

平成18年度 川崎市多摩川緑地パークボール場の管理運営に対する評価について

1 指定管理者

(1)指定管理者名	株式会社よみうりサポートアンドサービス（東京都稲城市矢野口4015-1）
(2)指定期間	平成18年4月1日～平成21年3月31日
(3)業務の範囲	川崎市多摩川緑地パークボール場に関する以下の業務 ①利用の承認、禁止、又は制限に関する業務 ②利用料金（返還、減免を含む）に関する業務 ③施設等の運営・維持管理に関する業務 ④監督処分に関する業務 ⑤ほか施設の管理運営に関して必要と認める業務

2 管理運営（事業執行）に対する評価

評価項目	平成18年度管理運営の状況	評価及び指導																					
(1)管理業務の実施状況																							
①質の高いサービスと平等性	<p>平日利用はパークボール協会員のリピーター割合が高く、土日は一般利用者が多く、利用日の区分けはほどよい状況にあるが、慣れたプレーヤーのなかにはプレーの進行が遅くなる年少者等の利用を嫌がる傾向があるため、お互いの利便性を考慮して年少者・初心者には職員が巡回しマナー、ルール指導を行い改善を図った。</p> <p>アンケートによる調査では、利用料金は約9割の利用者が普通(67%)または安い(22%)と回答(高いは7%)。接客態度では良い(48%)または普通(41%)で同じく約9割に達した(悪いは3%)。なおアンケートのなかには休憩室、更衣室の増築を求める意見が強くあり河川敷の立地条件から難しいことを再三説明しているが、ご理解いただくにまで至っていないため、今度も根気強く事情説明を行っていく。</p> <p>利用料金について、大人1ラウンド400円、65才以上は200円をもっと安くしてほしいとの声があるが、市の公費が投入されている事実を説明し利用者への理解度を高めた。</p> <p>大会開催時に一般の利用が制限されるが、一般利用者の不利益を緩和するため、完全な貸切は行わず開放する時間を定めて平等性の確保に努めた。その際、事務所・休憩室の2箇所に事前に掲示を行い周知した。</p>	<p>当該施設は河川敷という立地であり、河川法により構築物等の設置には様々制約があるため、利用者の要望通りに行えないことも多くあるが、利用者への丁寧な説明を心がけ理解してもらおう姿勢はアンケート結果にも表れており高く評価出来る。</p> <p>引き続き利用者の要望・意見を聴き取って、出来ることは迅速に対応し、出来ないことについては丁寧な説明を通して利用者から理解を得る努力を続けてもらいたい。</p>																					
②施設管理の安全と快適性の確保	<p>コースの安全・快適性確保のため、維持・管理作業の当初計画回数を適宜見直し、新規項目を追加した(表参照)。</p> <p>結果として、コースコンディションは管理開始当初より格段に向上し良好な状態を維持出来た。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>作業項目</th> <th>計画(回数/年)</th> <th>実施(回数/年)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日常巡回・清掃</td> <td>256</td> <td>309</td> </tr> <tr> <td>FW草刈り</td> <td>24</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>グリーン刈り</td> <td>24</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>グリーン目砂</td> <td>1</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>バンカーエッジ切</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>FW施肥・着色</td> <td>1</td> <td>17</td> </tr> </tbody> </table>	作業項目	計画(回数/年)	実施(回数/年)	日常巡回・清掃	256	309	FW草刈り	24	60	グリーン刈り	24	41	グリーン目砂	1	8	バンカーエッジ切	1	3	FW施肥・着色	1	17	<p>利用者が快適にプレーに専念出来るよう行ったコース場の維持管理作業は作業項目の実施回数が見えるよう高く評価出来る。また環境美化に努めることで他の多くの河川敷利用者に対してもプラスの影響を与えている。</p> <p>今後も柔軟に対応し、コースの快適で良好な状態を維持してもらいたい。</p>
作業項目	計画(回数/年)	実施(回数/年)																					
日常巡回・清掃	256	309																					
FW草刈り	24	60																					
グリーン刈り	24	41																					
グリーン目砂	1	8																					
バンカーエッジ切	1	3																					
FW施肥・着色	1	17																					

