

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22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22年度の利用者数は <b>47,284.5人</b> となり、指定管理者選定時に事業者が設定した平成22年度の目標利用者数 <b>46,700人</b> を上回る実績を上げている。 ※別紙利用状況表参照
収支実績	○収入の部 指定管理料収入 10,488,000円、利用料金収入 11,090,500円、自主事業収入他 2,895,299円 収入合計 <b>24,473,799円</b> (当初見込み <b>24,770,000円</b> ) ○支出の部 管理運営経費 20,302,738円 自主事業経費 2,080,050円 支出合計 <b>22,382,788円</b> (当初見込み <b>24,771,000円</b> ) 【収支差額】 <b>2,091,011円</b> ※別紙収支決算表参照
サービス向上の取組	利用者一人ひとりの満足度を維持するための工夫として、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、④サービス券、野球チケットの配布を実施し、新規の利用者が定着するよう工夫を行っている。また、芝の管理等コースコンディションの維持を図るとともに、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 <b>99%の方々</b> 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	3	3.0
	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	5	6.0
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) 本業収入の粗利益率は5.9%、自主事業の粗利益率は28.2%と高い水準を維持しており、順調である。収入においては、ゴルフ用品の売り上げ減少及び軽食販売のための諸条件をクリアすることができず、自主事業の収入が減少したため、全体的に計画より下回ってしまった。しかし、支出においては、新入社員の加入で人件費等が増加したが、外注労務費や材料費を削減したことで大幅に抑えることができたため、利益を出すことができた。これら収入の確保や経費削減の取組の成果が、指定管理料の削減や、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、高く評価できる。報告書には支出費目ごとの内訳や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) ティーグラウ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38回、コース外周の草刈を年3回に対し11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。平成22年度は施設分煙化を実施するなど利用環境の向上に努めた。また、市内各所へパンフレットを増刷して配布したり雑誌の取材協力、ホームページでの情報発信を強化するなど、新規利用者の開拓に努めており、利用者の増加に貢献している。					

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			
	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	2	5	2.0
	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。現場担当者は、1級造園施工管理技術者資格等の資格を積極的に取得する等スキルアップを図っている。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おり、利用申請書等は二重施錠管理を行っている。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) 平成22年度はコース外周全体のネットを1m高に改修したことで、より安全性が高まった。また、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。 平成22年度末に発生した震災の影響による計画停電に備え、発電機を常備するなど営業の継続に努めるとともに、節電の取組も積極的に行っている。					

#### 4. 総合評価

評価点合計	90.6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安定した運営状況が見られる。昨年度に比べて若干の利用者数の減少が見られるが、当初計画利用者数は上回っており、猛暑等の悪天候の影響を考慮すると、利用者は着実に増加傾向にあり、利用者層も広がっていると言える。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、「満足」「やや満足」と回答した利用者は全体の約7割であり、全体的に高評価を得ている。また、施設全体のメンテナンスについて、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22年度の事業実績について、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

施設の老朽化に伴い、年々修繕が必要な箇所が増加しているため、市と協議を行いながら適切に対応しなければならない。また、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23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。