

平成19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	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 <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用の承認、禁止、又は制限に関する業務 ・ 利用料金（返還、減免を含む）に関する業務 ・ 施設等の運営・維持管理に関する業務 ・ 監督処分に関する業務 ・ その他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19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>昨年度は平日利用者の約7割が高齢者のリピーターであったのに対し、今年度は新規利用者や週末の家族連れが増加した。その理由は、近隣の新規大規模マンションへのパンフレット配布や、夏休みの年少利用者対象のファミリー抽選会等の効果によるものと思われる。</p> <p>こうした初回利用者や家族利用者に対しては、職員の巡回および、マナーやルールを説明した手引書の配布によるサポートを行い、円滑なコース運営に配慮した。ホームページ閲覧者からのメールの問い合わせにも、迅速・丁寧に回答している。</p> <p>また、団体や大会での利用がある際は、スムーズな進行のため一般利用のプレー開始時間を調整しているが、急な予定変更等によりコース運営に支障をきたすことがあった。そのため、団体や大会利用者に対して申込期間を定めるなど利用申し込みのルールを明確化し、周知徹底した。一般利用者に対しては団体および大会利用の申込期間終了後すみやかに、事務所の掲示やホームページ上で、利用開始時間変更について周知を図るなどの措置を行った。</p> <p>平成20年2月に市で実施したアンケート調査では、営業時間・日数、利用料金、接客態度等の項目で、ほぼ6割の回答者が満足と回答しており、普通と答えた回答者とあわせると約9割となる。</p>	<p>家族連れや年少者、高校・大学生の利用が増加するなど、新規利用者の開拓の努力が認められる。ホームページの活用も、利用者にとってのサービス向上に寄与していると評価できる。今後も、子どもからお年寄りまで広く楽しめるパークボールのスポーツ理念を大切にしたい。</p> <p>一方、利用者が増加するなかで、リピーターと新規利用者双方の快適な利用を維持していくには、現場でのきめ細かい対応が求められる。巡回や手引書の配布、丁寧な説明などを引き続き行い、サービスの水準維持に努めること。</p>

<p>②施設管理の安全と快適性の確保</p>	<p>状況に応じて計画回数を適宜見直し、グリーンの改修工事も行なうなど、適正な施設管理に努めた（表参照）。9月の台風被害では、一日も早い早期再開を目指し、復旧作業に努めた。</p> <p>日常の作業としては、施設の清掃作業やコース内のゴミや犬の糞などの除去、レーキ（熊手）の配置、安全ネットの点検などを早朝に行ったほか、利用者にも環境整備の意識向上を呼びかけ、快適性の確保に努めた。また、随所にプランターを設置し、季節に応じサルビア、ペゴニア、パンジーなどを植え、環境美化に努め施設に潤いを持たせた。</p> <p>アンケート調査では、施設の使いやすさ、コース管理状況、コースのおもしろさの項目において、いずれも回答者の約7割から満足との回答を得ており、普通と答えた回答者とあわせると約9割が良い評価をしている。</p> <table border="1" data-bbox="427 837 1011 1294"> <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>313</td> </tr> <tr> <td>FW RW草刈り</td> <td>24</td> <td>56</td> </tr> <tr> <td>グリーン刈り</td> <td>24</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>グリーン目砂</td> <td>1</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>バンカーエッジ切</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>グリーン施肥・着色</td> <td>1</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>FW施肥・着色</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>FW手抜き除草</td> <td>—</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>FW目砂</td> <td>—</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>レーキ設置・回収</td> <td>—</td> <td>295</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	313	FW RW草刈り	24	56	グリーン刈り	24	36	グリーン目砂	1	10	バンカーエッジ切	1	2	グリーン施肥・着色	1	11	FW施肥・着色	1	3	FW手抜き除草	—	19	FW目砂	—	2	レーキ設置・回収	—	295	<p>年度途中で台風の冠水などの被害があったものの、早期営業再開に向けての速やかな復旧作業、その後の維持管理作業の様子などから、快適な施設管理へ向けた努力と専門性の高さが認められる。</p> <p>当該施設は河川敷という立地条件のため、広さや、河川法上での構造物等にかかわる制約を受けるが、限られた条件の中でも、利用者から一定の評価を受けていることが、アンケート結果からもわかる。施設の適正な管理や環境美化は、多摩川の景観向上にも寄与することから、今後も引き続き努力すること。</p>
作業項目	計画(回数/年)	実施(回数/年)																																	
日常巡回・清掃	256	313																																	
FW RW草刈り	24	56																																	
グリーン刈り	24	36																																	
グリーン目砂	1	10																																	
バンカーエッジ切	1	2																																	
グリーン施肥・着色	1	11																																	
FW施肥・着色	1	3																																	
FW手抜き除草	—	19																																	
FW目砂	—	2																																	
レーキ設置・回収	—	295																																	
<p>③安全管理対策</p>	<p>河川敷利用者が休憩場所として、パークボール場ひばりコース 6H 横の法面を使用しているため、昨年度に引き続きロープを張って打球事故回避の距離確保を行ったほか、巡回による口頭注意もあわせて行った。</p> <p>また、隣のホールの利用者に打球がはねてあたる軽易な事故が2件発生したため、既存ネットの高さを上げ、防球ネットの増設も行い、再発防止の対策をとった。</p> <p>事務所への救急用担架の設置、AEDの設置（昨年より）にあわせ、心肺蘇生法講習を3名が受講した。</p> <p>総合賠償（第三者対人、対物）、施設入場者障害（利用者）、火災、盗難の各種保険に加入し、万々に備えているほか、施設の夜間警備について警備会社と契約している。</p>	<p>施設の安全管理のための必要な対策をとっている。コースの安全確保にも適宜措置を行っており、一定の評価が出来る。当該施設のコースレイアウトは、河川敷内にあることから縦長のやや手狭なつくりになっている点に留意し、引き続き安全確保に努めること。</p> <p>また、年少者や新規の利用者が増えていることから、安全に利用するためのマナーやルールの説明を丁寧に行うよう心がけること。</p>																																	

