

モニタリング結果報告書
(令和4年度)

資料1-1①

1. 施設概要

| | | | |
|------------|--|----------------|---------------------------------|
| 施設名 | 相模原公園 | | |
| 所在地 | 神奈川県相模原市南区下溝・麻溝台 | | |
| サイトURL | http://www.sagamihara.kanagawa-park.or.jp/ | | |
| 根拠条例 | 神奈川県都市公園条例(昭和32年神奈川県条例第7号) | | |
| 設置目的(設置時期) | 公共の福祉の増進(昭和54年4月27日) | | |
| 指定管理者名 | 神奈川県公園協会・サカタのタネ・サカタのタネGSグループ | | |
| 指定期間 | R4.4.1 ~ R9.3.31 (2022年) (2027年) | 施設所管課 (事務所) | 都市公園課 (厚木土木事務所 津久井治水センター) |

2. 総合的な評価

| |
|---|
| <p>総合的な評価の理由と今後の対応</p> <p>※新型コロナウイルス感染症や原油価格高騰が3項目評価(利用状況、利用者満足度、収支状況)に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。</p> <p>利用状況の評価はC、利用者の満足度はS、収支状況の評価はAで、3項目評価はBとなった。 利用者数の目標値に対しては、新型コロナウイルスの感染拡大防止に伴い、大型イベントが中止または規模縮小となったことなどの影響が大きく、利用状況がC評価となったが、適切な維持管理を行った結果、利用者の満足度も非常に高く、指定管理者の努力がうかがえた。 3項目以外の各項目の評価について、苦情・要望等は7件あったが、迅速かつ丁寧に対応が図られ、苦情が出ないよう努力している姿勢がうかがえた。また、事故・不祥事は4件あったが、一般の利用者に関係するものは、いずれも指定管理業務に起因するものではなく、事後の対応も迅速かつ適切で、県への報告も速やかに行われた。 今後、新型コロナウイルス感染症の収束後には、再び魅力のあるイベントを実施するなど、満足度の維持や利用者数の増加に努めながら、質の高い管理運営業務を行ってほしい。</p> <p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 新型コロナウイルスの感染状況が落ち着いてきたところで、イベントを実施可能な規模で行い、利用促進に努めた。また、維持管理においては、園内で多くのナラ枯れによる被害が確認され、引き続き、県と協力しながら、危険木の緊急伐採等を実施し、安全に公園が利用できるよう対策に努めた。</p> <p>◆利用状況 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、今年度もスプリングフラワーフェスティバルなどの大規模イベントを中止または規模縮小せざるを得なかった一方で、感染状況が落ち着いてきたことから、これまで旅行を控えてきた観光客が遠出をすることで、近距離での公園利用が減少したものとみられ、利用者数は前年度との比較で94.5%、目標値に対しては84.6%に留まり、C評価となった。</p> <p>◆利用者の満足度 指定管理者により、春と秋の2回調査を実施し、「満足」「どちらかといえば満足」の回答割合が98.6%となったため、S評価となった。</p> <p>◆収支状況 収入については、当初計画額との比較で、自動販売機利益は579千円の増、利用料金収入が395千円の増となったものの、駐車場収入が981千円の減となったため、全体としては1,450千円の減となった。 支出については、当初計画額と比較し、燃料費高騰の影響から、年度後半にかけて光熱水費が計画を上回ったが、その他経費の縮減に努めた結果、収支比率は100.5%となり、A評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 施設・設備に関するものが2件、職員対応に関するもの、委託業者の作業に関するものが2件、利用者のマナーに関するものが3件あった。利用者に丁寧に説明し、理解をしていただくよう努力している。 そのほか、園内清掃やトイレ清潔など来園者の目に付きやすい箇所に関する苦情は1件も無く、また、利用者からの問合せ等に対して、即対応する姿勢が見られ、良好な実績を上げている。</p> <p>◆事故・不祥事等 利用者が怪我をする事故が発生したが、指定管理業務に起因するものはなかった。 事故後の対応は速やかに行われ、県への報告も的確に行われていた。また、必要に応じて職員間で情報共有を図るなど、再発防止に向けた取組みを積極的に行っていたことは評価できる。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査や労働基準監督署からの指摘事項はなく、良好な労働環境の確保に取り組んでいた。</p> <p>◆その他 なお、令和4年度の3項目評価については、B評価とした。今後も、引き続き、利用者の高い満足度の維持に努めるほか、利用者の安全に配慮した管理運営に努めてもらいたい。</p> |
|---|

