

指定管理者制度活用事業 評価シート

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29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26年4月1日～平成31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29年度の利用者数(度数)は45,060.5人(免除対象者2,230.0人)となり、年間目標利用者数56,000.0人には届かなかった。利用者の延べ人数としては29,795人であった。台風や降雪等の影響で例年より大幅に閉場日が増加したことが要因として挙げられる。 ※利用者数(度数)は利用ラウンド数の合計で集計し、ハーフプレイ(18ホール中9ホール)の利用者を0.5として計上。
収支実績	○収入の部 22,748,811円 (指定管理料収入 9,400,000円、利用料金収入 10,992,770円、物販収入 1,630,391円 自主事業収入 394,800円) ○支出の部 22,035,600円 (管理運営経費 21,732,260円 自主事業経費 303,340円) ○収支差額 713,211円
サービス向上の取組	利用者一人ひとりに満足いただけるよう、サービス向上に取り組み、①利用状況の分析を行い、比較的使用の少ない曜日・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④SNSの活用としてFacebookによる広報を開始し、当日の天候や臨時休場などのリアルタイムの情報を利用者へ提供した。⑤防球ネット、ベンチ、パラソルの増設、休憩棟の雑誌コーナーの設置等、施設の安全性、利用者の利便性向上の工夫を行っている。また、芝の保護を徹底し、日常的な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	3	7.2
		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	2	3.6
		当初の事業目的を達成することができたか			
(評価の理由) <b>【利用者満足度】</b> ○利用者ニーズを捉えるための方策として、アンケートの質問内容の精査をし、以前は記入式だった箇所を一部選択式にするなど、新規利用者でも回答しやすい様式に改善した。 ○コースに変化をもたせたりカップ位置を変えることで利用者を飽きさせない工夫や連休等の混雑時にはパークゴルフ協会・同好会のボランティアと連携し、利用マナーの徹底を図る等、ベテランから初心者まで満足できるプレーができるような配慮、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。 <b>【事業成果】</b> ○平成29年度の利用者数(度数)は45,060.5人となり、28年度の利用者数(度数)56,196.0人より減少し、年間目標利用者数(度数)56,000.0人には届かなかった。台風、降雪等の天候不順による臨時休場日が昨年度より40日増加したことも要因ではあるが、事業計画書の中で方針としていた、常連客以外の新規利用者獲得に向けた効果的な営業活動が特に見受けられなかったため、今後は天候不順による利用者減少をリカバリーする新たな施策を期待したい。					
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	3	5.4
		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	4	3	2.4
	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	4	3	2.4
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) <b>【効率的・効果的な支出】</b> ○熱中症対策、安全管理、利用環境の向上等に繋がる施設設備やSNS活用による低予算の情報発信ツールの実施について、効率的、効果的な支出が認められる。 <b>【収入の確保】</b> ○利用料金収入については、下半期は、天候不順による閉場日増加のため、昨年度より減少したが、上半期は、過去最高の売上を計上した昨年度を上回っており、安定的な収支状況を維持している。各種イベントの実施、新たな広報の取組、施設整備による利用環境の向上等が集客の安定につながっており、計画性のある収入の確保がされている。 <b>【適切な金銭管理・会計手続】</b> ○会計手続は公認会計士等専門家のアドバイスを受けながら適正に処理されており、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	10	5	10.0	
		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	9	3	5.4	
		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				
	<p>(評価の理由)</p> <p><b>【適切なサービスの提供】</b>  ○サービス向上に向け、グリーン・フェアウェイの手抜き除草を各307回実施するなど、仕様書の水準を上回るきめ細かい維持管理を行っている。  また、防球ネットの追加工事、ベンチ5基・パラソル2基の増設、スタート地点の庇の改修、散水栓の上に人工芝マットを敷設する等利用環境の向上のための施設整備を実施した。  さらに、場内に白いバンカー砂を入れ、バンカー砂と手入れの行き届いた芝とが織りなす白と緑のコントラストを形成させ、サイクリングやマラソン等で河川敷を利用される方にも、多摩川の魅力を発信できるよう努めるなど、多摩川全体の美観形成の一助を担おうとする姿勢は高く評価できる。  ○ホームページでの情報提供、SNSの活用としてFacebookによる広報を開始し、当日の天候や臨時休場などのリアルタイムの情報を利用者に提供した。アンケートでは、約4割の利用者がFacebookのページを閲覧していると回答があり、情報発信の新たなツールとして一定の成果があった。更に、新規利用者に対しパンフレットを配布し、比較的用户数が少ない、利用しやすい時間帯を薦めるなど、週末利用者への野球観戦無料チケットの配布と併せて、利用者の定着に努めた。</p> <p><b>【業務改善によるサービス向上】</b>  ○休憩棟への雑誌コーナーの新設、ラウンド券の発行、場内での喫煙スペースの徹底の他、利用者から要望のあったミストシャワーの設置やおしぼりの提供による熱中症対策等、利用者が快適にプレイできる環境づくりがされている。</p> <p><b>【利用者の意見・要望への対応】</b>  ○利用者ニーズの把握については、アンケートの内容を精査し、コースの状態、サービスの取組への意見評価を選択式にするなど、初心者でも回答がしやすい様式に改善することで、より多くの意見・要望の収集につなげる工夫を行った。</p>					
	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	3	3.6
		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	3	1.2	
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	3	2.4	
		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	3	2.4	
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		
<p>(評価の理由)</p> <p><b>【適正な人員配置】</b>  ○混雑時と平常時にスタッフ体制を切り替えるなど、効果的・効率的な人員配置を行っている。また、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る。</p> <p><b>【連絡・連携体制】</b>  ○毎月の月例報告、四半期ごとの報告など市との連絡も円滑に行われている。施設の修繕等は、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ている。</p> <p><b>【担当者のスキルアップ】</b>  ○スタッフにパークゴルフ講習会を受講させ、アドバイザーとしてのスキルアップにも積極的に取り組んでいる。</p> <p><b>【安全・安心への取組】</b>  ○各種保険への加入、スタッフのAED講習受講や救護カートの常駐、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・安心への取組がなされている。また、特に初心者や家族連れの利用者には、プレイ前に受付で利用についての注意事項を記載した案内を配布するなど、ハード面、ソフト面双方から、安全・安心により一層取り組んでいる。</p> <p><b>【コンプライアンス】</b>  ○個人情報保護のため、利用申請書に記載された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、書類は二重施錠管理を行っている。</p> <p><b>【職員の労働条件・労働環境】</b>  ○労働報酬台帳を適切に管理しており、最低労働賃金を上回った上で、適切な労働条件及び労働環境が整備されている。</p> <p><b>【環境負荷の軽減】</b>  ○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。</p>						