(2) 利用状況

月	利用者数（度数）実績比較				
	営業日	19年度	営業日	18年度	前年比
4	26	3,388.0	26	2,775.0	122.1%
5	26	4,073.0	26	3,244.5	125.5%
6	26	3,313.5	26	3,021.0	109.7%
7	26	3,325.5	25	2,594.0	128.2%
8	27	2,286.0	27	2,662.5	85.9%
9	13	1,353.0	26	2,663.0	50.8%
10	26	4,115.5	26	3,515.5	117.1%
11	26	3,953.0	26	3,448.5	114.6%
12	24	3,373.5	25	2,855.5	118.1%
1	24	3,575.0	25	3,731.0	95.8%
2	23	3,327.5	24	2,939.5	113.2%
3	26	3,596.0	27	3,454.0	104.1%
累計	293	39,679.5	309	36,904.0	107.5%

※ハーフプレイの利用者は0.5としてカウント。

前年度の利用者数（度数）12%増に引き続き、19年度も7.5%増、利用料金収入では、前年度比5.7%増となった。8月の猛暑、9月の台風被害による13日休場にもかかわらず順調な伸びを示している。要因として、パークボール人気の上昇と、維持管理の徹底、利用者の要望を経営に反映したことが挙げられる。

利用者の内訳は、団体利用（20名以上）の割合が約7%から5%へと減少する一方、高校生・大学生、小・中学生がそれぞれ1割増加するなど、学生や家族連れが増加している。曜日ごとの集計でも、日曜の利用が増加している。

利用者の地域構成は、近隣の高津区（約35%）、多摩区（約18%）で高くなっており、19年度は幸区（約7%）、横浜市（約7%）、県内他市（約4%）、東京都（10%）の利用者が増えている。

19年度は台風被害などがあつたにもかかわらず、利用者（度数）や利用料金収入の伸びは順調であり、営業努力や日頃の適正な施設管理によるものと評価できる。再度利用したいと思えるような施設づくりを、今後とも継続すること。

利用者の地域構成としては、比較的近いと思われる中原区の利用者が約4%と低いのが気にかかる。新規大規模マンションへのパンフレット投げ込みや、区役所等へのパンフレット設置など、さらに積極的な広報活動に取り組み、市内利用者の拡大に努めること。

(3) 収支状況

収支決算

※税込表示

収入	項目	19年度	18年度
	①指定管理料	12,000,000	12,578,800
②利用料金収入	9,256,400	8,621,000	
③自主事業収入	2,758,986	1,474,200	
合計①+②+③	24,015,386	22,674,000	

