

様式例11 指定管理者制度活用事業 評価シート

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	令和4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 今泉 正浩 ・住所 東京都稲城市矢野口4015番地1	評価者	みどり・多摩川協働推進課担当課長
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日	所管課	建設緑政局緑政部 みどり・多摩川協働推進課

2. 事業実績

利用実績	第4期の実績					
	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
	※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 ※令和元年度は、台風被害の復旧対応のため令和元年10月13日～3月31日まで休場 ※令和2年度は、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～5月31日まで休場					
収支実績	令和4年度 ○収入の部 24,191,417円 (指定管理料収入 9,448,000円、利用料金収入 12,456,970円、その他物品販売等収入2,286,447) ○支出の部 18,124,319円 ○収支差額 6,067,098円 【参考】令和3年度 ○収入の部 24,675,012円 (指定管理料収入 9,445,000円、利用料金収入 13,103,850円、その他物品販売等収入2,126,162) ○支出の部 16,363,482円 ○収支差額 8,311,530円					
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> 令和4年度も感染症対策のため、従業員及び利用者の検温・消毒の徹底、貸出クラブや周辺器具の消毒、並びに利用者に対してソーシャルディスタンスの呼びかけ等、各種感染防止対策を講じた上で施設管理運営を実施した。また、熱中症対策として、塩飴、経口補水液、氷、凍らせたおしぼり等の提供や、ミストシャワーやコース内へのパラソルの設置、冷房の効いた休憩所の提供、声掛けや貼紙による注意喚起等を実施した。 コース内維持管理では芝の管理に力を入れ、乾燥を防ぐためにスポット灌水を実施し、良質な芝の育成に努めており、利用者から「神奈川県では1番(芝生の状態が良い)」という意見をj得ている。また、利用者のアンケート調査(262名回答)で、コースコンディションに関する質問項目について、約99%の方から「良かった」との回答を得た。 常連者等からのコース増設の要望の代替案として、パークボール協会からの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を取り入れ、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。 					

