

指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調書
(総合結果)

施設名	大磯城山公園		
指定管理者名	神奈川県公園協会・湘南造園グループ		
施設所管課(事務所)	都市公園課 (平塚土木事務所)		
指定期間	R4.4.1 (2022年)	～ R9.3.31 (2027年)	評価期間 R4 (2022) 年度 ～ R6 (2024) 年度

指定管理者制度による管理運営状況の総合評価

評価	評価基準	
A	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	
評価理由及び今後の対応		
指定管理者制度による管理運営状況の総括を行ったところ、施設の管理運営が適切に行われていることを確認した。旧吉田茂邸地区では、利用者が庭園の魅力や歴史を存分に楽しめるように、NPO法人団体と連携して土日祝日には常駐ガイドを実施する等、公園の資源を積極的に活用した利用促進の取組等を実施しており、利用者満足度調査では「満足」と答えた利用者の割合が3年連続で95%以上と、高い評価を得ていることから、利用者へのサービス向上などの効果が認められ、指定管理者制度による管理運営は有効であると評価できる。このため、引き続き指定管理者制度による管理運営が望ましい。		
指定管理者制度による管理の有効性	有	無

1 サービス向上に向けた取組の実施状況

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか <input type="checkbox"/> 委託した業務は適切に実施されているか	A	<input type="checkbox"/> 経験を活かし、公益性を発揮した運営方針に基づいて確実に実施されている。 <input type="checkbox"/> 毎月の月例報告書及び随時の現地調査により、委託した業務の適切な実施を確認している。
施設の維持管理	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理(清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等)は事業計画どおり実施されているか	A	<input type="checkbox"/> 清掃・保守点検・警備等の維持管理業務は、事業計画どおり実施されていることを月例報告書及び随時の現地調査により確認している。清掃業務では、日常的に使われているトイレ等は計画以上の実績がある。
地域と連携した魅力ある施設づくり	<input type="checkbox"/> 地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等の育成・連携の取組を積極的に行っているか <input type="checkbox"/> 地域企業等への業務委託を行っているか	A	<input type="checkbox"/> 地元自治体、ボランティア、観光協会や商工会等との連携が図られている。 <input type="checkbox"/> 設備保守、清掃業務について、地域企業へ委託している。
評価結果	評価区分		
A	S: 協定等に定める水準を上回る(項目別評価でB、CがなくSが半数以上※) A: 協定等に定める水準どおり(項目別評価でB、CがなくAが半数以上※) B: 協定等に定める水準を下回る(項目別評価でBが1つ以上) C: 協定等に定める水準を大幅に下回る(項目別評価でCが1つ以上)		

2 施設の利用状況

	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	3 か年平均
目標値 (利用者数) 設定方法：ア	324,300 人	303,932 人	304,538 人	310,923 人
利用者数	298,320 人	267,230 人	275,470 人	280,340 人
対目標値(数) ※下段は率	△ 25,980 人 92 %	△ 36,702 人 88 %	△ 29,068 人 91 %	対目標値(率) 90.2 %

※目標値の設定方法 ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定
イ…モニタリング調書作成等のため、便宜的に設定

評価結果	評価区分	
B	利用者数と目標値を比較して(3か年平均) S : 110%以上 A : 100%以上～110%未満 B : 85%以上～100%未満 C : 85%未満	〔女性自立支援施設と県営住宅等において評価を行わない場合、目標値欄には定員等を記載する。〕
確認の視点	施設の利用状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 事業の広報・PRは効果的に実施されているか <input type="checkbox"/> 自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか <input type="checkbox"/> 利用促進に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 事業の広報・PRを効果的に行い、新聞やWEB媒体への掲載数も確実に増加している。 <input type="checkbox"/> 自主事業として、茶室の運営を行い、茶道教室といったイベントを実施した。 <input type="checkbox"/> イベントにおける集客効果はあるが、来園者が目標に達していないため、更なるPRが求められる。	

3 利用者満足度の状況

	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	3 か年平均
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (サービス内容の総合的評価に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	95.0 % 133 人	99.0 % 207 人	98.0 % 194 人	97.6 %

※複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

評価結果	評価区分	
S	「満足」(上位2段階の評価)と答えた割合が(3か年平均) S : 90%以上 A : 70%以上～90%未満 B : 50%以上～70%未満 C : 50%未満 又はS～Bにかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上	
確認の視点	利用者満足度の状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 調査の実施方法(対象、時期、回数、配布方法等)は適切か <input type="checkbox"/> 利用者満足度向上に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 受付窓口にアンケート及び回収箱を設置し、利用者の意見等を随時受付可能な体制を整えている。さらに年2回実施している利用者満足度調査では、園内3か所にて手渡しで回答を依頼し、回答者には粗品を進呈すること等で回収率の向上に取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 回答結果は、上位2段階の割合が90%を超える結果であり、アンケート結果を踏まえ、利用者満足度向上に向けた取組が継続的に行われている。	

