

モニタリング結果報告書 (令和2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	http://www.kanagawaparks.com/mitsuike/		
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 (2015年) (2022年)	施設所管課 (事務所)	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>※新型コロナウイルス感染症が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>新型コロナウイルス感染症の影響を受け、公園利用者数は、例年の8割弱の1,132,672人に減少した。このため、利用状況はC評価となったが、利用者満足度は昨年に引き続いてS評価となった。収支状況は、感染症拡大防止のための施設管理や剪定や伐採等の高木管理等の支出増のため、B評価となった。</p> <p>有料運動施設の利用者数は、公園全体の利用者数の1割以下であり影響は少ないものの、引き続き感染症拡大防止の取組みを徹底し、安全安心な利用環境を確保していく必要がある。</p> <p>付近に大規模な公園が立地していないこともあり、日常的な公園利用が多く見られたが、利用マナーに対する苦情が多く寄せられていることから、独自の公園利用コードの作成に向けた取組みが必要である。また、ボランティアや利用者との協働を働きかける情報発信の在り方や意見交換の仕組みの再検討等、多様な公園利用に応じたサービス提供の在り方を模索していくことが望まれる。</p>	
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・感染症拡大防止のため、利用促進事業のほとんどを中止し、各有料運動施設の休止が余儀なくされた。一部の利用者のマナーや繁忙期の駐車場開場に関する多くの苦情に対し、意識啓発や理解を得るための掲示や放送、直接の声掛け等に取組んでいたが、十分な効果が得られず、日々苦慮していた。 <p>◆利用状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・例年多くの利用者が見られる花見時期の外出自粛要請等、4～6月の利用者数は、例年の5割程度にとどまったことが大きく影響し、利用者数は目標達成率78.3%となり、C評価となった。 <p>◆利用者の満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上位2段階の回答割合が93.3%となり、S評価となったが、トイレ等の老朽化施設の改善に対する意見も寄せられていることから、県との調整を図りながら順次改善を進めていく必要がある。 <p>◆収支状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・有料運動施設の休止等により有料施設の利用料金収入が減少したものの、感染症拡大防止対策による施設管理や植物管理の支出増による5,641千円の支出超過により、B評価となった。 <p>◆苦情・要望等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍の利用マナーへの苦情のほか、職員対応や駐車場利用についての苦情も寄せられていることから、利用マナーの周知や意識啓発の方法について、より一層の工夫が必要である。 <p>◆事故・不祥事等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・巡視時に把握した異常に対する即応方法の検討、施設操作方法の明確化、全園の点検実施と同一リスク施設の補修を行った。事故負傷者に後遺症等は生じなかったが、指定管理者がお見舞い金を支払った。 <p>◆労働環境の確保に係る取組状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はない。 <p>◆その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外来種駆除を担ってきたボランティア団体の解散により、新たなパートナーの確保や利用者との意見交換の場の再構築のほか、総合的な池の環境管理計画の検討と公表が求められる。 	
3項目評価	<p>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</p> <p>※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</p>
B	

3. 月例・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 導・改善勧告等の有無	有・ 無	指導・改善勧告等の内容

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、サクラマスター講座等を開催する。	感染拡大防止のため、全て中止とした。	祭りやイベントに拠らない魅力づくりの方法の検討が望まれる。
水辺の環境づくりとして、外来種駆除や生き物調べをボランティアと共に行う。	感染拡大防止のため、例年実施していたアメリカザリガニ防除活動は全て中止したが、生き物調べは実施した。	担い手のボランティア団体解散のため、実施方法の再構築が必要である。
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。	感染拡大防止のため、さくらのクイズラリー以外は全て中止とした。	コロナ禍における健康増進の在り方を具現化する取組みの検討が望まれる。
閑散期の利用者増を目的に、他の県立公園と共同でスタンプラリーを行う。	感染拡大防止のため、全て中止とした。	コロナ禍にあって、広域的な相互利用の継続を促す方策の検討が望まれる。
水質改善のためエア曝気を行う。	曝気装置は設置したが、電線敷設位置の変更が生じ、電源が未接続のため、装置は稼働していない。	電源確保の上、夏季の稼働により、実施効果を明らかにする必要がある。

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「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
○有料駐車場 ・繁忙期には周辺地域の方々に配慮し交通誘を行う臨時警備員を配置	臨時を含む3箇所の有料駐車場を運営した。
○自動販売機 ・利用者ニーズ、利用者特性や季節特性に合った商品の設置	園内各所に設置した15台の飲み物等の自販機設置を継続したが、パークセンターの休館に伴い、一部は休止を余儀なくされた。
○売店 ・「下の池売店」「パークセンター売店」「プール売店」の運営による利便向上	休止したプール売店以外の2箇所で、菓子類や飲み物、玩具や雑貨等を販売する売店を経営したが、時短営業や一定期間の休止を余儀なくされた。

