

指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：令和5年7月11日

評価者：建設緑政局民間活用事業者選定評価委員会

1. 業務概要

施設名	川崎市多摩川緑地パークボール場
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
業務の概要	<ul style="list-style-type: none"> 施設の運営に関する業務 施設・設備の維持管理に関する業務 多摩川河川敷の賑わい創出に関する業務
指定管理者	名称：株式会社よみうりサポートアンドサービス 代表者：代表取締役社長 今泉 正浩 住所：川崎市稲城市矢野口4015番地1 電話：044-955-5354
所管課	建設緑政局緑政部みどり・多摩川協働推進課（内線：40921）

2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

	評価項目	事業実施状況等																								
1	市民や利用者に必要な量及び質のサービスを提供できたか。	<p>【利用者数】 令和3年度～令和4年度平均 51,006人</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ラウンド数</td> <td>23,245</td> <td>40,681</td> <td>52,208</td> <td>49804.5</td> <td>41,485</td> </tr> <tr> <td>営業日数</td> <td>160</td> <td>257</td> <td>307</td> <td>306</td> <td>257.5</td> </tr> <tr> <td>1日あたりラウンド数</td> <td>145</td> <td>158</td> <td>170</td> <td>163</td> <td>159</td> </tr> </tbody> </table> <p>※18ホールを1R、9ホールを0.5R(ハーフラウンド)として換算</p> <p>(参考)平成26年度～30年度平均 50,659人(第3期指定管理期間)</p> <p>【所管課による評価】 第4期指定管理期間は、令和元年の台風被害で令和元年10月13日から令和2年3月末まで、新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年4月9日から同年5月31日まで臨時休業をしたため、令和元年度及び2年度の営業日数は計画を下回ったが、令和3年度及び4年度の平均利用者は51,006人であり、第3期指定管理期間の平均50,659人を上回った。また、フラワーオーバシードなどの景観形成、コース内のベンチ、パラソルの増設による熱中症対策や、新型コロナウイルス感染症対策の徹底等により、多くの利用者に対して十分なサービスを提供したものと評価できる。</p>	項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	平均	ラウンド数	23,245	40,681	52,208	49804.5	41,485	営業日数	160	257	307	306	257.5	1日あたりラウンド数	145	158	170	163	159
項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	平均																					
ラウンド数	23,245	40,681	52,208	49804.5	41,485																					
営業日数	160	257	307	306	257.5																					
1日あたりラウンド数	145	158	170	163	159																					
2	当初の事業目的を達成することができたか。	<p>【事業目的】 老若男女問わず誰でも気軽に楽しめるスポーツ施設として、質の高いサービスを市民に提供し、パークゴルフの持つ魅力を広く伝えるとともに、公共の福祉の増進に寄与することを目的とした施設である。</p> <p>【達成状況】 ・施設利用者層については、65歳以上の利用割合が7割以上と、高齢者利用が大部分を占めている状況であるが、新規利用者獲得に向けて、指定管理企業の関連施設などへのパンフレット配架や、ホームページ・SNS等によりパークボールの魅力を広く周知に努めたことで、令和3年度は過去最高の3,169人が新規に利用した。</p>																								

		<ul style="list-style-type: none"> 新規利用者等に対しては、初心者・未就学児用の無料コースとしてあひるコースを開放し、プレイの仕方や注意事項など丁寧にレクチャーし、経験問わず誰でも楽しめる施設となるように努めた。 市内パークゴルフ協会との定例会を開催し、施設運営の課題や要望等の協議を行った。 年間を通じてアンケート調査を実施し、接客・スタッフ対応やコースコンディション等の項目で90%以上の割合で「満足」との回答があり、質の高いサービスを提供した。 <p>以上のことから、事業目的を達成したものと評価できる。</p>
3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	<p>【取組内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 救急担架、AEDの常設・管理、各棟に消火器を設置しており、安全設備を備え適切に管理した。 新規利用者には、プレイ前に注意書きを配布し、プレイ上の注意事項を丁寧に説明した。また、利用者のプレイ中にコース内巡視を適宜実施し、事件・事故防止の取組を徹底した。 施設設備点検をきめ細かに実施しており、防球ネットの危険箇所を修繕するなど、日頃の保守点検及び安全管理を徹底し、事故の未然防止に取り組んだ。 新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、施設利用者からクラスターが発生することはなかった。 令和元年10月の台風被害を受けて、河川の水位の恐れがある場合には、施設内備品を河川敷外へと迅速に撤去するための手順書を整備した。 <p>【所管課による評価】</p> <p>利用マナーの徹底、防球ネットの設置・管理や急病人発生時等のマニュアルの整備等を行い、仕様書等で定める業務を確実に遂行した。また、新型コロナウイルス感染症の本市行政運営方針等を遵守し、施設利用者からクラスターが発生することなく運営したことから、安全・安心への取組みがなされたものと評価する。</p>
4	更なるサービス向上のために、こういった課題や改善策があるか。	<ul style="list-style-type: none"> アンケート調査等による利用者ニーズを把握・分析し、高齢者層の他、若年層、ファミリー層などの利用者層の拡大を図るため、今後も効果的な手法により情報発信を行う必要がある。 令和元年度に、初心者講習会とともに屋台やキッチンカーなどの食物販、フリーマーケットの出店など大規模なイベントである感謝祭を開催した。新型コロナウイルス感染症が発生してからは、実施が困難な状況が続いたが、今後は、多摩川の河川敷の施設である特性を活かし、施設利用者だけではなく、ふれあいロードの利用者に向けて、令和元年度のイベント事例のような河川敷の賑わい創出に資する取組を定期的実施し、更なるサービスの拡充を図る必要がある。 常連者等からのコース増設の要望については物理的に増設が難しいため、代替案を検討していたところ、パークボール協会から、既存ホールにスタートマットを追加するだけで景色や難度が変わってくるとの意見があり、指定管理者と協議し、令和4年度後半に1ホール分スタートマットを設置した。現在のところ利用者からも好評であることから、さらなるサービス向上に向けて増設を検討する。

