

# モニタリング結果報告書 (令和元年度)

## 1. 施設概要

|            |   |       |       |
|------------|---|-------|-------|
| 施設名        | 三ツ池公園   |       |       |
| 所在地        | 横浜市鶴見区三ツ池公園   |       |       |
| サイトURL     | <a href="http://www.kanagawaparks.com/mitsuike/">http://www.kanagawaparks.com/mitsuike/</a> |       |       |
| 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32年4月）   |       |       |
| 指定管理者名     | 三ツ池公園パートナーズ   |       |       |
| 指定期間       | H27. 4. 1 ~ R4. 3. 31<br>(2015年) (2022年)  | 施設所管課 | 都市公園課 |

## 2. 総合的な評価

| 総合的な評価の理由と今後の対応   |   |
|---|---|
| <p>利用状況がB評価、利用者の満足度がS評価、収支状況がB評価となり、3項目評価の結果はAとなった。老朽化による夏季のプール供用の休止を受け、利用促進イベントや樹木管理、施設清掃の追加実施による魅力と快適性の向上に努め、満足度がS評価となった一方で、最も利用者数が多いサクラの開花期の外出自粛要請のため、利用者数や有料施設利用料金の収入が減少し、利用状況や収支状況は昨年度と同じB評価となったが、今後は、適切な新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら、利用状況を向上させる取組を進めていくことが求められる。</p>   |   |
| <p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆管理運営等の状況<ul style="list-style-type: none"><li>・プールの利用休止に伴う代替措置の利用促進イベント等により、魅力の掘り起こしを図ったが、更なる充実や工夫が望まれる。水辺環境については、外来種を2万匹以上駆除したが、水質改善のエア曝気は未実施であり、総合的な取組の整理と実施方法の確立が望まれる。</li></ul></li><li>◆利用状況<ul style="list-style-type: none"><li>・前年度利用者数は上回ったが、目標達成率が98.3%のため、B評価となった。参加者数が少なく中止としたイベントもあったことから、内容の分析と実施方法の工夫が必要である。</li></ul></li><li>◆利用者の満足度<ul style="list-style-type: none"><li>・2ヵ月ごとに実施し、上位2段階の回答割合が94.8%のためS評価となったが、剪定や除草に関する不満が目立つため、実施時期の最適化や頻度についての工夫を要する。</li></ul></li><li>◆収支状況<ul style="list-style-type: none"><li>・駐車場収入の減少や有料施設の休止による料金収入が減少したことにより、収支比率が96.39%となったため、B評価となった。過年度から駐車場収入は減傾向であることから、料金体系の見直しが課題である。</li></ul></li><li>◆苦情・要望等<ul style="list-style-type: none"><li>・樹木管理や管理運営内容に対する苦情が寄せられていることから、作業スケジュールや業務内容を積極的に発信し、理解と協力を得ていく取組の強化が必要である。</li></ul></li><li>◆事故・不祥事等<ul style="list-style-type: none"><li>・5/21に、機器の不備による駐車料金の誤徴収が発生した。定期点検時の作動確認、機器のトラブル発生時の対応等、機器の適切な運用を図っていくことが必要である。</li></ul></li><li>◆労働環境の確保に関する取組状況<ul style="list-style-type: none"><li>・県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はない。</li></ul></li><li>◆その他<ul style="list-style-type: none"><li>・3項目評価はA評価とした。今後も満足度を維持しつつ、ニーズに即した多様なプログラムの提供とより快適な利用環境の維持向上を図りつつ、収支の改善に向けた工夫にも努めてもらいたい。</li></ul></li></ul> |   |
| 3項目評価   | S：極めて良好<br>A：良好<br>B：一部改善が必要<br>C：抜本的な改善が必要       |
| A   | ※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 |

