

モニタリング結果報告書 (令和2年度)

1. 施設概要

| | | | |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------|
| 施設名 | 四季の森公園 | | |
| 所在地 | 横浜市緑区寺山町・旭区上白根町 | | |
| サイトURL | http://www.kanagawaparks.com/shikinomori/ | | |
| 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 | 四季の森公園パートナーズ | | |
| 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>利用状況がA評価、利用者の満足度がS評価、収支状況がA評価となり、3項目評価の結果はAとなった。 新たな生活様式に即した公園利用により、都市近郊の樹林が主体の本公園の持つ潜在的な魅力を再認識させることとなった。今後は、公園の管理運営において、これらの利用者ニーズを的確に捉え、リラクゼーション環境の確保と提供に向け、潜在的な魅力の一層の向上と利用機会の増大を図る戦略的な展開が求められる。 安全安心な公園利用を確保するため、特に樹木管理については細心の注意を払い、利用者への情報提供がより広く速やかに伝達できるよう、方法や提供場所の工夫が求められる。また、事故発生時の対応や異常確認時の対応方法、夜間警備を含む巡視体制についても見直しが必要である。 過年度に行ってきた利用促進の取組みについては、感染症拡大防止に対応し、従来の手法にこだわらず、新たなツールによる実施等、工夫をしながらサービス提供を図っ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 ・感染拡大防止のため、利用促進事業のほとんどを中止し、鯉のぼりの掲揚、区民祭りやほたるの夜間鑑賞等も休止を余儀なくされた。施設管理については、園路の段差解消や階段補修を行う等、安全の確保に努めた。</p> <p>◆利用状況 ・前年度比で110.4%、目標値に対して105.2%の771,972人の利用があったことから、A評価となった。コロナ禍において、緑豊かな環境にあってリラックスできる場として多くの来園者があり、利用者が落ち込む夏季と冬季のいずれも例年よりも多くの利用者があった。</p> <p>◆利用者の満足度 ・上位2段階の回答割合が93.6%となり、S評価となった。緑に対する満足度が高いが、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ため、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> <p>◆収支状況 ・駐車場収入と自販機収入が前年度よりも4,333千円の増収となったことが大きく影響し、収支の均衡がとれたことからA評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 ・コロナ禍の利用マナーへの苦情のほか、越境枝の剪定や作業車両の通行に対する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ほか、公園外周の定期的なチェックや車両の安全運行の徹底を図った。</p> <p>◆事故・不祥事等 ・強風下で枯れ枝の落下事故が発生し、負傷者は搬送された。負傷者の連絡先の把握ができず、病院に問い合わせるも先方から連絡を断られたことから、その後の状況把握に至っていない。予測可能な同様なリスクに対する応急的な措置として、速やかな利用規制や注意喚起を図ると共に、事故発生時の一次対応方法を見直した。</p> <p>◆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。</p> <p>◆その他 ・相当数のナラ枯れが発生していることから、優先度を設けた対応が必要であるほか、樹林の更新や景観の改善による魅力的な緑空間の創造に取り組んでいくことが望まれる。</p> | |
| 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 |
| 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 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 |
|--------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| 園内活動団体と連携した人材育成方策として、ガイド育成講座を14回開催する。 | 感染拡大防止のため、全て中止とした。 | 対面による講座以外の実施方法の検討やテキスト本の制作等の工夫が望まれる。 |
| 里山の紹介や魅力づくりのため、歳時記に併せた伝承文化や昔遊び等の展示やイベントを、毎月開催する。 | 感染拡大防止のため、全て中止とした。 | 電子媒体による伝承文化の普及啓発等、代替による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。 |
| 閑散期(1～3月)の利用者増のため、焼き芋、干し柿づくり等、冬の里山風景づくりを行う。 | 過年度植栽樹木の育成を行った。 | 風景づくりは複数年を要することから継続が望まれる。 |
| 平成29年度に検討した、はず池の底泥浚渫、再資源化工法について、試験施工し、経過観察を行う。 | 前年3月に実施した浚渫の結果を報告書に取りまとめた。 | 浚渫土は花壇用客土として使用されたが、施工性と浚渫量には課題が残る。 |

