

様式 8 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	生田緑地、川崎市岡本太郎美術館、川崎市立日本民家園、川崎市青少年科学館	評価対象年度	平成25年度
事業者名	・事業者名：生田緑地運営共同事業体 ・代表者名：三井物産ファシリティーズ株式会社 代表取締役社長 松田 俊哉 ・住所：東京都品川区大崎1丁目6番1号 ※構成員：日本コンベンションサービス株式会社、株式会社富士植木、三井共同建設コンサルタンツ株式会社	評価者	建設緑政局緑政部生田緑地整備事務所長 市民・子ども局岡本太郎美術館副館長 教育委員会事務局日本民家園長 教育委員会事務局青少年科学館長
指定期間	平成25年4月1日～平成30年3月31日	所管課	建設緑政局緑政部生田緑地整備事務所 市民・子ども局岡本太郎美術館 教育委員会事務局日本民家園 教育委員会事務局青少年科学館

2. 事業実績

利用実績	[生田緑地]利用者数：791,000人、駐車場利用台数：77,550台(東口駐車場：59,730台、西口駐車場：17,820台)、東口ビジターセンター利用者数：96,902人、西口サテライト利用者数：11,275人 [岡本太郎美術館]利用者数：70,184人 [日本民家園]利用者数：109,710人 [青少年科学館]利用者数：301,399人
収支実績	<収 入>指定管理料：348,255,000円、利用料金収入(駐車場)：31,845,450円、事業収入(売店等)：36,729,898円、自主事業収入(自販機・イベント等)：13,724,215円 計：430,554,563円 <支 出>管理運営経費：470,147,298円(うち自主事業経費：8,550,310円) 計：470,147,298円 <収支差額> △39,592,735円
サービス向上の取組	・岡本太郎美術館、日本民家園、青少年科学館のうち2館以上利用者への駐車場割引を実施した。 ・駐車場におけるクレジットカード・電子マネーの受入やホームページによる駐車場満空情報の提供、東口駐車場における西口駐車場の満空情報の看板を設置した。 ・東口ビジターセンターにおける青少年科学館プラネタリウムチケットの販売を実施した。 ・生田緑地内に災害対応自動販売機(パンダー)を5台設置した。 ・Facebookページ、スタッフブログの運営などSNSを活用した広報や、生田緑地PR動画制作、コンビニ・商店街・大学と連携した生田緑地一体の広報を実施し、生田緑地の魅力向上を図った。 ・自主事業として、日本民家園で実施した「古民家カフェ」や岡本太郎美術館の敷地内で実施した「青空ピラティス」など利用者サービスを向上させる取組みを実施した。

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・事業成果	利用者満足度	利用者満足度調査を適切に実施しているか	8	4	6.4
		利用者満足度は向上しているか			
		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			
	事業成果	事業実施による成果の測定が適切に行われているか	6	2	2.4
		当初の事業目的を達成することができたか			
	自然環境の保全	市民との協働により自然環境の保全が図られているか	8	4	6.4
魅力の向上	施設間の連携・多様な主体との連携により生田緑地全体の魅力の向上が図られているか	8	4	6.4	
	生田緑地全体広報が戦略的に展開され、魅力発信できているか				
(評価の理由) ・利用者満足度については、常設アンケート調査のほか、ヒアリングによるアンケート調査を計4回実施しており、第1回が84%、第2回が90%、第3回が91%、第4回が93%の利用者の方から「満足した」との評価を得ており、調査結果を分析して自主事業を展開するなど、利用者満足度の向上に向けた取組に反映している。 ・事業成果については、セルフモニタリングやアンケート調査等を実施しており、その結果を踏まえ、業務改善を行うなど適切な成果測定を実施している。当初予定されていたパークマネジメント・カルテの作成は、セルフモニタリングシートと内容が重複する部分が多いことから、パークマネジメント・カルテをセルフモニタリングシートに置き換えることで実施しなかったが、事業実施・自己点検・業務改善のPDCAサイクルは実現できている。MCCフォトシステムの運用は開始されたが、活用は次年度課題である。また、事業目的の一つである「管理運営の効率化」については、指定管理初年度であったことから、業務を軌道に乗せる必要があり、計画以上の人員が配置されるなど、十分な効率化が図られなかった。さらに、統括業務に迅速さが欠けている部分があるなど、適正な人材の配置について課題が見られた。 ・自然環境の保全については、生田緑地で活動する市民活動団体との連携調整を担う協働担当を生田緑地整備事務所に常駐させることで、市民活動団体とのコミュニケーションが円滑に行われ、市民活動団体のホームページを充実させるなどの取組を進め、市民協働による自然環境の保全を図った。 ・魅力の向上については、民家園において、事業計画書に記載してあったホームページのリニューアルが実施できなかったなどの課題があったものの、これまで各施設で行われていた広報活動を生田緑地一体で優れたデザインと新しい視点により行うとともに、Facebookページの運営などSNSを活用し、地域と連携(コンビニ・商店街・大学)するなど民間のノウハウを活用した魅力的な情報発信が展開された。					