3. 3項目評価の結果

| | | | | |
|-------|-----------------|--------------------|-----------------|--|
| 3項目評価 | 利用状況 (項目6参照) | 利用者の満足度 (項目7参照) | 収支状況 (項目8参照) | 3項目評価とは、3つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう。 S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要 |
| B | C | S | A | |

4. 定期・随時モニタリング実施状況の確認

| | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|--|
| 月例業務報告 確認 | 遅滞・特記事項があった月 | 特記事項または遅滞があった場合はその理由 |
| | 無 | |
| 現地調査等 の実施状況 | 実施頻度 | 現地調査等の内容 |
| | 毎月実施 | 指定管理者から提出された書類の記載内容と現地の状況を照合した結果、適切に指定管理業務等が履行されていることを確認した。 |
| 意見交換等 の実施状況 | 実施頻度 | 意見交換等の内容 |
| | 毎月実施 | 植物管理、施設管理等における課題共有、及び対応に向けた役割分担の確認、また事故発生後の再発防止策の報告、検討など、随時意見交換等を実施した。 |
| 随時モニタリングにおける 指導・改善勧告等の 有無 | 有・ <input checked="" type="radio"/> 無 | 指導・改善勧告等の内容 |
| | | |

5. 管理運営等の状況

〔 指定管理業務 〕

| 事業計画の主な内容 | 実施状況等 | 実施状況に関わるコメント |
|--|---|--|
| サカタのタネグリーンハウスギャラリー等において、定期的に展覧会などのイベントを実施。地元市民や団体の発表の場として提供することで、地元還元するとともに利用者数の向上を図る。 | 感染症対策を実施しながら、毎月2回程度、県民参加型の絵画展や写真展などを実施した。 | いずれも多くの見学者が訪れており、良好な実績を上げた。 |
| 4月にスプリングフラワーフェスティバルを実施。相模原公園イベント協力会と連携しながら取り組み、利用者数の向上を図る。計画参加者数は15,000人。 | 新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止した。 | 新型コロナウイルスの感染が収束した後は、地域に根ざしたイベント企画を実施し、利用促進を図ってほしい。 |
| 6月にしょうぶまつりを実施。相模原公園イベント協力会と連携しながら取り組み、利用者数の向上を図る。計画参加者数は10,000人。 | 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、しょうぶ鑑賞ウィークとして規模を縮小して実施。ショウブ苗などの配布、花苗の販売、軽食の提供などを行った。 | 比較的雨模様の天気が多かったにもかかわらず、12日間で約25,000人の利用者が訪れ、良好な実績を上げた。 |
| 8月に「噴水広場ライトアップ～真夏の夜のファンタジア～」を実施。指定管理者が主体となって取り組み、利用者数の向上を図る。計画参加者数は2,000人。 | 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、代替事業として昼間にグリーンハウス内でサマーコンサートを2日間実施した。 | グリーンハウス内の限られたスペースではあったが、約230名の利用者が演奏を楽しんだ。 |
| 10月にオータムフラワーフェスティバルを実施。相模原公園イベント協力会などと連携しながら取り組み、利用者数の向上を図る。計画参加者数は15,000人。 | 10月15・16日の2日間、オータムフラワーフェスティバルを実施した。花苗の販売、少年鼓笛パレード、ポニー乗馬体験、軽食提供などを行った。 | 新型コロナウイルスの感染対策を講じながら、3年ぶりの大型イベントの開催となった。2日間で約10,000人の利用者が訪れ、良好な実績を上げた。 |

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症等の影響がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

〔 参考：自主事業 〕

| 事業計画の主な内容 | 実施状況等 |
|--|---|
| 飲食店及び売店の運営 公園利用者の利便性や快適性向上を目的に、食事等の提供を行う。 | 計画どおり実施。イベント時にはキッチンカーによる出店を行った。収支は+336千円であった。 |
| カレンダーの販売 県立都市公園のPRを行う。 | 計画どおり実施。収支は△6千円であった。 |

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症等の影響がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

6. 利用状況

| | |
|----|---|
| 評価 | ≪評価の目安≫ 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。 |
| C | |

| | 前々年度 | 前年度 | 令和4年度 |
|-------|---------|---------|---------|
| 利用者数※ | 733,374 | 688,543 | 650,856 |
| 対前年度比 | | 93.9% | 94.5% |
| 目標値 | 800,000 | 800,000 | 769,000 |
| 目標達成率 | 91.7% | 86.1% | 84.6% |

