

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30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<br>・代表者名 太平洋総業サービス株式会社<br>代表取締役 飯島 一光<br>・住所 川崎市川崎区藤崎3丁目7番6号<br>・構成員名 株式会社サンワックス<br>代表取締役 野原 治人<br>・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30年度の総利用者数は127,685人(免除対象者8,208人含む)となった。   |
| 収支実績      | ○収入の部 135,447,020円<br>(利用料金収入 58,829,500円 レンタル事業収入 55,845,500円 提案事業収入 20,772,020円)<br>○支出の部 132,506,121円<br>(管理運営経費 114,797,933円 提案事業経費 17,708,188円)<br>○収支差額 2,940,899円(粗利益率:2.2%)   |
| サービス向上の取組 | 平成30年度の主な取組として、昨年に引き続き夜間警備の強化や夜中の花火行為の取り締まりに加え、人員体制の強化及び場内外での積極的な見回りを行い、迷惑行為の低減に努めた。また、提案事業としてかき氷の移動販売や精肉店に出店していただき地元商業の振興に努めた。さらに、水辺で乾杯in川崎2018を開催し、射的遊びや食品販売、JAZZ演奏会など様々な催しで地域のにぎわいを創出、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や水辺の賑わい創出を行った。 |

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)<br><b>【利用者満足度】</b><br>○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。<br>○今年度の子供の来場者数は約7,600名と、約17%増と大幅に増加した。この要因として、家族連れを中心としたニーズを分析したうえで行った、授乳室、キッズスペースの設置の他、プレミアムコーナーの継続などファミリー層を呼び込むための取組みが成果につながったと考えられる。<br>○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や歩行者への呼びかけ、周辺地域のゴミ拾い活動等実施したことで、迷惑行為対策について改善されていると回答した人が、昨年に引き続き過半数を超える結果となった。<br><b>【適切なサービスの提供】</b><br>○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を行い、当施設の事業目的である迷惑行為の低減に努めた。<br>○利用者数は7月の異常気象(猛暑、豪雨等)や3度の台風による長期閉場など、天候不順の影響から昨年度と比較して6,194名減少したが、閑散期の活用事業として防災体験イベントの「カワサキキャンプ」の開催や、2月中旬に行われた火おこし及び焼き芋体験など、閑散期対策の取組みの効果として、冬期(1・2・3月の累計)の利用者が前年比252.0%の2,663名増加となった。また、当該施設が避難場所に設定されていることから、防災イベントを通じて、防災意識啓発に努めている。 |  |                                    |    |      |     |
| 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  | 3    | 3   |
|  |  | 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)<br><b>【収支の適格性】</b><br>○昨年に比べて、全体的な収入は約3.3%増加した。昨年に引き続きプレミアムコーナーを開設し、年間約2,000万円以上の提案事業収入を計上するなど、事業計画に沿った計画的な収入であった。また、新しいサービスの提供・適切な管理として、3月半ば頃に初の試みである閑散期の団体利用(約3,000名)を実施した。集客と賑わい創出はもちろん、近隣商店街から食材・飲料を仕入れることで地域貢献を図った。その他、昨年に引き続き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、「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、様々な取組みを実施した。しかし、粗利益が昨年と比較して500万円ほど減少し、収支改善の余地が認められる。<br>○収益は、迷惑行為対策の強化や地元貢献、場内環境の整備等に向けられており、利用者や地域への還元取組みに反映されていた。また、閑散期には極力人員を減らし、人件費の削減に努めている。<br>○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  | 4 | 6.4 |
|  |  | 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><b>【適切なサービスの提供】</b><br/> ○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。<br/> ○ファミリー層向けに、プレミアムコーナーの運営や授乳室、及び子供が遊べるキッズスペースを設置し、サービスの充実を図った。閑散期には冬期の鍋の無料貸し出しや初の試みである閑散期の団体利用の誘致を実施した。イベントでは防災体験イベントの「カワサキキャンプ」による防災意識啓発や、「火おこし&amp;焼き芋体験」による地域のにぎわい創出など目的を持って様々な取組みを履行した。<br/> ○平成30年度は各地で酷暑が猛威を振るっていたため、熱中症指数のホームページ上での情報提供及びネット上での注意喚起を行った。また、Facebookやホームページでの広報活動を継続して行い、幅広い年代層の利用促進を図っている。</p> <p><b>【業務改善によるサービス向上】</b><br/> ○従来の仮設トイレは一部の破損も含め、老朽化が見受けられた為、利用者サービス向上のためにも、6月に仮設トイレの全面入れ替えを実施した。<br/> ○繁忙時は場内警備員を1名増員して行っているが、家族連れ及び子供の利用者が増えてきたことから、子供の見守りを強化して場内警備を行った。授乳室やキッズスペース付近など、特に親の付き添いがいない子供を注視して、見回りを行った。利用者の推移を理解したうえで、一定の客層増加に見合った適切な業務を実施していた。</p> <p><b>【利用者の意見・要望への対応】</b><br/> ○アンケート等を踏まえて、特に要望の強い「駅周辺の混雑・迷惑行為対策」について、駅周辺の誘導員を繁忙期に配置し、歩行者への声掛けや周辺地域のゴミ拾い活動など、利用者ニーズに応える取組みに尽力している。<br/> ○場内においても迷惑行為対策として場内施設の利用方法や禁止事項を示した「各種の案内板」及び「ごみの分別表」を場内に積極的に掲示した。特に目のつきやすいトイレ付近や通路脇などに設置し、場内でのマナー順守や安全面向上に努めている。</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  | 4 | 2.4 |
|  | 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   |    |   |     |
|  | 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><b>【適正な人員配置】</b><br/> ○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><b>【連絡・連携体制】</b><br/> ○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><b>【再委託管理】</b><br/> ○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><b>【担当者のスキルアップ】</b><br/> ○接客のスキル向上のために、閑散期の集客アップも見込んだ上で10月には接客指導を中心としたレクチャーを実施した。他にも2月中旬には接客マナー研修を行い、言葉遣いや話し方、挨拶・電話対応等様々な分野のマナーを学習し、スキルアップに努めた。</p> <p><b>【安全・安心への取組】</b><br/> ○安全管理徹底の為に、2月中旬にスタッフ全員で防災訓練を行った。火を扱う当場の特性を踏まえ、消火訓練や水難救助訓練、冠水時の避難訓練など、実際に消火器・ロープ等の道具を用いて実践的な訓練を実施した。また、未受講者8名を対象とした普通救命講習を3月初旬に行い、救命処置・気道異物除去・止血法などの講習を実施することで、突発的な災害対応や救急対応などスタッフ全員が安全管理の強化に努めた。<br/> ○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。<br/> ○繁忙期(4,5月)では、飲みすぎによる体調不良の為、救急車を手配する事案が多い傾向にある。その対策として地元消防署と連携した「飲みすぎ注意の啓発運動」でマナー指導を実施しており、事件・事故の予防に努めている。</p> <p><b>【コンプライアンス】</b><br/> ○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、個人情報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。主に責任者クラスを対象としたコンプライアンス・個人情報保護研修を実施し、外部専門家の協力も得ながら適切な情報取扱能力の向上を図った。</p> <p><b>【職員の労働条件・労働環境】</b><br/> ○警備員・係員それぞれの研修による従業員教育等、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】<br/>○安全確保に留意したうえで、施設・設備の保守点検及び整備等を行っている。</p> <p>【管理記録の整備・保管】<br/>○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】<br/>○場内に限らず駅前・駅周辺の誘導員や河川敷や周辺地域の警備など、広範囲にわたり人の目を行き渡らせることで事故・事件を未然に防止している。</p> <p>【外構・植栽管理】<br/>○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】<br/>○毎日の敷地内清掃に限らず、河川敷や駅前も定期的に清掃しており、ゴールデンウィーク翌週には世田谷区側の河川敷のゴミ拾いを行うなど、場内外・周辺地域の清掃活動に努めている。</p> <p>【ごみ管理】<br/>○大型ごみ削減のためにリサイクル活動の一環として、破損したレンタル器材の再生利用を行った。また、テントやいす・テーブル・コンロの修復なども現場スタッフが積極的に行っている。</p> |            |   |   |   |     |