	<p>新規追加項目</p> <table border="1" data-bbox="406 313 821 448"> <thead> <tr> <th>作業項目</th> <th>実施(回数/年)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FW手抜き除草</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>FW目砂</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>レーキ設置、回収</td> <td>197</td> </tr> </tbody> </table> <p>循環型トイレ利用者の急増に対応するため、害虫駆除・水補給・汲み取りを適時実施、快適に利用出来るよう努めた。 プレー中利用者がバンカー整備出来るようレーキ(熊手)を全ホールに設置した。 プランターを15基設置、季節に応じ葉ボタン、パンジーなど植え、環境美化に努め施設に潤いを持たせた。</p>	作業項目	実施(回数/年)	FW手抜き除草	19	FW目砂	4	レーキ設置、回収	197																																																																																		
作業項目	実施(回数/年)																																																																																										
FW手抜き除草	19																																																																																										
FW目砂	4																																																																																										
レーキ設置、回収	197																																																																																										
<p>③安全管理対策</p>	<p>河川利用者がひばりコース6Hの左側のり面を休憩場所として利用しているが、打球事故が懸念されるためローピングを行い一定の距離を確保した。 金属製OB杭天端が老朽化し危険であったのを安全確保のため、246本すべて更新した。 AED装置を事務所に設置、心肺蘇生講習を3名受講した。 万一の事故等に備え、下記の保険に加入した。 ・総合保障(第三者対人、対物) 対人見舞いに適用 ・施設入場者傷害(プレーヤー) 死亡・後遺障害に適用 ・火災 火災・落下飛来・台風等に適用 施設の夜間警備について、警備会社と契約を結び、侵入に対する感知と関係先への通報体制を整えた。 循環型トイレについて、専門業者と契約を結び、月1回の定期点検と緊急時の措置を講じてもらうこととした。</p>	<p>施設の安全管理のため必要な対策を取っている。またコース場の安全確保にも適時措置を取っており一定の評価が出来る。 当該施設のコースレイアウトは河川敷地内にあることから縦長のやや手狭な作りになっているため、引続き安全確保には十分努めてもらいたい。</p>																																																																																									
<p>(2)利用状況</p>																																																																																											
<p>①利用者数(度数)</p>	<table border="1" data-bbox="406 1198 973 1691"> <thead> <tr> <th rowspan="2">月</th> <th colspan="5">利用者数(度数)実績比較</th> </tr> <tr> <th>営業日</th> <th>17年度</th> <th>営業日</th> <th>18年度</th> <th>前年比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>4</td><td>22</td><td>2,476.0</td><td>26</td><td>2,775.0</td><td>112.1%</td></tr> <tr><td>5</td><td>22</td><td>3,097.0</td><td>26</td><td>3,244.5</td><td>104.8%</td></tr> <tr><td>6</td><td>22</td><td>1,796.0</td><td>26</td><td>3,021.0</td><td>168.2%</td></tr> <tr><td>7</td><td>22</td><td>2,187.0</td><td>25</td><td>2,594.0</td><td>118.6%</td></tr> <tr><td>8</td><td>22</td><td>1,808.0</td><td>27</td><td>2,662.5</td><td>147.3%</td></tr> <tr><td>9</td><td>22</td><td>2,067.0</td><td>26</td><td>2,663.0</td><td>128.8%</td></tr> <tr><td>10</td><td>22</td><td>2,264.0</td><td>26</td><td>3,515.5</td><td>155.3%</td></tr> <tr><td>11</td><td>22</td><td>3,199.0</td><td>26</td><td>3,448.5</td><td>107.8%</td></tr> <tr><td>12</td><td>20</td><td>2,052.0</td><td>25</td><td>2,855.5</td><td>139.2%</td></tr> <tr><td>1</td><td>19</td><td>1,820.0</td><td>25</td><td>3,731.0</td><td>205.0%</td></tr> <tr><td>2</td><td>20</td><td>2,313.0</td><td>24</td><td>2,939.5</td><td>127.1%</td></tr> <tr><td>3</td><td>20</td><td>2,550.0</td><td>27</td><td>3,454.0</td><td>135.5%</td></tr> <tr> <td>累計</td> <td>255</td> <td>27,629.0</td> <td>309</td> <td>36,904.0</td> <td>133.6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ ハーフプレーの利用者は0.5としてカウント</p> <p>○ 利用者数(度数)は、前年比33.6%増を達成した。要因として、維持管理業務を利用者のプレーに支障がでない配慮をしながら作業を行い、閉場日を減らし利用日数を増やしたこと。また大人料金を、500円→400円、大・高校生を500円→300円、小・中学生を200円→100円に値下げしたこと。さらに19年1月～3月にかけては、例年より暖冬であったことから利用が落ち込まずに済んだことがあげられる。</p>	月	利用者数(度数)実績比較					営業日	17年度	営業日	18年度	前年比	4	22	2,476.0	26	2,775.0	112.1%	5	22	3,097.0	26	3,244.5	104.8%	6	22	1,796.0	26	3,021.0	168.2%	7	22	2,187.0	25	2,594.0	118.6%	8	22	1,808.0	27	2,662.5	147.3%	9	22	2,067.0	26	2,663.0	128.8%	10	22	2,264.0	26	3,515.5	155.3%	11	22	3,199.0	26	3,448.5	107.8%	12	20	2,052.0	25	2,855.5	139.2%	1	19	1,820.0	25	3,731.0	205.0%	2	20	2,313.0	24	2,939.5	127.1%	3	20	2,550.0	27	3,454.0	135.5%	累計	255	27,629.0	309	36,904.0	133.6%	<p>利用日の拡大及び利用料金の値下げなどサービス向上を図りながら利用者数(度数)、利用料金収入とも前年度を大きく上回る実績をあげており高く評価出来る。 快適にプレーを行える利用者数の見極めを行いながら、引続き同程度の利用水準を維持してもらいたい。</p>
月	利用者数(度数)実績比較																																																																																										
	営業日	17年度	営業日	18年度	前年比																																																																																						
4	22	2,476.0	26	2,775.0	112.1%																																																																																						
5	22	3,097.0	26	3,244.5	104.8%																																																																																						
6	22	1,796.0	26	3,021.0	168.2%																																																																																						
7	22	2,187.0	25	2,594.0	118.6%																																																																																						
8	22	1,808.0	27	2,662.5	147.3%																																																																																						
9	22	2,067.0	26	2,663.0	128.8%																																																																																						
10	22	2,264.0	26	3,515.5	155.3%																																																																																						
11	22	3,199.0	26	3,448.5	107.8%																																																																																						
12	20	2,052.0	25	2,855.5	139.2%																																																																																						
1	19	1,820.0	25	3,731.0	205.0%																																																																																						
2	20	2,313.0	24	2,939.5	127.1%																																																																																						
3	20	2,550.0	27	3,454.0	135.5%																																																																																						
累計	255	27,629.0	309	36,904.0	133.6%																																																																																						