### 3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

|                             |              |  |
|-----------------------------|--------------|--|
| 月例業務報告<br>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            |  |
| 現場確認                        | 実施日          | 特記すべき事項があった場合はその内容                       |
|                             | 適宜           |  |
| 随時モニタリングにおける指<br>導・改善勧告等の有無 | ○・無          | 指導・改善勧告等の内容                              |
|                             |              | 駐車場機器の不備による料金誤徴収について、指定管理業務指導書により指導を行った。 |

### 4. 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                        |
|--|---|-------------------------------------|
| サクラと樹木の魅力づくりとして、さくらまつりや季節を楽しむ祭り、さくらマスター講座等を開催する。 | さくらまつり等の参加者は、63,672人であった。また、さくらマスター講座を6回行い、延べ42名の参加があった。  | 計画どおり実施された。桜の開花期以外の更なる魅力の充実が望まれる。   |
| 水辺の環境づくりとして、外来種駆除や生き物調べを行う。                      | 4～10月の計10回、アメリカザリガニ等の防除活動を実施。延べ3,359人の参加により、20,777匹を捕獲した。 | 計画どおり実施された。今後は、池の総合的な管理への位置づけが望まれる。 |
| 健康増進として、健康増進プログラムやスタンプラリー、ヨガ、グラウンドゴルフ教室等を行う。     | グラウンドゴルフ教室やウォーキング教室が中止となり、健康増進プログラムへの参加者数は、44人とどまった。      | セルフプログラムの充実等、実施方法の工夫が望まれる。          |
| 閑散期の利用者増を目的に、他の県立公園と共同でクイズラリーを行う。                | 12～5月に、他の県立3公園と連携して実施。参加人数は1,598人であった。                    | 計画外の取組みだが、好評なため、さらなる工夫と継続が望まれる。     |
| 水質改善のためエア曝気を行う。                                  | コスト検討を踏まえ、ナノバブル発生装置による実施を検討したが、冬季の実施予定だったため未実施。           | 水質改善のエア曝気は、県発注工事との調整により、次年度に延期した。   |

[ 参考：自主事業 ]

| 事業計画の主な内容                                 | 実施状況等                         |
|---|-------------------------------|
| ○有料駐車場<br>・繁忙期には周辺地域の方々に配慮し交通誘導員や臨時警備員を配置 | 臨時を含む3箇所の有料駐車場を運営した。          |
| ○自動販売機<br>・利用者ニーズや季節のメニューに応じた商品の設置        | 園内各所に設置した19台の飲み物等の自販機設置を継続した。 |
| ○売店<br>・「下の池売店」の設備の更新と利便向上                | 菓子類や飲み物等を販売する2箇所の売店を運営した。     |

## 5. 利用状況

|    |   |
|----|---|
| 評価 | <<評価の目安>><br>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 目標値を設定していない場合は対前年度比。 |
| B  | 社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。                            |

|       | 前々年度      | 前年度       | 令和元年度     |
|-------|-----------|-----------|-----------|
| 利用者数※ | 1,652,476 | 1,291,316 | 1,422,991 |
| 対前年度比 |           | 78.1%     | 110.2%    |
| 目標値   | 1,405,330 | 1,447,000 | 1,447,000 |
| 目標達成率 | 117.6%    | 89.2%     | 98.3%     |

目標値の設定根拠：

提案書記載目標値

利用者数の算出方法（対象）： 駐車場利用台数（普通、大型、二輪）に一定の率を乗じ、天候（晴、曇、雨）により補正

※ 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 \_\_\_\_\_

## 6. 利用者の満足度

|    |  |
|----|--|
| 評価 | ≪評価の目安≫<br>「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<br>※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  |  |

| 満足度調査の実施内容 | 協定に定めた調査内容                       | 実施結果と分析                             |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------|
|            | 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 | 県による休日3回、平日3回、イベント1回の計7回調査の結果を使用する。 |

[ サービス内容の総合的評価 ]

質問内容 \_\_\_\_\_ 公園の管理運営状況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  $\frac{155}{155} = 100.0\%$