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			
<p>(評価の理由)</p> <p><b>【施設・設備の保守管理】</b>  ○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・早期修繕を行っている。また、防球ネットのストックがサイクルハウスに保管されており、防球ネットの補修に迅速に対応できる体制が整っている。台風21号による場内の冠水被害のため、1ヶ月以上閉場となったが、コース内の流木、ヘドロ除去等の災害復旧作業を迅速かつ適切に行ったことで、復旧後は以前と同様の美しい景観を形成している。</p> <p><b>【管理記録の整備・保管】</b>  ○防球ネット・トイレの補修等の管理記録、業務日誌等は適切に管理されている。</p> <p><b>【植栽管理】</b>  ○200㎡分の芝の張り替え、フェアウェイ、RFの不陸整正・小石除去、花のプランター設置等の取組を進め、専門的な技術を駆使し、庭園のような美しい景観を感じながらプレイできる取組みを行った。また、コース内の植栽の刈込や高木剪定を実施し、快適な利用環境の確保に努めている。</p> <p><b>【備品管理】</b>  ○貸出用のボールやクラブについては、日常の手入れや定期的なオーバーホール、新規購入による入替を行うなど適切に管理している。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る。</p>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	70.0点	評価ランク	B
-------	-------	-------	---

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

平成29年度は、指定管理者としての業務は3期目の4年目にあたり、管理運営等については下半期の台風、降雪等による臨時休場日の大幅な増加もあり、昨年度に比べて利用料金収入は20.5%減少した。しかし、上半期の売上については、過去最高の利用料金収入を計上した28年度を上回っており、防球ネット、ベンチ、パラソルの増設、Facebookによる新たな情報発信ツールの活用、休憩棟の雑誌コーナーの設置等、施設の安全性、利用者の利便性向上の取組を実施したことで、次年度の安定的な運営につながる効果的な施策を進めた。利用者ニーズの把握については、初心者でも回答がしやすい様式に改善することで、より多くの意見・要望の収集につなげる工夫を行うなど、誰もが安全・安心に楽しめる施設づくりに向けての積極的な姿勢が見られた。

また、施設の管理運営については、台風等の災害時の迅速かつ適切な復旧工事とSNS等によるリアルタイムの情報発信により、ハード面とソフト面双方からの確かな対応を行うなど、指定管理者として適正な維持管理水準を満たしていると評価できる。

さらに場内の魅力ある景観づくりとして白いバンカー砂を入れたり、仕様書の水準を上回る草刈り等のコース管理をすることによって美しい自然を感じながらプレイできる取組みを行い、多摩川の景観形成だけでなく、新規利用者獲得のための一因とする姿勢も評価できる点である。

以上のことから、平成29年度の事業実績について、優れた成果を上げたといえる。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

下半期の天候不順による大幅な閉場日の増加があったが、上半期については、過去最高の利用料金収入を計上した28年度を上回っており、不可抗力事由を除けば、安定的な運営を維持している。しかし、利用者構成を見ると、65歳以上の利用者が7割近くを占め、その他の世代の利用がまだまだ少ない傾向にある。今後はアンケートの改善、SNSの活用などによる利用者ニーズの把握と広報活動の取組みを契機とし、利用者層を拡大するための新たなサービスの提供、施設整備等を実施し、公の施設として誰でも安心・安全に楽しめる施設づくりを推進していくことに期待したい。