②利用料金収入

月	利用料金収入実績比較(円)		
	17年度	18年度	前年比
4	674,700	651,000	96.5%
5	910,150	755,700	83.0%
6	492,250	707,900	143.8%
7	646,050	618,000	95.7%
8	527,700	639,600	121.2%
9	592,400	643,800	108.7%
10	642,400	841,200	130.9%
11	902,950	801,800	88.8%
12	529,800	663,900	125.3%
1	498,500	865,200	173.6%
2	603,750	676,300	112.0%
3	676,850	756,600	111.8%
累計	7,697,500	8,621,000	112.0%

○ 利用料金収入は、前年度比12.0%増を達成した。利用者数(度数)に比べて伸びが低いのは、利用料金値下げの影響による。

(3)収支状況

収支状況について

収支決算		※税込表示
	項目	平成18年度実績
収入	①指定管理経費	12,578,800
	②利用料金収入	8,621,000
	③自主事業収入	1,474,200
	合計①+②+③	22,674,000
支出	④管理運営経費	19,311,887
	⑤自主事業による経費	1,067,040
	合計④+⑤	20,378,927
収支差額		2,295,073

※支出は本社経費を除外した額を表示しているため、収支差額は粗利益の額となります。

○収入の部

利用料金収入は、利用者数が大幅に増えたことにより平成18年度当初見込額より1,936,000円増となった。自主事業収入については、当初の見込んでいた事業が行えず食品(飲料)販売のみにとどまり、見込額より大幅減となった。

○支出の部

管理運営費の各項目において、ほぼ予算内に収めることが出来た。特に人件費については、現場責任者が事務及び維持管理を兼任、雨天時は状況判断による早上がり午後一人体制を進め、平成18年度当初見込より大幅に抑えることが出来た。ただ印刷製本費についてはスコアカード、パンフレット等印刷物の初期投資のため見込より超過となった。