配布(サンプル)対象 \_\_\_\_\_ 公園利用者

|                  | 満足     | どちらか<br>といえば<br>満足 | どちらで<br>もない | どちらか<br>といえば<br>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 | 87     | 60                 | 4           | 3                  | 1     | 155 | 緑が豊富で広い<br>除草してほしい  |
| 回答率              | 56.1%  | 38.7%              | 2.6%        | 1.9%               | 0.6%  |     |                     |
| 前年度の回答数          | 56     | 34                 | 10          | 10                 | 3     | 113 |                     |
| 前年度回答率           | 49.6%  | 30.1%              | 8.8%        | 8.8%               | 2.7%  |     |                     |
| 回答率の<br>対前年度比    | 113.3% | 128.7%             | 29.2%       | 21.9%              | 24.3% |     |                     |

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

## 7. 収支状況

|    |  |
|----|--|
| 評価 | 《評価の目安》 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当<br>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<br>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 |
| B  |  |

[ 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<br>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 | 71,043 | 13,220 | 45,351 | 駐車場：39,296<br>自販機：5,167 | 129,614 | 129,614 | 0      |         |
|       | 決算   | 71,043 | 12,074 | 50,033 | 駐車場：38,839<br>自販機：6,102 | 133,150 | 132,311 | 839    | 100.63% |
| 前年度   | 当初予算 | 71,043 | 13,220 | 46,257 | 駐車場：40,882<br>自販機：5,375 | 130,520 | 130,520 | 0      |         |
|       | 決算   | 71,043 | 11,941 | 42,604 | 駐車場：36,730<br>自販機：5,874 | 125,588 | 128,972 | -3,384 | 97.38%  |
| 令和元年度 | 当初予算 | 72,359 | 10,294 | 47,574 | 駐車場：42,051<br>自販機：5,523 | 130,227 | 130,227 | 0      |         |
|       | 決算   | 72,359 | 8,754  | 46,115 | 駐車場：39,847<br>自販機：6,268 | 127,228 | 131,993 | -4,765 | 96.39%  |

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和元年度 /                      前年度 /                      前々年度 /

<備考>

8. 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  | 2 件 | 有料施設の早朝利用を検討してほしい。<br>早朝の駐車場料金は徴収しないでほしい。 | 早朝利用の需要が低い<br>ため実施しない。<br>料金体系見直しを要する。 |
|       | 対面   | 1 件 |   |  |
| 職員対応  |      | 件   |   |  |
|       |      | 件   |   |  |
| 事業内容  | 対面   | 1 件 | 池の管理方法は、コンセンサスが得られて<br>いるのか。              | 全体的な管理計画を整理検<br>討の上、合意形成を図るこ<br>ととした。  |
|       |      | 件   |   |  |
| その他   | 電話   | 5 件 | 公園外周の樹木の剪定をしてほしい。                         | 3月末までに剪定を実施<br>済。                      |
|       |      | 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。

9. 事故・不祥事等  該当なし

| 発生日   | ①発生時の詳細な状況<br>②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入）<br>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）<br>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）<br>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）<br>⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入） |
|-------|---|
| 4月9日  | ①走行中の自転車が、飛び出した犬を避けようとして転倒し、擦過傷を負った。<br>②発生日に指定管理者から送付された発生場所の写真を確認。<br>③擦過傷のみで通院なし。<br>④無し。<br>⑤園路上での相当程度の速度による自転車走行のため。<br>⑥無し。   |
| 5月21日 | ①乗用車を駐車した利用者から大型料金の請求について、管理会社に連絡。<br>②発生日の夕方、誤徴収が頻発している旨の電話連絡を指定管理者から受ける。<br>③定期点検時に検知センサーを測定器により点検。<br>④無し。<br>⑤検知センサーのズレにより、車両サイズを誤検知したため。センサーの補修を指定管理者の負担で実施。<br>⑥無し。       |

※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。

10. 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。