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	4	9.6
		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	3	5.4
	当初の事業目的を達成することができたか				
	(評価の理由) 【利用者満足度】 ○年間を通じて利用者に対してアンケート調査(262名回答)を実施し、今後のプレーに関する質問項目について、100%の方から「またプレーしたい」との回答を得た。 ○アンケート内容について、シンプルな選択肢で簡潔な内容としており、利用者が気軽に回答できるよう工夫を施している。 ○初心者のニーズ把握のため、意見収集に当たっては子ども連れにはお菓子をj提供するなど、新規利用者に対してアンケートの協力を積極的に促し、昨年度より多くの方から回答を集めることができた(3年度223名⇒4年度262名)。ホール数を増やしてほしいという要望に対し、スタートマットを1基増設する等、収集した意見や要望を柔軟に業務に反映させ、アンケートを効果的に活用している。 【事業成果】 ○毎年度事業報告の際に、指定管理者がセルフモニタリングを各項目5段階評価で実施し、市へ報告を行っている。 ○Facebook及びホームページ、パンフレットを活用した積極的な広報活動を行い、2,668人の新規利用があった。				
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	4	7.2
		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) 【効率的・効果的な支出】 ○施設内景観保持のための芝刈り及び手抜き除草等、施設の維持管理を効果的に実施し、計画に基づく適正な支出が行われていたと認められる。 ○よしずの交換など施設の整備において、自社で対応できることは自社で行うなど、経費削減の取組を行っていた。 【収入の確保】 ○令和4年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響を考慮したうえで事業を執行したが、感染防止対策の徹底とともにこれまでの取組を継続する中で、見込んでいた収支予算額より下回るものの、第4期指定管理期間の平均を上回る収入額であった。(参考:単位千円)予算額25,898、実績収入額25,191、第4期指定管理期間平均収入額23,399 【適切な金銭管理・会計手続】 ○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、事業収支に関して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	4	9.6			
		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	4	8			
		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	利用者ニーズの把握に努め、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	4	7.2			
		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>【適切なサービスの提供】</p> <p>○新型コロナウイルス感染症拡大の影響を考慮した事業計画書を策定し、現況の社会情勢を踏まえた計画に基づいて事業執行に取り組んだ。</p> <p>○ホールインワンイベントや、お子様を対象とした輪投げイベントを実施するなど、密を避ける工夫を施したイベント開催に取り組んだ。</p> <p>○新規利用者への施設広報を目的とした施設概要を記載したパンフレットを、川崎市と連携して市内関係施設や、よみうりランド関係施設にも配架し、利用者増加に向けた取組を実施した。</p> <p>【業務改善によるサービス向上】</p> <p>○利用者の年齢や居住地域など、利用者層の把握のためにアンケート調査を通年で実施している。特に初心者意見の収集が重要であることから、受付時に積極的にアンケート調査への協力の声掛けを行い、昨年度より多くの方から回答を集めることができた(3年度223名⇒4年度262名)。</p> <p>○よりの確かな意見の収集や、利用者サービス向上につながる意見収集を行うため、パークボール場を知ったきっかけや、施設設備全般の具体的な改善事項を伺う設問を盛り込んだアンケート調査を実施し、コース増設の要望に対しスタートマットを設置するなど、収集した意見や要望に柔軟に応える形で効率的に業務改善を実施した。</p> <p>【利用者の意見・要望への対応】</p> <p>○アンケート調査によるニーズ把握に努め、軽微な内容であっても定例報告の際に報告書へ記載した上で、川崎市へ要望内容及び対応の報告を実施している。</p> <p>○地域関係団体と意見・情報交換の機会を設け、利用者の意見収集をし、休憩用ベンチの増設の要望に対しては椅子を設置し、ホール数を増やしてほしいという要望に対してはスタートマットを1基増設するなど、利用者に配慮しつつ柔軟に要望に対応した。</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		再委託先との連絡調整が適宜・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	2				3	1.2
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						
<p>(評価の理由)</p> <p>【適正な人員配置】</p> <p>○日本パークゴルフ協会アドバイザー認定資格を有するスタッフ等有資格者を、利用状況に応じて都度配置している。</p> <p>【連絡・連携体制】</p> <p>○月1回の定例会を行うなど川崎市と綿密な連絡調整を実施し、十分な連携のもとで感染症対策を講じた施設運営を執り行うことができた。</p> <p>【再委託管理】</p> <p>○警備やトイレの保守点検等、委託業者との連絡調整を適宜実施しており、適正に履行されている。</p> <p>【担当者のスキルアップ】</p> <p>○パークゴルフ協会主催のアドバイザー、指導員の定期講習に参加し、スタッフの専門知識を向上させ、業務の円滑化へつなげた。</p> <p>【安全・安心への取組】</p> <p>○新規利用者については、プレイ前に注意書きを配布の上、プレイ上の注意点を丁寧に説明し、未然の事故防止に努めている。また、救急用担架やAED、並びに消火器を常設しており、安全管理を徹底している。</p> <p>○毎年度はじめに事業計画書を提出する際に、緊急連絡先フロー図も川崎市に提示しており、緊急時の流れについて事前に共通認識の確認及び情報共有を実施している。</p> <p>【コンプライアンス】</p> <p>○利用時に記載していただく申込書については、パソコン・メディアへの入力・記録を行わず、毎月の川崎市との定例報告後に必ず廃棄している。また、新型コロナウイルス感染症対策として受付棟の入室を1名までと制限することで、情報管理の徹底と併せて感染症対策も兼ねて実施している。</p> <p>【職員の労働条件・労働環境】</p> <p>○作業報酬台帳を適切に管理しており、最低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>【環境負荷の軽減】</p> <p>○芝刈り後のカスは回収せず自然分解を促すことで環境負荷の軽減に配慮に徹底している。</p> <p>○4年度から廃プラスチックをリサイクルしたゴミ袋に変更し、環境に配慮した取組を行っている。</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>【施設・設備の保守管理】 ○スタッフが営業中、適宜コース内巡回を実施しており、事故の未然防止に取り組んでいる。施設設備点検をきめ細かに実施しており、ベンチのニス塗りをするなど、日頃の保守点検及び安全管理を徹底し、事故なく運営できている。 ○適切なコースの維持管理を行い、日本パークゴルフ協会公認コースの認定を受けることができた(5年に1度更新)。</p> <p>【管理記録の整備・保管】 ○AED・トイレの保守点検は実施されており、点検記録は川崎市への月ごとの定期報告や年度報告の際に添付し、適切に報告が行われている。</p> <p>【清掃業務】 ○営業日は毎日トイレの清掃を実施することで衛生管理に努めている。また、新型コロナウイルス対策で受付棟や貸出クラブ、休憩棟やコース近くの階段の手すりまで、人が接触すると考えられる場所の消毒を徹底している。</p> <p>【警備業務】 ○利用者のプレイ中にコース内巡視を適宜実施しており、事件・事故防止に徹底している。 ○事務所棟をセキュリティー施設を設けることで防犯対策にも努めている。また、新たに事務所内に防犯カメラを設置し、スタッフ不在時の警備を強化した。</p> <p>【植栽管理】 ○コース内の芝が劣化した箇所について、補修・張替え作業を実施し、芝の現況に見合ったコース内整備を積極的に実施している。加えて、コース外の低木・高木剪定やネット際の草刈り、仕様書以上の回数芝刈りや手抜き除草による良質な芝の育成促進等、きめ細やかな植栽管理を徹底している。</p> <p>【備品管理】 ○経年劣化が目立っていた貸出クラブを入れ替える等、円滑な施設運営に向けた備品管理を実施した。</p>				