目標値の設定根拠： 提案書記載の目標数値

利用者数の算出方法（対象）： 駐車台数から推計（一部、市の公園駐車台数含む）

※原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由 _____

<備考>

【新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響と対応状況】

（※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載）

①新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、スプリングフラワーフェスティバル、しょうぶまつり、真夏の夜のファンタジアなどの大規模イベントが中止または規模縮小となったことに加え、これまで行動制限等の中においても近隣で楽しめる場所として来園していた方々が、感染状況が落ち着いてきたことで遠出の旅行が可能となったため、公園の利用者が減少したものとみられる。

②令和4年度の対応状況

イベントについては、感染対策を講じながら、プログラムを分散したり、規模を縮小したりと、実施可能な範囲で来園者に楽しんでもらえるような企画に変更し、利用促進に努めた。

7. 利用者の満足度

| | |
|----|---|
| 評価 | ≪評価の目安≫ 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う。 |
| S | |

| | 協定に定めた調査内容 | 実施結果と分析 |
|------------|-----------------------------------|--|
| 満足度調査の実施内容 | 指定管理者による簡易アンケートは通年、詳細アンケートは年2回実施。 | 本報告書では、年2回の詳細アンケートを使用する。指定管理者による適切な公園管理により、前年度と同様に利用者から高い満足度を得ている。 |

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 _____ 公園の管理運営を総合的にみるといかがでしたか。

実施した調査の配布方法 _____ 利用者へ直接配布 回収数/配布数 444 / 456 = 97.4%

配布(サンプル)対象 _____ 公園利用者

| | 満足 | どちらか といえば 満足 | どちらで もない | どちらか といえば 不満 | 不満 | 合計 | 満足、不満に回答が あった場合はその理由 |
|------------------|--------|--------------------|-------------|--------------------|------|-----|-------------------------|
| サービス内容の総合的評価の回答数 | 338 | 100 | 2 | 4 | 0 | 444 | |
| 回答率 | 76.1% | 22.5% | 0.5% | 0.9% | 0.0% | | |
| 前年度の回答数 | 68 | 20 | 2 | 4 | 1 | 95 | |
| 前年度回答率 | 71.6% | 21.1% | 2.1% | 4.2% | 1.1% | | |
| 回答率の 対前年度比 | 106.4% | 107.0% | 21.4% | 21.4% | 0.0% | | |

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

【新型コロナウイルス感染症等が利用者満足度に与えた影響と対応状況】
 (※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和4年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

8. 収支状況

| | |
|----|---|
| 評価 | ≪評価の目安：収支差額の当初予算額が0円の施設≫ 収入合計／支出合計の比率が、S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満 |
| A | |

[指定管理業務]

(単位：千円)

| | | 収入の状況 | | | | | 支出の状況 | 収支の状況 | |
|-----------------------|----------|---------|-------|--------|---|---------|---------|--------|---------|
| | | 指定管理料 | 利用料金 | その他収入 | その他収入 の主な内訳 | 収入合計 | 支出 | 収支差額 | 収支比率 |
| 前々 年度 | 当初 予算 | 238,414 | 2,752 | 22,730 | 駐車場 19,693 自販機 3,037 | 263,896 | 263,896 | 0 | |
| | 決算 | 240,879 | 1,744 | 20,156 | 駐車場 15,330 自販機 4,671 雇用調整助 成金 155 | 262,779 | 257,225 | 5,554 | 102.16% |
| 前 年度 | 当初 予算 | 237,979 | 2,752 | 22,741 | 駐車場 19,704 自販機 3,037 | 263,472 | 263,472 | 0 | |
| | 決算 | 237,979 | 2,425 | 19,255 | 駐車場 14,989 自販機 4,265 | 259,659 | 262,590 | -2,931 | 98.88% |
| 令 和 4 年 度 | 当初 予算 | 265,500 | 1,671 | 19,650 | 駐車場 16,075 自販機 3,575 | 286,821 | 286,821 | 0 | |
| | 決算 | 265,500 | 2,066 | 19,248 | 駐車場 15,094 自販機 4,154 | 286,814 | 285,371 | 1,443 | 100.51% |

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和4年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