※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 |
|------------|----------------------------------------------------------|
| 有料駐車場事業の継続 | 臨時を含む2箇所の有料駐車場を運営した。 |
| 自動販売機の設置継続 | 園内各所に設置した8台の飲み物等の自販機設置を継続した。 |
| 売店経営の継続 | 業務を受託した社会福祉法人が、菓子や飲み物等を販売する売店を1箇所経営したが、時短営業や一定期間の休止が生じた。 |

※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。 |
| A | |

| | 前々年度 | 前年度 | 令和2年度 |
|-------|---------|---------|---------|
| 利用者数※ | 731,271 | 699,382 | 771,972 |
| 対前年度比 | | 95.6% | 110.4% |
| 目標値 | 727,000 | 734,000 | 734,000 |
| 目標達成率 | 100.6% | 95.3% | 105.2% |

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×10+団体利用人数+イベント参加者数+来園団体への聞き取り

※ 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 | — |
| ②令和2年度の対応状況 | — |

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、イベント時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 124 / 124 = 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 | 76 | 40 | 4 | 4 | 0 | 124 | |
| 回答率 | 61.3% | 32.3% | 3.2% | 3.2% | 0.0% | | |
| 前年度の回答数 | 88 | 42 | 5 | 5 | 5 | 145 | |
| 前年度回答率 | 60.7% | 29.0% | 3.4% | 3.4% | 3.4% | | |
| 回答率の対前年度比 | 101.0% | 111.4% | 93.5% | 93.5% | 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 |
| 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 | 70,405 | 0 | 15,012 | 駐車場：12,125 自販機：2,887 | 85,417 | 85,417 | 0 | |
| | 決算 | 70,405 | 0 | 12,957 | 駐車場：10,049 自販機：2,908 | 83,362 | 84,798 | -1,436 | 98.31% |
| 前年度 | 当初予算 | 71,709 | 0 | 14,799 | 駐車場：11,831 自販機：2,968 | 86,508 | 86,508 | 0 | |
| | 決算 | 71,709 | 0 | 12,974 | 駐車場：10,119 自販機：2,855 | 84,683 | 86,720 | -2,037 | 97.65% |
| 令和2年度 | 当初予算 | 74,841 | 0 | 12,800 | 駐車場：9,870 自販機：2,930 | 87,641 | 87,641 | 0 | |
| | 決算 | 74,841 | 0 | 17,307 | 駐車場：14,105 自販機：3,202 | 92,148 | 91,929 | 219 | 100.24% |

※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 | 電話 | 3 件 | ・越境樹木を切って欲しい。 ・密集防止の掲示をして欲しい。 | ・剪定を実施した。 ・掲示を掲出した。 |
| | メール | 3 件 | | |
| 職員対応 | メール | 1 件 | ・作業車両の走行が危険。 | ・徐行、声掛けを徹底した。 |
| | | 件 | | |
| 事業内容 | | 件 | | |
| | | 件 | | |
| その他 | | 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） |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| R2. 10. 7 | ①夜間警備員が雨後の巡回中に階段で転倒し、右上腕を骨折した。 ②10月12日にメールによる事故報告書で確認。 ③10月8日に病院受診に報告、全治1か月半。 2名体制による巡視にシフト変更し、巡視時の連絡体制を強化。 ④無し。 ⑤雨後のためスリップしてバランスを崩したものの。警備会社が治療費負担。 ⑥無し。 |
| R3. 2. 17 | ①強風注意報発令下で園路歩行者に枯れ枝が落下し、頭部に裂傷を負った。 ②2月17日に電話による口頭報告、メールによる現地写真で確認。 ③負傷者は病院に搬送されたが相手方の意向により、以降の詳細は不明。 現場のほか園内同リスク箇所を通行止め。強風下の巡視と周知を強化。 ④無し。 ⑤枯れ枝を把握し切除を予定していたが、規制や周知がされていなかった。 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。