5. 総合評価

評価点合計	73.0	評価ランク	B
-------	------	-------	---

※評価ランクの適用基準

評価ランク	適用基準 (評価点合計)
A	総合評価の結果、特に優れていると認められる。(80点以上)
B	総合評価の結果、優れていると認められる。(70点以上80点未満)
C	総合評価の結果、適正であると認められる。(60点以上70点未満) ※標準点
D	総合評価の結果、改善が必要であると認められる。(50点以上60点未満)
E	総合評価の結果、問題があり適切な措置を講じる必要がある。(50点未満)

6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、利用者及びスタッフの消毒・検温の徹底をはじめ、貸出クラブやボール等器具の消毒、受付棟の入室制限、利用者へのソーシャルディスタンスの声掛け等、安全衛生管理を徹底し、社会情勢を踏まえた適切な施設運営を行った。芝生管理や植栽剪定の実施などコースの整備に関しては、コースコンディションのアンケート項目でも、約99%の方から「良かった」との回答を得ており、利用者からの満足度は非常に高い。通年で実施しているアンケートでは、昨年度より多くの利用者から回答を集めるとともに、市内パークゴルフ協会との定期的に情報交換を行うことで、施設運営の課題や要望等の把握に努め、スタートマットを増設するなど、利用者ニーズを把握しながら適切・柔軟に対応した。新規利用者獲得に向けた取組として、指定管理者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等によりパークゴルフの魅力を広げるとともに、初心者に対しては、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。以上のことから、新規利用者及びリピーターに対して、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たことから、取組成果が十分に認められ、事業実績について優れた成果を上げたといえる。

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

施設利用者層について、65歳以上の利用割合が約70%と、依然として高齢者利用が大部分を占めている状況である。この状況を踏まえ、現在多く利用されている高齢者の他、若年層、ファミリー層の新規利用者の開拓を図るため、利用者のニーズ把握や施設整備の充実、サービス面等の改善点などを明確にするためにアンケート調査にさらに力を入れ、より幅広い世代に愛される施設としての施策を進めてもらいたい。また、多摩川の河川敷の施設である特性を活かし、ふれあいロード利用者などに対しても、河川敷の賑わい創出に資する取組を実施し、サービスの拡充を図る必要がある。次年度は指定管理第4期の最終年度となるため、新型コロナウイルス感染症により実施できていなかったイベント等の取組を実施してもらいたい。