

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	多摩川緑地バーベキュー広場	評価対象年度	平成29年度
事業者名	・事業者名 多摩川緑地バーベキュー共同事業体 ・代表者名 太平洋総業サービス株式会社 代表取締役 飯島 一光 ・住所 川崎市川崎区藤崎3丁目7番6号 ・構成員名 株式会社サンワックス 代表取締役 野原 治人 ・住所 埼玉県熊谷市問屋町2丁目5番13号	評価者	多摩川施策推進課長
指定期間	平成29年4月1日～平成34年3月31日	所管課	建設緑政局緑政部多摩川施策推進課

2. 事業実績

利用実績	平成29年度の総利用者数は133,879人(免除対象者7,029人含む)となった。
収支実績	○収入の部 130,980,900円 (利用料金収入 63,425,000円 レンタル事業収入 64,205,900円 自主事業収入 3,350,000) ○支出の部 123,248,750円 (管理運営経費 118,566,220円 自主事業経費 4,682,530円) ○収支差額 7,732,150円(粗利益率:5.9%)
サービス向上の取組	平成29年度の主な取組として、年間を通して24時間体制での広場と周辺の警備業務、夜間の花火等による騒音の防止対策の他、駅周辺から広場までの混雑を解消するための誘導員を配置し、迷惑行為の低減に努めた。また、自主事業として地元野菜の直売場やかき氷の移動販売車による飲食物の提供、商店街マップの作成、夏休み多摩川教室等のイベントへのレンタル器材の提供、閑散期のイベント「カワサキキャンプin多摩川」の開催など、年間を通して快適な利用空間の創出、水辺の活用事業への貢献に努めた。

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	周辺住民及び利用者満足度を把握する調査を実施しているか。	10	4	8
		周辺住民及び利用者ニーズ等を適切に分析しているか			
		調査結果の分析を行い、満足度向上のための具体的な取組に反映しているか			
	適切なサービスの提供	施設の目的にあった取組みが実施されているか。	10	4	8
		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】 ○近隣住民アンケートの実施や、地域住民との連絡会議の開催を通じて、迷惑行為の実状や利用者のニーズ把握に努めた。また、更なる利用者ニーズの把握のため、利用者アンケートの作成を行った。 ○利用者からの声を聞き、場内環境の向上に取り組むなど要望にも応えていた。 ○増加傾向にあるファミリー層のニーズ・要望に対して、授乳室、キッズスペースの設置の他、新たに65歳以上の利用料金の無料化、プレミアムコーナーの開設を行った。また、近隣住民アンケートの結果を踏まえて、繁忙期の駅前誘導員の増員等を実施したことで、迷惑行為対策について、改善されていると回答した人が42%から69%に上昇した。 【適切なサービスの提供】 ○駅前からの路上にバーベキュー利用者の案内係を配置し、たむろ行為や道路混雑の防止に努めた。 ○繁忙期には1日約4,000人の利用者がいるにも関わらず、苦情件数は減少傾向であり、適正な施設運営がなされている。利用者数については、天候不順や台風被害による閉場日増加等があり、昨年度に比べて17,020人減少したが、利益率は5.9%で地域貢献事業にも約470万円支出していることから、公の施設として安定した運営と地域への還元がなされており、誰もが安心して利用できる施設として適切なサービスの提供を行っていることと認められる。また、閑散期の利活用事業としてカワサキキャンプ実行委員会と連携し、新たに「カワサキキャンプin多摩川」を開催して、防災体験ブースや減災食のワークショップを行い、一時避難場所としての施設目的にも沿ったイベントを実行した。					
収支計画・実績	収支の適格性	計画的な収入によって、市民サービスの向上に反映できているか。	5	4	4
		支出の効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか	5	3	3
		金銭管理や会計処理が適切に行われているか。	5	3	3
(評価の理由) 【収支の適格性】 ○昨年に比べて、全体的な収入は15.4%減少したが、新たな自主事業としてプレミアムコーナーを開設し、年間約330万円の売上を計上するなど、事業計画に沿った計画的な収入となった。また、新たなサービスの提供や適切な管理に加えて、地域貢献事業として、商店街マップの作成、移動販売車でのかき氷の提供、各種イベント事業の開催、多摩川で活動する団体への活動用品の寄贈、多摩川の渡し事業の参加記念カードや焼印の寄贈、「夏休み多摩川教室」等イベントへのテーブル・イス・テントの提供等を行い、各関係機関と連携しながら、様々な取組を実施した。 ○収益は、迷惑行為対策の強化、地元への貢献、場内環境の整備等にも向けられており、利用者や地域への還元の取組みに反映されていた。 ○金銭管理や会計処理については、税理士等専門家のアドバイスを受けており、本市に対し毎月提出される報告書から、適正に処理されていると認められる。					