3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果
1	所管課による適切なマネジメントは行われたか。	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者からの月例及び四半期報告の際、報告書に基づき管理運営の履行状況の確認を行い、必要に応じて業務改善等の指示を適切に行っている。令和2年度事業

		<p>評価の際には、業務上必要な知識等に関する研修の受講機会提供について改善指導し、次年度にパークゴルフ協会主催のアドバイザー、指導員の定期講習の受講によりスタッフの専門知識を向上させた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情やトラブルがあった場合には、迅速・適切に対応すると同時に、適切なタイミングで報告等を行うことを指定管理者に指導し実践させている。 <p>上記のことから、所管課によるマネジメントを適正に行ったものと評価できる。</p>												
2	<p>制度活用による効果はあったか。</p>	<p>【サービス面について】</p> <p>平成17年度 利用者数：27,629.0人（指定管理者制度導入前年） 令和4年度 利用者数：49,804.5人 ※1ラウンドを1人、ハーフラウンドを0.5人で計上</p> <p>指定管理企業の関連施設等へのパンフレット配架、ホームページ・SNS等を活用した新規利用者獲得に向けた広報活動を行うと同時に、市内パークゴルフ協会との定期的な意見交換の場を設定し、スタートマットの追加設置など多くのサービス向上の取組を行った。また、日常的な維持管理では、特に芝生コンディションに対する評価が高く、多くのリピーターを獲得する要因となっている。年間を通じたアンケート調査でも、接客・スタッフ対応やコースコンディション等の項目で、9割以上の割合で「満足」との回答を得ており、指定管理制度導入前より、利用者数は大幅に増加している。</p> <p>【経費節減について】</p> <p>第3期指定管理期間平均 指定管理料：9,500千円</p> <p>第4期指定管理料の推移 (単位：千円)</p> <table border="1" data-bbox="555 1093 1348 1146"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>11,359</td> <td>9,438</td> <td>9,445</td> <td>9,448</td> <td>9,452</td> </tr> </tbody> </table> <p><small>令和元年度：ホームページウェブアクセシビリティ対応経費2,000千円を含む 令和2年度：新型コロナウイルス感染症による休業補償金2,329千円を除く。</small></p> <p>予算ベースでは第3期指定管理期間平均の指定管理料は9,500千円であり、消費税10%換算すると9,574千円、これを第4期指定管理期間（令和2年度～5年度）の平均9,445千円と比較すると、年間129千円の経費縮減となった。</p> <p>以上のことから、指定管理経費の縮減を図りながら、質の高いサービスを提供できており、制度活用による効果は高いと評価できる。</p>	年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	指定管理料	11,359	9,438	9,445	9,448	9,452
年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度									
指定管理料	11,359	9,438	9,445	9,448	9,452									
3	<p>当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか</p>	<p>業務範囲、実施方法については、仕様書に基づき、適正な維持管理水準を保っているため、次期指定管理期間については、環境面及びサービス面から下記業務を追加し第4期仕様書と同様の管理運営を行っていく。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務所及び休憩棟のLED化 <p>川崎市地球温暖化対策推進基本計画において、2030年度までに公共施設の照明をLED化にするとされていることから、事務所及び休憩棟のLED化を仕様書に含める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタートマット増設 <p>常連者等からのコース増設の要望に対する代替案として、既存ホールにスタートマットを増設する。ホールの形状や面積の関係から18ホール全てにスタートマットを増設することは物理的に困難であるが、管理運営上支障がない範囲で、スタートマットを増設する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・芝生張替え工事 <p>これまで市が発注していた大規模な芝生張替え工事を指定管理業務に含めることで、一体的かつ計画的な植栽等の維持管理を行う。</p>												

4	指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか	指定管理者の運営により適正な維持管理水準を保ち、安全管理や利用者サービスの向上など効果的な取り組みを行っており、今後も市民ニーズの変化を踏まえ、効率的かつ効果的に事業目的を達成するためには、引き続き、指定管理者制度の活用が適当であると考えます。
---	-------------------------	--

4. 今後の事業運営方針について

現在多く利用されている高齢者のほか、若年層、ファミリー層の新規利用者の開拓を図るため、アンケート調査等による利用者ニーズを把握・分析し、さらなる効果的な手法により情報発信を行っていく。併せて、リピーターの満足度の維持と新規利用者の開拓の両面においてサービスを拡充させるとともに、ふれあいロード利用者等に対しても、多摩川の河川敷の施設である特性を活かした、賑わい創出に資する取組を実施し、より幅広い世代に愛される施設としての施策を進めていく。今後も市民ニーズの変化を踏まえ、効率的かつ効果的に事業目的を達成するためには、引き続き指定管理者による管理運営を行うことが望ましい。