

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20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 志摩 喜三 ・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18年4月1日～平成21年3月31日	所管課	環境局緑政部多摩川施策推進課

2. 事業実績

利用実績	20年度の利用者数は43,341.5人となり、前年度実績比で9%増、指定管理者制度導入前である17年度(27,629人)と比べ利用者数は1.5倍以上の伸びを示している。また大雨災害による休場が9日間あったにも関わらず、20年度の事業目標値である利用者数42,800人を上回る利用実績となっている。 ※別紙利用状況表参照
収支実績	○収入の部 指定管理料収入 11,500,000円、利用料金収入 10,336,900円、自主事業収入他 3,297,586円 収入合計 25,134,486円 ○支出の部 管理運営経費 18,522,093円 自主事業経費 2,500,859円 支出合計 21,022,952円 【収支差額】 4,111,534円 ※別紙収支決算表参照
サービス向上の取組	指定管理者独自の取組として特筆すべきものは、①初心者のために手作りのルールブックを作成して配布 ②雨水が溜まりやすくなっていた管理棟・休憩棟前にU字溝設置工事を行い利用者の足元が汚れないよう整備 ③ファミリー抽選会を実施し家族の利用を促進 ④休憩棟横に日よけと手狭な休憩棟を補う対策のため「ロール式天幕」を設置、などがあげられる。

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、利用者のニーズを捉えるためのアンケートを実施し、施設管理の充実や情報の発信・コースの面白さの演出等を行いニーズに答えたほか、パークゴルフ協会からの意見・要望等に対応した結果、利用者の90%の方々から「十分楽しめた」「楽しめた」との評価を得ている。また、これまで少なかった家族連れや新規利用者を増やすための対策として、ファミリー抽選会等の企画事業を実施した結果、65歳未満の大人や子ども(小・中・高・大学生)については前年比約20%の利用者増となり非常に高く評価できる。					
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	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) 本業収入については、前年度比13%増であり粗利益率も16.9%と非常に高いものとなっている。また、自主事業についても前年比19%増で粗利益率も24.2%とこれも非常に高い水準を達成している。また、経費削減として雨天で利用者がない場合などは一人体制とするなど臨機応変に対応しコストの削減に努めており非常に高く評価できる。					
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	5	8.0
		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	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) サービス向上に向けた(独自の)取組みとして、家族連れや新規利用者には手作りルールブックの配布や丁寧な利用指導、常連の利用者にはパーク用品の品揃えの充実やコースの面白さの演出など、各利用者に合わせて満足度の高い取組みを行っている。また、コースの維持管理についてはグリーンやフェアウェイの刈り込みなど仕様書を大幅に上回る維持管理により良質のコースコンディションを提供しており非常に高く評価できる。					

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) 人員は必要最小限の配置を遵守し、雨天の場合は1人体制として臨機応変に対応している。また、前月の月例報告書をもとに話し合いを行い、連絡・連携体制を図っている。さらに、安全管理体制についても、各種保険への加入、事務所内への担架・AEDの設置を行い、併せてAEDの講習会を自主的に受講している。また緊急時の連絡網作成等により、安全管理体制が十分確保されており高く評価できる。					
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) 施設の保守点検については、開場時毎日実施(年309回)をしているほか、トイレの清掃や花壇の配置など園内の環境美化にも配慮した維持管理がなされている。また、設備・備品の管理についても台帳管理が適切になされているほか、特に毎月責任者による月例報告においては、報告書に必要書類と実施前後の写真がきちんと整理され添付されており、適正な業務実施が確認できることから高く評価できる。					

4. 総合評価

評価点合計	93.8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

<p>利用者数・利用料金収入とも過去最高を記録した。これは新規利用者の獲得に努めた成果といえる。また8月の水害で大きな被害を受けたが、迅速な対応により以前と変わらぬコースコンディションを取り戻した。これらの取組みの成果は利用者に対するアンケートにも反映されており、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についても約90%の利用者が高い評価をしている。これらの点から20年度の事業実績については、非常に優れた成果を上げたと考えている。</p>
--

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>年々利用者が増加し、一部の曜日・時間帯によっては利用状況が過密になってきている。施設規模の制限があり、今後は大幅な利用者増が困難となりつつあるなかで、利用者間の円滑な利用調整が一層求められてきている。利用者がいつ来ても安全に十分楽しんでもらえる施設として、これまで蓄積してきたノウハウを活かしながら、利用者の高い満足度を維持していただきたい。また当該施設は高齢者の利用率が高いため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て運営を行っていただきたい。</p>