【新型コロナウイルス感染症等が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症等が収支状況に与えた影響
原油価格高騰の影響については「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和4年度の対応状況
新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

9. 苦情・要望等 □ 該当なし

| 分野 | 報告件数 | 概要 | 対応状況 |
|-------|---------|---|---|
| 施設・設備 | メール 1 件 | ①グリーンハウス温室内で、鉢花などで狭く行き止まりとなっている箇所があり、心理的な圧迫感を感じたことから、引き返す際にバランスを崩し転倒して骨折した。行き止まりの案内表示を設置するなどの対応をした方がよい。 ②土の園路に敷設してある芝生養生シートの破片が周辺に拡散している。撤去した方がよい。 | ①問合せ者にケガの具合を確認、注意喚起の表示を行う旨回答した。後日、展示方法の見直しを行うこととした。 ②養生ゴムマットが経年劣化により、破片化している箇所があったため、破片の回収を行った。 |
| | 手紙 1 件 | | |
| 職員対応 | 来園 1 件 | ①幼稚園からの団体利用申込の問合せに対して、県に相談するように伝えたと、たらい回しではないかと言われた。 | ①団体利用の受付に関して、県と指定管理者で細部の取り決めができておらず、対応方法が曖昧であったため、基本的な扱いを整理することとした。 |
| 事業内容 | 電話 1 件 | ①花壇の植替を行っている業者の園内の車両走行速度が速い。 | ①園内では徐行を徹底するよう委託業者に指導した。 |
| その他 | メール 1 件 | ①犬連れの集団が犬をリードに繋がず、他の犬目がけて走ってきて迷惑なので注意してほしい。 ②子供が子供用ペダル無し自転車で走行していたため注意したところ、両親から何度も来ているが注意されたことはなかった、禁止なら自転車と同様に表示すべき、禁止事項として規定されているのかとの主張があった。 ③グリーンハウス内にコスプレイヤーが多すぎてゆっくりできない。主催者に統制をとるよう伝えてほしい。 | ①犬のノーリードはルール違反のため、見つけた際に注意することとした。 ②自転車及びキックボード等の車輪の付いた乗り物の乗り入れは園内の安全確保の観点からご遠慮いただいている旨説明し、納得していただいた。 ③コスプレイベントに同伴していた主催者側の社員に趣旨を伝え、可能な範囲で協力していただくよう依頼した。また、主催者事務局から電話連絡があったことから、同様の趣旨を伝えた。 |
| | 来園 1 件 | | |
| | 電話 1 件 | | |

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

10. 事故・不祥事等 □ 該当なし

| | |
|------------|---|
| 発生日 | ①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入） |
| R4. 4. 27 | ①高齢の来園者が階段脇のスロープで転倒した。 ②指定管理者からの報告を受け、後日県職員が現地状況を確認した。 ③救急車で医療機関に搬送。左足首骨折の診断があった。 ④無 ⑤雨上がりで滑りやすい状況となっていた。費用負担は無し。 ⑥無 |
| R4. 7. 9 | ①温室内で来園者がハチに刺された。 ②事故発生当日に指定管理者より報告を受けた。 ③救急車で医療機関に搬送。特に異常なし。 ④無 ⑤温室内の温度調整のため窓を開けていた。費用負担は無し。 ⑥無 |
| R4. 11. 13 | ①来園者の目の前にナラ枯れ被害木の落枝があった。 ②指定管理者からの報告を受け、後日県職員が現地状況を確認。 ③現場をカラーコーン等で立入禁止処置を行った。 ④無 ⑤伐採等の措置を今後実施する予定のエリアであった。費用負担は無し。 ⑥無 |
| R5. 3. 2 | ①高齢の来園者が花の咲いている樹木に気を取られ舗装の段差に躓き転倒した。 ②事故発生当日に指定管理者より報告を受け、後日県職員が現地状況を確認した。 ③本人希望もありタクシーで帰宅。顔面の打撲と擦り傷が見られた。 ④無 ⑤木材で段差擦付していたが、緩やかな擦付となる製品に交換した。費用負担は無し。 ⑥無 |

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事について改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

11. 労働環境の確保に係る取組状況

| 確認項目 | 指摘事項の有無 | 備考 |
|-----------|---------|----|
| 法令に基づく手続き | 無 | |
| 職員の配置体制 | 無 | |
| 労働時間 | 無 | |
| 職場環境 | 無 | |

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。