

指定管理者制度活用事業 評価シート

1. 基本事項

施設名称	川崎市多摩川緑地パークボール場	評価対象年度	平成21年度
事業者名	・事業者名 株式会社よみうりサポートアンドサービス ・代表者名 代表取締役社長 小飯塚 稔 ・住所 東京都稲城市矢野口4015番地1	評価者	多摩川施策推進課長
指定期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日	所管課	建設緑政局緑政部多摩川施策推進課

2. 事業実績

利用実績	平成21年度の利用者数は50,138人となり、指定管理者選定時に事業者が設定した平成25年度(指定期間最終年度)の目標利用者数50,100人をすでに上回る実績を上げている。平成20年度比では15.7%の大幅増となり、65歳以上、大人、子ども(小・中・高・大学生)いずれの利用者層においても順調な伸びが見られる。 ※別紙利用状況表参照
収支実績	○収入の部 指定管理料収入 10,925,000円、利用料金収入 11,603,950円、自主事業収入他 3,606,135円 収入合計 26,135,085円 ○支出の部 管理運営経費 20,069,452円 自主事業経費 2,686,827円 支出合計 22,756,279円 【収支差額】 3,378,806円 ※別紙収支決算表参照
サービス向上の取組	利用者の増加に伴い、利用者一人ひとりの満足度を維持するための工夫が求められているが、それに対する事業者の取り組みとして、①利用状況の分析を行い、比較的利用の少ない曜日・時間帯を案内 ②連休などの混雑時における、コース内入場制限およびスタート地点での案内整理 ③初心者等へのマナー・ルールの指導、などを実施し、円滑な利用を図っている。また、施設の清掃や点検の徹底実施による、快適な施設作りが行われている。

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
利用者満足度	利用者満足度	利用者のニーズ等を捉えるための具体的方策を実施しているか	12	5	12.0
		利用者ニーズ等を適切に分析しているか			
		意見・要望の収集方法は適切だったか(十分な意見・要望を集めることができたか)			
	事業成果	事業実施における自己評価を行っているか	9	5	9.0
当初の事業目的を達成することができたか					
(評価の理由) 毎年実施している利用者アンケートのほか、指導員・アドバイザーなど常連の有資格利用者との意見交換会を開催して、利用者ニーズの把握と対応に努めている。指定管理者実施のアンケートでは、回答者の99%の方々から「充分楽しめた」「楽しめた」との評価を得ており、利用者満足度は高い。コースに変化をもたせることで常連の利用者を飽きさせない工夫や、新規の家族利用者等への丁寧な利用指導は、幅広い層が利用する公共施設として高く評価できる。					
収支計画・実績	効率的・効果的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	9	5	9.0
		支出に見合う事業が行われているか			
		効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか			
	収入の確保	計画通りの収入が得られているか	5	5	5.0
適切な金銭管理・会計手続	指定管理経費とその他業務に係る経費を区分し、適切に管理しているか	6	4	4.8	
	事業収支に関して適正な会計処理が為されているか				
(評価の理由) 本業収入においては平成20年度比3%増、粗利益率は10.9%と順調であり、自主事業においても平成20年度比9%増、粗利益率は25.5%と高い水準を維持している。また支出においては、雨天時には状況判断のもと早上がり一人体制とするなどの工夫を行っている。これら安定した収入の確保や経費削減の取組の成果が、指定管理料の縮減や、施設設備の充実(貸出クラブ棚等の備品新設や設備補修)に還元されており、非常に高く評価できる。報告書には原価台帳の写しが添付され、支出は適正に管理されていることが確認できる。					
サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	12	5	12.0
		サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	業務改善によるサービス向上	業務の遂行にあたって、現状分析、課題把握に取り組んでいるか	8	4	6.4
		業務改善が必要な場合に、改善策の検討と実施が行われているか			
利用者の意見・要望への対応	利用者ニーズ把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか	8	5	8.0	
	利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか				
(評価の理由) 平成21年度はティールグランド人工芝敷設工事を完了し、より快適かつ安全なコースへの充実が図られた。また、グリーン・フェアウェイの刈り込みを仕様書の24回に対し40回、コース外周の草刈を年3回に対し19回実施するなど、仕様書を大幅に上回るきめ細かい維持管理により良好な状態を保っており、非常に高く評価できる。また、市内各所へのパンフレットの設置や雑誌の取材協力、ホームページでの情報発信などにより、新規利用者の開拓に努めており、その成果が利用者の増に反映している。					