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	8	4	6.4
		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	3	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>○仕様書や事業計画書に基づき、適切なサービスの提供を実施していた。</p> <p>○ファミリー層の増加に伴い、65歳以上の利用料金を無料にした。また、移動販売車によるかき氷の提供の実施日を増やしたり、7月7日にミズベリング事業の一環として「水辺で乾杯in川崎」を開催した。さらに閑散期の利活用事業として新たに「カワサキキャンプin多摩川」を開催し、サービスの利用促進の取組を行った。</p> <p>○適宜ホームページの更新を行うとともに、場内に情報掲示板を設置し、当施設の案内だけでなく、周辺地域の情報も積極的に掲載したり、地元商店街と連携し、二子新地駅周辺の「商店街マップ」を作成し、タウンニュースにも取り上げられるなど地域の魅力発信に貢献した。また、SNSの活用としてFacebookによる広報を開始し、台風等の天候不順日のリアルタイムの情報等を利用者に提供した。さらにゴミの分別看板の新設をし、利用者への適正な分別の啓発を行うなど、環境に配慮した取組みも為された。</p> <p>【業務改善によるサービス向上】</p> <p>○混雑の実情に合わせて、案内人員を増員し、駅前でのたむろ等の迷惑行為への対応を強化するなど、問題改善に対する姿勢が見られた。ホームページをアクセシビリティ仕様にし、誰もが利用しやすいコンテンツ作成を行った。</p> <p>○繁忙期における入場時やレンタル用品貸出時の混雑に対して案内・誘導を徹底し、待ち時間の短縮を図った。</p> <p>【利用者の意見・要望への対応】</p> <p>○年々増加傾向にあるファミリー層に向けて、授乳・おむつ替えのための場所や子供が安心して遊べるキッズスペースを設置した他、65歳以上の利用料金の無料化や新たにプレミアムコーナーを設置するなどの取組みを行った。</p> <p>○アンケート等を踏まえて、トイレの清掃回数を増やし、トイレの美化に努めたり、大小兼用のトイレへの入れ替えを行ったりして、利用者の声を反映させた。また、苦情対応に関しては、バーベキュー利用者が原因か判別不能な駅周辺での嘔吐など管理範囲外でも迅速な清掃活動を行うなど、十分な対応をしている。</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	3	3	1.8
	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	2	3	1.2
	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			
	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	5	3	3
	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)	10	4	8
		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、定期的に情報交換等を行っているか			
	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	5	3	3
	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			
<p>(評価の理由)</p> <p>【適正な人員配置】</p> <p>○繁忙期には、必要人員を増やして、混雑への対応や、迷惑行為防止の強化を図った。また、利用者の減少に伴い、時期によって場内係員の削減を行うなど、現場の状況に合わせて、人員配置を行った。</p> <p>【連絡・連携体制】</p> <p>○毎月の月例報告、四半期ごとの報告など本市との連絡も円滑に行われている。</p> <p>【再委託管理】</p> <p>○警備等の委託先との調整は適切に行われ、円滑な業務の履行が為されている。</p> <p>【担当者のスキルアップ】</p> <p>○会議、研修を通じてスタッフ間の情報共有を図り、能力向上に努めている。また、第2期から前期指定管理者と株式会社サンワックスのJVとして新体制で管理運営を行うため、新たに業務継続計画(BCP)を作成した他、コンプライアンス、危機管理、個人情報取扱の各種マニュアルの整備を行い、スタッフ一人一人のスキルアップに努めた。</p> <p>【安全・安心への取組】</p> <p>○安全管理体制については、問題発生を事前に防ぐよう適切な利用者対応に努め、警察への連絡体制も的確に行われている。施設内の警備員については、利用者同士のトラブル対応、多摩川への入水防止、喫煙所やキッズスペースの適正な利用等、平日7名(昨年度より1名増)、土日祝日15名体制で場内の巡回警備をしている。また、AEDの設置、スタッフ全員によるLINE機能を利用した連絡体制の効率化を行い、安全・安心への取組が確実になされている。昨年度は、台風21号による小河内ダム放流の情報をいち早く入手し、場内の冠水被害が予想されたため、仮設トイレなどの迅速な撤去復旧作業と連絡体制の確保が速やかに行われるなど、施設の保全に対して適正な体制が為されていた。さらに施設のハザードマップを作成し、場内に掲示するなど、利用時の安全確保の強化を図った。</p> <p>○天候の悪化や川の増水、暑さによる熱中症の発生に対応するため、常時、気象庁防災システムや川崎市防災気象情報により情報を収集し、利用者の安全確保に努めている。</p> <p>【コンプライアンス】</p> <p>○個人情報保護のため、個人情報を含んでいるデータには必ずパスワードで保護し、個人業法を管理する職員は最低限に限定し、使用済みのデータはすぐに廃棄することを徹底している。バーベキュー器材やトイレ、洗い場、ゴミ集積スペースなどの衛生管理が適切に行われているか所管課による現地調査を行い、適正な管理が為されていることを確認した。</p> <p>【職員の労働条件・労働環境】</p> <p>○警備員・係員のスタッフ教育等、適正な業務遂行のための労働条件及び労働環境が整備されている。</p>					