#### 4. 総合評価

|       |       |       |   |
|-------|-------|-------|---|
| 評価点合計 | 72.4点 | 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30年度の指定管理者としての業務は2期目の2年目となり、場内外・周辺河川敷・駅前等の清掃、場内警備員や夜間警備の継続、駅周辺の誘導員の配置、混雑状況に合わせた柔軟な人員配置など、混雑緩和及び各種迷惑行為対策に積極的に取り組んでいると言える。また、近年の自前の器材持ち込み増加の影響から、レンタル器材の貸出点数は約3,500点の減少(約18%減)となっているが、平成29年度から実施されているプレミアムコーナーの開設、及び初の試みである約3,000人規模の団体利用の誘致等の提案事業の充実により、利益率は2.2%を計上した。そのうえで、安定した収益を活かし、地域貢献事業として地元商店関係者による物販サービス、「水辺で乾杯in川崎2018」、「カワサキキャンプin多摩川」等各種イベント事業の開催、器材の提供等を行い、各関係機関と連携して様々な取組みを行った。

それに加え、入場時・トイレ待ち等細かな混雑緩和の人員配置、ハザードマップの掲示、各種案内板の提示、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30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

平成30年度は夏場の猛暑・豪雨・台風等の異常気象が多かった為、増水リスクや熱中症に十分留意し、施設等の保全・河川の安全確保の徹底及び熱中症の注意喚起、熱冷まし用品の販売なども継続したうえで施設運営を行っていただきたい。「カワサキキャンプin多摩川」のような防災体験や各種イベントを実施することで、防災意識啓発はもちろん参加型のイベントで地域振興及び賑わい創出を図ることを期待する。

依然として地元の要望が強い迷惑行為対策は継続的にアンケートを行的確なニーズ把握に努め、平成30年度に大幅に増加したお子様や家族連れを中心とした新しいサービス・人員配置・施設整備等実施することを希求する。また、主に天災による利用者の減少に伴い、レンタル器材の貸出点数の減少も見受けられるため、新たなレンタルサービス等を提供することで安定的な収入を確保し、更なる地域貢献を期待する。そして、ホームページの見やすさ改善・Facebookを用いた情報提供などを継続したうえで、施設の事業目的である迷惑行為対策に尽力し、ファミリー層をはじめとした様々な年齢層の方に気軽に足を運んでもらえるよう、公の施設管理者としての役割を担ってほしい。