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

5. 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 目標値を設定していない場合は対前年度比。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。
C	

	前々年度	前年度	令和2年度
利用者数※	1,291,316	1,422,991	1,132,672
対前年度比		110.2%	79.6%
目標値	1,447,000	1,447,000	1,447,000
目標達成率	89.2%	98.3%	78.3%

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

【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】

（※新型コロナウイルス感染症の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が利用状況に与えた影響

年間の公園利用者数は、過去3年間の平均と比べて8割弱、4～6月の利用者数は、5割程度にとどまった。

一方で、有料運動施設の利用者は、全体利用者数の1割以下を占めるに過ぎないこともあり、プールをはじめとする施設の利用休止による利用者減は生じたが、全体の利用者数に対する影響は少なかった。

②令和2年度の対応状況

5～8月、2～3月に予定していたイベントは全て休止したが、「イベント開催に向けた課題整理」によりイベント形態毎の感染拡大防止対策を検討、セルフガイドによるイベントや密集を抑制できるプログラムに限定して実施した。

有料運動施設は、県の施設予約システムによる予約停止までの受付分の予約者に対し、個別に利用自粛を求め、利用を取りやめた予約者に返金を行った。また、施設利用に際しては、事前の健康チェックのほか、接触確認アプリのインストールや感染拡大防止に対する周知、消毒作業の実施等、利用の機会の確保に努めた。

6. 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	

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 利用者に直接配布 回収数/配布数 181 / 181 = 100.0%

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	111	58	8	4	0	181	
回答率	61.3%	32.0%	4.4%	2.2%	0.0%		
前年度の回答数	87	60	4	3	1	155	
前年度回答率	56.1%	38.7%	2.6%	1.9%	0.6%		
回答率の対前年度比	109.3%	82.8%	171.3%	114.2%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】 (※新型コロナウイルス感染症の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が利用者満足度に与えた影響 —
②令和2年度の対応状況 —

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 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
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 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	46,257	駐車場：40,882 自販機：5,375	130,520	130,520	0	
	決算	71,043	11,941	42,604	駐車場：36,730 自販機：5,874	125,588	128,972	-3,384	97.38%
前年度	当初予算	72,359	10,294	47,574	駐車場：42,051 自販機：5,523	130,227	130,227	0	
	決算	72,359	8,754	46,115	駐車場：39,847 自販機：6,268	127,228	131,993	-4,765	96.39%
令和2年度	当初予算	76,415	13,220	47,181	駐車場：41,699 自販機：5,482	136,816	136,816	0	
	決算	76,415	6,188	46,361	駐車場：39,972 自販機：6,389	128,964	134,605	-5,641	95.81%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和2年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】
 (※新型コロナウイルス感染症の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が収支状況に与えた影響

—

②令和2年度の対応状況

—

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	件		
	電話	件		
職員対応	メール	1 件	・園内での管理車両の通行は、歩行者優先にすべき。	徐行、一時停止、声掛けの実施を徹底した。
		件		
事業内容	メール	1 件	・車椅子利用駐車枠に一般車両の駐車	専用枠を明示する掲示を掲出した。
	対面	1 件		
その他	対面	1 件	感染防止の園内放送が長い	放送内容の見直しをした。
		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 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）
R2. 9. 18	①警備員の車止め操作直後に車両が進入、浮上した車止めに車両が接触、破損した。 ②9月18日にメールによる事故報告書で確認。 ③即日、警察と現場検証。 操作手法手順書を作成、警備員による操作手順を徹底。1月に修理完了。 ④無し。 ⑤車両と車止めの修理費用を警備会社の保険で負担。 ⑥無し。
R2. 10. 9	①機械室内に保管していた彫像（複製品）の一部が破損していることが判明。 ②10月9日に管理物品報告書で確認。 ③即日、保護用の木枠を作成して収納、破損個所の修復は2月に完了。 ④無し。 ⑤むき出しで保管され資材搬入出時の破損のため、修復費用は指定管理者が負担。 ⑥無し。
R3. 2. 23	①園路で幼児の頭部にロープ柵の杭木が倒れ、頭部を打撲した。 ②2月24日にメールによる事故報告書で確認。 ③2月24日に病院で診察した結果、全治1週間。 掲示等による規制と注意喚起、杭木の交換、全園で同リスクの有無点検を実施。 ④無し。 ⑤杭木地中部の腐食、欠損による倒伏のため、指定管理者が診察費用等を負担。 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。