

モニタリング結果報告書 (令和3年度)

1. 施設概要

施設名	おだわら諏訪の原公園		
所在地	小田原市久野・府川・飯田岡		
サイトURL	http://www.seibu-la.co.jp/suwanohara/		
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（平成18年3月）		
指定管理者名	おだわら諏訪の原公園パートナーズ		
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 (県西土木事務所 事務所小田原土木センター)

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応
※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。
利用状況の評価はS、利用者の満足度の評価はS、収支状況の評価はAで、3項目評価はSとなった。 利用状況については、事業計画に基づいて、イベント等の広報を積極的に行うなど、適正な運用を実施したことから、高い評価となった。 利用者満足度については、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、高い評価となった。 収支状況については、支出が計画よりも多かったものの、自動販売機収入の増により、概ね計画どおりであった。 引き続き、地域との連携やPRの強化等により、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。
<各項目の詳細説明> ◆管理運営等の状況 提案に基づいて、植物管理や施設の清掃を行った。新型コロナウイルス感染症の影響により、イベントやプログラムの多くが中止となったが、安全で快適な利用空間の提供に努める取組を実施した。 ◆利用状況 パンフレットやイベントチラシ等による情報発信に積極的に取り組んだ結果、利用者数が目標達成率112.5%となり、S評価となった。 ◆利用者の満足度 上位2段階の回答割合が100.0%となったため、S評価となった。 ◆収支状況 計画的な取組を行い、黒字を計上し、収支比率が101.34%となったためA評価となった。 ◆苦情・要望等 苦情、要望について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・不祥事等について適切に対応しており、良好な運営管理状況にある。 ◆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。

3. 3項目評価の結果

3項目評価	利用状況 (項目6参照)	利用者の満足度 (項目7参照)	収支状況 (項目8参照)	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。
S	S	S	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

4. 定期・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
	9月	ローラー滑り台の監視員が来園客を無断撮影した件で、月例業務報告の確認通知とは別に、指定管理者に書面を発出した。
現地調査等 の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	月2回程度	指定管理者から提出された書類の記載内容と現地の状況を照合した結果、適切に指定管理業務が履行されていることを確認した。
意見交換等 の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	毎月実施	管理・運営に関する情報交換
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

5. 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
眺望を活かした、四季の花のみどころづくり	園内各所に、ナノハナ、コスモス、皇帝ダリア、スイセン、クロッカスなどの植栽を継続し、大規模花畑を創出したことで、花の見どころを作成した。	四季折々の花が楽しめる場所として、公園の目玉になるよう努めてほしい。
『いのち輝くマグネット神奈川』の実現	芝地や草地に重点を置いて管理するだけでなく、見ることのできる花の紹介や収穫体験を通して、里山文化の啓蒙を図るなど継続した。	今後も安全・快適なレクリエーション空間等を提供し、公園内の豊かな自然資源を保全・活用できるように努めてほしい。
観光地化により人が集まる公園づくり	パークセンターの学習コーナーで、従来は同時利用の制限なしだったものを4組に限定し、かつ毎正時の入れ替えをすることによって、利用の公平性を確保するように工夫した。	引き続き、周辺の企業等と連携を組み、多様な広報活動を実施する事により、安全を保ちながら多くの人が集まる公園づくりに取り組んでほしい。
災害に備え、誰もが安全快適に利用できる公園づくり	感染症で開放空間を求める公園利用に対し、安心して利用してもらえるよう対策で応えた。その結果として、公園利用者数168,787人、年度目標+18,787人、+約13%を達成できたと考える。前年度に対しても+2,557人、+約2%と僅かながらプラスとなった。前年度中止した「そなえパークウィーク！」も開催できた。	清掃管理は利用者から評判が良い。今後も感染症対策を中心に、利用者に快適性を感じてもらえるような公園づくりに取り組んでほしい。

※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
バーベキュー場の運営	利用促進および利用者サービス向上のため、緊急事態宣言中を除いてバーベキュー場の営業を行った。なお、営業期間においては、感染症対策を守って利用していただくよう、促した。

※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。

6. 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 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。
S	

	前々年度	前年度	令和3年度
利用者数※	179,012	166,230	168,787
対前年度比		92.9%	101.5%
目標値	160,000	150,000	150,000
目標達成率	111.9%	110.8%	112.5%

目標値の設定根拠： 事業計画書記載目標値

利用者数の算出方法（対象）： 目視による計測と団体利用者数からの推計

※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 _____

<備考>

【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
 利用者数は、特に例年との差異はみられなかった。

②令和3年度の対応状況
 4月1日から10月31日までのイベントは、全て感染症対策のため中止した。
 なお、11月からは、基本的な感染防止を徹底した上で開催した。

7. 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	

	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
満足度調査の実施内容	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。	本報告書では、県による休日3回、平日3回の計6回調査の結果を使用する。 指定管理者による適切な公園管理により、前年度よりも満足度が高くなった。

[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 利用者に直接配布 回収数/配布数 100 / 100 = 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	83	17	0	0	0	100	
回答率	83.0%	17.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
前年度の回答数	88	8	0	0	0	96	
前年度回答率	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%		
回答率の対前年度比	90.5%	204.0%					

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

【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
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和3年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

8. 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	65,017	0	1,713	自販機：1,713	66,730	66,730	0	
	決算	65,017	0	2,422	自販機：2,422	67,439	67,129	310	100.46%
前年度	当初予算	68,173	0	1,030	自販機：1,030	69,203	69,203	0	
	決算	68,173	0	2,307	自販機：2,307	70,480	69,497	983	101.41%
令和3年度	当初予算	68,284	0	1,030	自販機：1,030	69,314	69,314	0	
	決算	68,284	0	2,698	自販機：2,698	70,982	70,040	942	101.34%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和3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

新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和3年度の対応状況

新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

9. 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	口頭	2 件	感染症が流行している中、マスクを外して運動している人がいる。 イベントの情報がチラシに載っていたのにも関わらず、園内に案内なくイベントが中止されており、利用者の配慮を欠いている。	順守状況を確認し、代表者にマスク着用をお願いをした。 翌日に「苦情・意見等再発防止報告」を提出し、職員へ周知徹底を行った。
	メール	1 件	ローラー滑り台の監視員が許可なく利用者の写真を撮影した。	撮影者の出勤停止と再委託先へ教育内容の見直しを求めるなど、再発防止に努めた。

※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。

10. 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）
6月17日	①近隣住民の軽トラックが市道沿いのロープ柵に乗り上げ、擬木杭3本を損傷した。なお、調査の結果、公園管理や公園施設に起因するものではなかった。 ②事故発生の翌日に指定管理者から報告書の提出があり、現地状況等の報告を受けた。また、翌月の月報時に現地確認を行った。 ③本人含め、けが人はいなかった。 ④無 ⑤運転者の保険で対応した。 ⑥無

※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。

11. 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。