適正な業務実施	施設・整備の保守管理	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	4	3	2.4
	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。			
	保安業務	事件・事故・犯罪等を未然に防いでいるか	4	3	2.4
	外構・植栽管理	草刈等維持管理を適切に実施しているか	4	4	3.2
	清掃業務	施設内及び敷地内の清掃が適切に行われ、快適に利用できる環境を維持しているか			
	ごみ管理	利用者が廃棄するバーベキューごみを適切に処理しているか	3	3	1.8
<p>(評価の理由)</p> <p>【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、仕様書どおりの適切な施設・設備の保守点検、整備等を実施した。</p> <p>【管理記録の整備・保管】 ○毎日の施設巡回により、設備や備品の不具合の早期発見と事故の未然防止に努めるとともに、管理記録を毎日の業務日誌に記録している。</p> <p>【保安業務】 ○場内の警備に加えて、駅周辺の誘導員の配置、周辺地域、周辺河川敷の巡回警備など適正な保安業務が為されている。</p> <p>【外構・植栽管理】 ○上流部のプレミアムコーナー周辺やその動線などの草刈りを重点的に行い、快適な利用環境のための景観形成を行った。また、必要に応じて広場内の草刈を実施し、利用スペースを安全に管理している。</p> <p>【清掃業務】 ○毎日の敷地内清掃だけでなく、毎月第3金曜日の周辺河川敷の清掃や毎日の駅前の清掃等、仕様書に記載している水準以上の清掃業務を行っており、施設周辺の環境美化に貢献している。</p> <p>【ごみ管理】 ○4R(リデュース、リユース、リサイクル、リペア)を推進し、破損したレンタル機材の修理・再生を実践することにより、ごみの減量化につなげている。仕様書どおりにごみの収集・運搬処理を行い、分別・整理も徹底して、場内の美観向上にも努めた。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	71.2	評価ランク	B
-------	------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

平成29年度の指定管理者としての業務は2期目の1年目となり、場内清掃、周辺河川敷の警備のほか、駅前の誘導、巡回による混雑緩和や周辺河川敷等の清掃を実施するなど、施設の設置目的である各種迷惑行為に対する取組みが充実していると認められる。また、天候不順や台風被害のため、利用料金収入、レンタル事業収入が昨年度より減少したが、自主事業として新たにプレミアムコーナーを開設して、利益率は5.9%を計上し、安定的な施設運営を行っている。そのうえで、安定した収益を活かし、地域貢献事業として商店街マップの作成、移動販売車での飲食物の提供、「カワサキキャンプin多摩川」等各種イベント事業の開催、器材の提供、多摩川で活動する団体への活動用品の寄贈等を行い、各関係機関と連携して様々な取組みを行った。

さらにSNSの活用としてFacebookによる広報の開始、ハザードマップの掲示、ゴミ分別の看板の新設、事業継続計画・各種マニュアルの整備等、誰でも安心・安全に利用できる取組みの強化を図った。

以上のことから、平成29年度の事業実績について、優れた成果を上げたといえる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

迷惑行為対策は、近隣住民アンケート結果からも一定の評価を得ているが、増加傾向にあるファミリー層などの利用者ニーズの把握のため、利用者アンケートに力を入れ、新たなサービス、施設の整備等を行うことを期待する。

また、ゴミ分別の看板の新設を行い、利用者によりわかりやすい分別のやり方を掲示するなど周辺地域へのバーベキューゴミの不法投棄防止対策の強化を図ったが、今後は利用者が自ら適正な分別に対しての意識が持てるように場内での案内強化と併せて、各種迷惑行為の防止についても積極的な啓発を行い、施設の設置目的である周辺地域の適正管理により一層力を入れ、公の施設管理者としての役割を担ってほしい。