4 苦情・要望等への対応

施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	年月	意見の内容	対応状況
	該当なし		
確認の視点		苦情・要望等への対応についての評価	
<input type="checkbox"/> 積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか <input type="checkbox"/> 把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか <input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切か		<input type="checkbox"/> 日ごろから来場者へのあいさつや声かけを通して、積極的に利用者の意見を把握している。 <input type="checkbox"/> 苦情・要望等があった場合には、従業員へ周知するなど、把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みが整備されている。 <input type="checkbox"/> 苦情・要望等はなかった。	

5 事故・不祥事等への対応

事故・不祥事等の概要と対応状況	発生年月日	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）
	該当なし	
確認の視点		事故・不祥事等への対応についての評価
<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か		<input type="checkbox"/> 月に1度事故不祥事防止会議を設置し、研修を実施している。また、同種の施設における事故事例を随時収集し、全職員へ回覧する等情報の共有を行っている。 <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等はなかった。

6 収支状況

単位：千円

	【参考】R3年度			R4年度			R5年度		
収入	91,120 (91,710)			93,858 (94,350)			93,259 (94,350)		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	86,544 (86,544)	0 (0)	4,576 (5,166)	89,000 (89,000)	0 (0)	4,858 (5,350)	89,000 (89,000)	0 (0)	4,259 (5,350)
支出	90,894 (91,710)			93,476 (94,350)			96,720 (94,350)		
収支差額	226 (0)			382 (0)			△ 3,461 (0)		
	R6年度			累計					
収入	93,054 (94,350)			280,171 283,050					
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他			
	89,000 (89,000)	0 (0)	4,054 (5,350)	267,000 (267,000)	0 (0)	13,171 16,050			
支出	99,966 (94,350)			290,162 (283,050)					
収支差額	△ 6,912 (0)			△ 9,991 (0)			収入合計／支出合計比		
							96.6%		

※()内は収支計画額。令和6年度は速報値

評価結果	評価区分
B	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
確認の視点	収支状況についての評価
<input type="checkbox"/> 収入増加に向けた取組の内容は適切か <input type="checkbox"/> 経費節減に向けた取組の内容は適切か	<input type="checkbox"/> SNSやホームページの活用、地元自治体や交通事業者と連携し、ポスター掲出等、さまざまな媒体を活用した情報発信を行っており、今後も更なるPRや来園者増加に向けた取組を期待したい。 <input type="checkbox"/> 日中時間帯の徹底した消灯による節電、一年を通した冷暖房設定温度の調整等により、経費節減に努めている。

7 業務遂行能力

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
人的な能力、執行体制	<input type="checkbox"/> 管理運営にあたって適切な人員が配置されているか <input type="checkbox"/> 人材育成や職員採用が適切に行われているか	A	<input type="checkbox"/> 公園管理運営士等の有資格者を採用、配置する等、公園の管理運営に必要な人員を配置し、適切に管理運営を行っている。 <input type="checkbox"/> 職責・職員毎にテーマを設定し、研修等を行う仕組みを構築し、人材育成に適切に取り組んでいる。
	<input type="checkbox"/> 労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保の取組が行われているか		<input type="checkbox"/> 本部による毎月の労働時間チェックと必要に応じた総括責任者への指導等、本部と公園管理事務所が連携し、労働時間短縮の取組を行っている。 また、ハラスメントに関する相談・通報窓口をグループ代表本部に設置すること等、ハラスメント対策への取組を行っている。
コンプライアンス、社会貢献	<input type="checkbox"/> 指定管理業務等の実施にあたって法令違反等の行為はないか <input type="checkbox"/> 環境への配慮は適切か <input type="checkbox"/> 障害者雇用等の状況は適切か	A	<input type="checkbox"/> 関係法令等が適切に遵守されている。 <input type="checkbox"/> トイレトーパー等のグリーン購入を行い、環境への適切な配慮が行われている。 <input type="checkbox"/> 障害者雇用は法定雇用率を達成しており、適切である。
個人情報保護	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いは適切か	A	<input type="checkbox"/> 個人情報保護に関する研修を職員向けに行う等、適切な個人情報の取扱いに取り組んでいる。
評価結果	評価区分		
A	S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		