

モニタリング結果報告書 (令和元年度)

1. 施設概要

施設名	恩賜箱根公園		
所在地	足柄下郡箱根町箱根・元箱根		
サイトURL	http://www.kanagawa-park.or.jp/onsisite/		
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34年5月)		
指定管理者名	(公財)神奈川県公園協会・(株)ランドフローラグループ		
指定期間	H27.4.1～R4.3.31 (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>利用状況の評価はC、利用者の満足度の評価はS、収支状況の評価はBで、3項目評価はBとなった。</p> <p>利用状況については、皇室ゆかりの公園で元号が変わる年度であったが、5月の箱根山の噴火レベルの上昇と記録的な台風被害による箱根への観光客数の減少、そして新型コロナウイルス感染症による外出自粛の影響を受け、前年比80%と減少した。</p> <p>利用者数の減少により駐車場収入も減少したが、経費節減に努め、収支状況はおおむね計画どおりであった。日々のきめ細やかな維持管理を行い、快適な利用空間を提供したことから、利用者満足度は継続して高い評価となった。</p> <p>台風や酷暑等、気候に左右される面が大きく、感染症により先行き不透明な部分も多いが、他施設との連携や増加する外国人観光客への継続的なPR活動等により、利用者の獲得に努めてもらいたい。</p>	
<p><各項目の詳細説明></p> <ul style="list-style-type: none">◆管理運営等の状況 提案に基づいて庭園の管理や施設の清掃、イベントの開催など、来園者が安全で快適に利用出来る空間の提供に努め、おおむね事業計画どおりの取組を実施した。◆利用状況 利用者数は、箱根エリアの台風による被害や新型コロナウイルス感染症等により観光客が減少したこともあり、利用者数が目標達成率64.0%となりC評価となった。◆利用者の満足度 上位2段階の回答割合が96.4%となったため、S評価となった。◆収支状況 利用者数の減少により駐車場収入も減少したため、総収入も当初予算より減少した。外部委託事業等の見直しによる一部業務の直営化等を行ったが、収支差額はマイナスとなり、収支比率が96.69%となったため、B評価となった。◆苦情・要望等 公園内での喫煙について声が寄せられたが、職員間で情報共有し、注意喚起に努めている。利用者からの意見に適切に対応しており、良好な運営管理状況にある。◆事故・不祥事等 事故・不祥事等はない。◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はない。◆その他 令和元年度の3項目評価についてはB評価とした。近隣施設や第1回登録を受けたガーデンツリーズムの構成公園との連携を進め、更なる利用者の獲得と高い利用者満足度の維持に努めてもらいたい。	
3項目評価	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	※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 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
	なし	
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
	月2回程度	
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	有 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/>	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
庭園美と眺望の継承を最優先した高度な庭園管理	年間を通じたきめ細かな植物管理により、美しい庭園管理を実施した。	美しい庭園管理は評判もよく評価が高い。引き続き、きめ細かな美しい庭園管理を望みたい。
清潔感のある施設清掃	トイレや湖畔展望館の清掃を適宜行い、清潔感のある施設を維持した。	多湿でカビが生えやすい環境のため、清掃に手を抜くと汚れが目につく。こまめな清掃を心がけて欲しい。
老朽化施設に対する適正運用	こまめな補修や修繕を行い、適正に運用した。	開園から年数が経過し、施設の老朽化が進んでいる。こまめな補修や修繕を行い、適正な運用を望みたい。
バラ展など季節の花展示や野点、ガイドツアーの開催	各企画展示を行い集客に努めた。 バラ、サクラソウ、ざる菊 各1回 牡丹、野点 各2回 公園ガイドツアー 月2回(4月～11月)	季節の花展示や野点は好評なことから、引き続き実施して欲しい。 公園ガイドツアーは、参加者が少ないため、引き続きPR等に努めて欲しい。
パートナー企業、地域との連携を通じた広域的な広報、広域的な情報発信	小田急グループのキャンペーンへの参加や、地元メディアや観光協会への情報発信を行った。また、近隣観光施設(箱根関所等)と共同でイベントを行った。	他施設との連携や増加する外国人観光客へのプロモーション広報や情報発信を継続し、利用者数増加に努めて欲しい。

[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 (普通車62台(身障3台、軽1台含む)、大型車9台、二輪車10台)	利用者の利便性のため、通常は時間料金制とし、夜間イベント時や箱根駅伝時は混雑緩和のため1回制料金としている。
レンタサイクルの提供	公園での電動自転車の貸出方式から、近隣観光施設間で乗り捨て可能なシェアサイクルに変更した。
自動販売機の設置(3台)	サービス向上や熱中症対策として、駐車場と湖畔展望館に自動販売機を設け、利用者に提供している。
「緑賜庵(りよくしあん)」の営業及び箱根土産品の販売	抹茶等の飲み物や地元の銘菓を提供し、絵葉書等を販売している。

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。
C	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※	389,618	355,650	284,528
対前年度比		91.3%	80.0%
目標値	428,240	436,320	444,400
目標達成率	91.0%	81.5%	64.0%

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）： 駐車台数から推計

※ 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》 「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
	県により休日3回、平日2回の計5回調査	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 _____ 公園の管理運営状況を総合的に見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 113 / 115 = 98.3%

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	91	18	2	2	0	113	
回答率	80.5%	15.9%	1.8%	1.8%	0.0%		
前年度の回答数	88	8	2	2	0	100	
前年度回答率	88.0%	8.0%	2.0%	2.0%	0.0%		
回答率の対前年度比	91.5%	199.1%	88.5%	88.5%			

(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 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	39,660		33,149	駐車場 32,343 自動販売機 806	72,809	72,809	0	
	決算	39,660		29,836	駐車場 28,904 自動販売機 932	69,496	69,165	331	100.48%
前年度	当初予算	39,660		32,473	駐車場 31,648 自動販売機 825	72,133	72,133	0	
	決算	39,660		26,968	駐車場 26,000 自動販売機 968	66,628	67,547	-919	98.64%
令和元年度	当初予算	40,394		27,972	駐車場 27,127 自動販売機 845	68,366	68,366	0	
	決算	40,394		22,955	駐車場 22,206 自動販売機 749	63,349	65,517	-2,168	96.69%

※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		件		
		件		
職員対応		件		
		件		
事業内容		件		
		件		
その他	電話	1 件	湖畔展望館のバルコニーに出たら、煙草の煙を感じたため、人が集まる所は禁煙としてほしい。また、吸殻入れを置かないでほしい。	湖畔展望館周辺に喫煙所及び吸殻入れは設けていないため、園内での喫煙に対して注意喚起を行っていく。
		件		
		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）
	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

※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。