組織管理体制	適正な人員配置	必要な人員(人数・有資格者等)が必要な場所に適切に配置されているか	6	4	4.8
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか			
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか	2	4	1.6
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修・会議等が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか			
	安全・安心への取組	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等)	4	4	3.2
		緊急時に警察や消防など関係機関と速やかに連携が図れるよう、連絡体制を構築しているか			
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	4	4	3.2
	職員の労働条件・労働環境	スタッフが業務を適正に実施するための、適切な労働条件や労働環境が整備されているか			
環境負荷の軽減	環境に配慮した調達や業務実施が行われているか	2	4	1.6	
(評価の理由) 本社常勤の総括管理責任者と、現場管理責任者との間における役割分担と協力体制が明確であり、毎月の月例報告、四半期ごとの報告など所管課との連絡も円滑に行われている。施設の修繕等においても、市と指定管理者の役割を分担しながら連携して適切に進めることができ、利用環境と職場環境の双方において快適な施設へと改善されたことが高く評価できる。また、各種保険への加入、AED(講習を受講)や担架の設置、緊急時の連絡体制図を掲示し職員に徹底を図るなど、安全・安心への取組が確実になされている。個人情報保護のため、利用者の情報は一切パソコン入力せず記録媒体に残さない方針を職員間で徹底している。環境配慮の点では、芝の刈込みをこまめに短く行うことで、集草せずに自然分解にまかせ廃棄物の軽減に努めているほか、肥料等は環境に配慮したものを適切に使用しており評価できる。					
適正な業務実施	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	13	4	10.4
	管理記録の整備・保管	業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか			
	清掃業務	施設内の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか			
	警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか			
	植栽管理	植栽等の維持管理を適切に実施しているか			
	備品管理	設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか			
	(評価の理由) 毎日の施設点検・コース内巡視により、設備や備品の不具合の早期発見と事故の未然防止に努め、安全で快適な利用環境を維持している。防球ネット・ロッカー・トイレ等の補修必要箇所には迅速に処理を施し、貸出用のボールやクラブについても、日常の手入れやグリップ交換、新規購入による入替を行うなど適切に管理されている。日々の清掃や植栽管理も適切になされており、こうした日頃の業務の様子は写真とともに整理され、月例報告の際に適正な業務実施を確認することができ高く評価できる。				

4. 総合評価

評価点合計	91.0点	評価ランク	A
-------	-------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

指定管理者としての業務は2期目となり、維持管理業務においても収入面においてもより安定した運営状況が見られる。利用者数は50,000人を超え、利用者層は着実に広がっている。市が利用者に対して実施したアンケートにおいては、営業時間・接客態度・利用料金・施設の使いやすさ・コース管理状況・コースの面白さについて平均すると、約78%以上の回答者から5段階評価の4以上の評価を得ている。また、施設全体のメンテナンスについて、指定管理期間5年間の中長期保全更新計画を作成し、市と積極的に協議を行うなど、指定管理者として魅力ある施設作りに向けての意欲的な姿勢が高く評価できる。以上のことから、平成21年度の事業実績については、優れた成果を上げたと考えている。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

利用者の増加により、一部の曜日や時間帯において利用が過密になる状況が出てきている。それに伴い、利用者間の円滑な利用調整、一人ひとりの利用者の満足度の維持、安全の確保、良好なグリーン状態の維持などについて、これまで以上の充実が求められている。平成22年度についても、指導員やアドバイザーなど常連の有資格利用者の協力を得ながら、子どもから大人まで誰でも気軽にパークボールに親しめる施設として、より良い運営が行われることを期待する。