支出	項目	19年度	18年度
	④管理運営経費	19,636,730	19,311,887
⑤自主事業経費	2,077,333	1,067,040	
合計④+⑤	21,714,063	20,378,927	

収支差額	2,301,323	2,295,073
------	-----------	-----------

年度協定によって指定管理経費の収入は減ったものの、それを上回る利用料金収入、自主事業収入により、収入増を確保している。用品販売の自主事業を開始したことで、収入増につながるだけでなく、利用者へのサービス向上にも寄与していると評価できる。

<p>※支出は本経費を除外した額を表示しており、収支差額は粗利益額となる。</p> <p>※②の19年度利用料金収入については、通常の利用料金収入(9,111,200円)に、5月に開催した指定管理者主催の大会参加費収入(145,200円)を加算している。</p> <p>○収入の部 利用料金収入は、利用者数の増加に伴い、前年度に比べ635,400円の増となった。また、自主事業として18年度からの自販機での飲料販売に加え、5月からパークゴルフ用品の販売を始め、収入増に寄与した。</p> <p>○支出の部 人材の直営やメンテナンス要員の社内流動化等により、人件費の削減を図った。通常2名の勤務体制を、雨天時には早上がり午後1人体制としたり、芝刈り時の集草作業を効率化するなどの対策も行った。一方、機械の損傷やトイレ等の補修への支出が見込みより大幅に増加したため、管理運営経費は前年度より増加した。</p>	<p>支出においても、補修や備品購入などサービス水準維持に必要な部分には費用を捻出し、事務やメンテナンス作業の効率化により人件費の削減を図るなど、メリハリのある運営が行なわれていると評価できる。</p> <p>今後も、サービスの水準を維持しながら、効率的な運営を心がけること。</p>	
<p>(4) その他</p>		
<p>①利用者からの意見・要望等への対応</p>	<p>プレーの進行速度や、ルールを守らない利用者についての苦情が寄せられることがあり、そのつど職員がルールを指導したり、プレーの順番を調整するなどの対応を行っている。</p> <p>また、団体より、団体・大会申し込みの規則の緩和の要望等があったが、一般利用者の利用に差し障りがあるため(実際にトラブルになったこともある)、規則の遵守をお願いした。</p> <p>アンケート調査の自由記入欄には、子どもの利用制限、施設の拡充、休憩所やトイレ等の増設、利用料金の減額、1日券の発行などが要望として挙げられている。子どもの利用に関しては、ルール・マナーの手引書の配布や、コース内巡回による指導により、円滑なプレーを支援する対策をとっている。施設や料金等の要望については、河川敷という立地条件から制限がある事情などを説明してきているが、すべての利用者の理解を得るにはいたらず、昨年度に引き続き要望が寄せられている。</p>	<p>利用者からの苦情や要望へ、そのつど丁寧に対応していることがうかがえる。今後も利用者の拡大により、団体や常連の利用者と、家族連れなど新規の一般利用者との意識の違いから、さまざまな要望が寄せられることが予想されるが、丁寧な説明と対応を心がけること。</p>
<p>②個人情報の保護</p>	<p>前年度と同様、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うこと。</p>

③災害発生件数	隣のホールの利用者に打球がはねてあたる軽易な事故が2件発生した。対策として、既存の防球ネットの高さを上げたほか、新たなネットの増設も行った。	事故の再発防止に向けて、具体的な取り組みをしている。今後も事故の防止に努めること。 また、事故発生時には、施設で加入している保険制度について当事者にきちんと説明すること。
---------	--	--

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2年目となり、前年度に引き続き、利用者数・利用料金ともに成果が見られた。今年度から自主事業として開始した用品販売の売り上げも順調で、指定管理料の縮減分を上回る利益を挙げている。施設の管理運営の状況を見ても、状況判断や利用者の要望に応じてきめ細かくメンテナンスを行ったり、安全面での対策をとるなど、快適性の確保が図られている。

アンケート調査による利用者からの反応も概ね良く、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、コースのおもしろさのいずれの項目も、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、指定管理者制度導入の目的である、市民満足度の高いサービスと、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 平成20年度の管理運営（事業執行）に対する指導事項等

これまでの2年間で培ったノウハウを活かし、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。また、広報活動の工夫等により新規利用者の確保および、パークボールの普及を図ること。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うこと。