利用者数の大幅な増加により利用料金収入を前年度と比べ約200万近く増収させたこと、またコースの様々な改修等を行いながら維持管理経費を見込以下に抑えた点は高く評価出来る。一方自主事業については、ほとんど計画通りに進まず成果があったと言えない。平成19年度も同様に経費削減に努めること。自主事業は新規開拓を含め見直しを行っていくこと。

(4) その他		
①利用者からの意見・要望等への対応	<p>○ 一人でのプレーは容認しているのか。 原則禁止である一人でのプレーについて容認しているのかとの苦情が寄せられたが、混雑具合をみて問題ない場合には、絶対に禁止にしなければならない特段の理由はないため利用者に配慮すると回答。</p> <p>○ 大会のため一般利用者のスタート時間が遅くなった。 大会開催時は終了後に一般利用者がスタートするが場合に寄っては大会時間が延びてしまうことがあったため、掲示板を事務所・休憩所に設置し、一般利用者にスタート時間を知らせ利便性向上に努めた。</p> <p>○ 子供たちのプレー進行が遅く利用者が詰まっている。 職員が子供たちのプレーに付き添い、指導を行いながら迅速な進行に努めた。</p> <p>○ 高津PGA協会、同好会からの要望書について。 対応可能なものについては、すぐに改善する旨を回答。 アルミ椅子12脚搬入、休憩室にホワイトボードの設置、禁煙看板の掲示を行った。</p> <p>○ グリーンに雑草が多い。 雑草除去を協会等との協力を得て合同作業を実施。</p> <p>○ ホールカップを1ヶ月毎更新してほしい。 月ごとに切り替えるよう対応した。</p> <p>○ FW（フェアウェイ）の刈高を低くし、芝かすを処理してほしい。 芝の高さを12mmでカット、夏場は週2回刈り込むことで頻度を多くし、芝かすがプレーに支障ないよう配慮した。</p> <p>○ 外部水栓を増やしてほしい。 2口を4口へ増設した。</p> <p>○ バンカーレーキ（熊手）を各ホール設置してほしい。 要望通り設置した。</p>	<p>規則のみに捕らわれることなく利用者の意見・要望を汲み取って柔軟に対応しており評価出来る。また利用者の細かい要望にも配慮する姿勢がみられ、予算等の制約があるなか管理者として出来る限りの対応を行っていることも同様に評価出来る。 今後も柔軟できめ細かいサービスを維持してもらいたい。</p>
②個人情報の保護	<p>事務所カウンター内への利用者、部外者の立入りは一切禁止し、パソコンへの入力・メディアへの記録はせず、証明書類の確認は目視で行っている。 氏名・年齢・性別・住所の記載のある利用申請書はすべて自社で市の処分場へ搬出し、処分をおこなっている。また処分するまでの間の申請書、団体名簿等は鍵付きのロッカーへ保管し、現場責任者のみが鍵を携帯・管理している。</p>	<p>個人情報保護に対する意識は高く、日々の対応も十分評価出来る。 今後も情報保護に高い意識をもち、基本に忠実に管理を行ってほしい。</p>

3 管理運営(事業執行)に対する全体的な評価

委託管理業務開始から1年が経過、手探りの状態ながら民間業務で養われたノウハウを活かし利用者数(33.6%増)利用料金(12%増)ともに大きな成果があった。またコースの維持・管理の面では、要望への対応に出来る限り応える姿勢が見られ、実施計画に捕らわれることなく必要に応じてコンディション維持に努めてきた。アンケート調査による利用者からの反応も概ね良く、利用料金・接客態度・営業時間ともに良い・普通を合わせ約9割の評価を受けている。
以上により、施設管理者が目的とした主体的な創意工夫による効果的かつ効率的な管理運営について、十分その役割を果たしていると評価する。

4 来年度の管理運営(事業執行)に対する指導

今年度行ってきた効率的な管理運営及びきめ細かいサービスを継続させていくこと。自己評価でマイナスとした自主事業の充実をはかること。再度利用したくなる工夫を適時行いリピーター利用者を確保し、かつ広報活動などを通して新規市民の利用促進を図ること。
なお当該施設は高齢の利用者が多いため、今後とも安全対策には十分配慮し、公共の福祉及び市民サービスのさらなる向上を目指し運営を行っていくこと。