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	8	2	3.2
		支出に見合う効果は得られているか			
		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	4	3.2
収入増加のための具体的な取組が為されているか					
適切な金銭管理・会計手続	収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか	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				
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・効率的・効果的な支出については、指定管理初年度であることから、計画以上の人員配置や想定以上に電気量が嵩み、事業計画に比べ、約7,800万円ほど超過しており、人員配置の見直しなど経費削減に取り組む必要がある。</li> <li>・収入の確保については、利用料金収入(駐車場収入)のほか、自主事業収入(自動販売機・自主事業)が増加し、事業計画に比べ、約5,100万円の増額となった。</li> <li>・適切な金銭管理・会計手続については、納品書・請求書等の伝票管理を適切に行っており、報告書には支出費目ごとの内訳や月別の事業収支が添付され、適正な管理がなされていることを確認できる。</li> </ul>					
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	6	4	4.8
		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	実施計画と実際のサービス提供に「ずれ」が生じている場合、原因究明に必要な取組が為されているか	6	3	3.6
		業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、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	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか	6	3	3.6
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					
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)					
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適切なサービスの提供については、アンケート調査によると、高い利用者満足度の評価を得ており、東口ビジターセンターでは、受付スタッフがウェルカムボードのほかクラフトなどを作成し、気持ちよく来園できるような配慮を行うなどの取組がなされた。</li> <li>・業務改善によるサービス向上については、日常的に現状分析や課題把握を行い、高低差のある生田緑地の園路等に、休憩できるよう木製のベンチを25基設置するなど利用者サービスの向上に向けた取組がなされた。</li> <li>・利用者の意見・要望への対応については、常設アンケート調査のほか、ヒアリングによるアンケート調査を計4回実施し、利用者ニーズを把握しているとともに、利用者からの苦情や意見については、セルフモニタリングで報告を受けており、適切に対応している。</li> </ul>					
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	2	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			
	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	3	1.2
	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			
	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、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	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			
	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	4	3	2.4
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適正な人員配置については、指定管理初年度であったことから、業務を軌道に乗せる必要があり、適正な人材や人員数の配置がなされていないところがあり、組織体制を見直す必要がある。また、年度途中には、統括責任者の退職により、一時的に欠ける状態が生じ、本部組織で対応を図るものの、対応に時間がかかり、組織全体のマネジメント機能が低下する時期があった。</li> <li>・連絡・連携体制については、毎月、指定管理者の業務責任者及び本市の担当者、各館の施設長が参加する全体会議等を実施し、情報共有の円滑化が図られた。</li> <li>・再委託管理については、日報や作業写真等にて確認しており、毎月実施しているセルフモニタリングにて本市に適切に報告を行っている。</li> <li>・担当者のスキルアップについては、接客・マナー研修のほか個人情報取扱研修などを実施し、スタッフのスキルアップを図るとともに利用者のサービスや安全性の向上に努めた。</li> <li>・安全・安心への取組については、危機管理マニュアルの作成、災害を想定した定期的な訓練等を実施しているとともに、多摩警察署と連携を図り、警察官による緑地内の巡回などを実施し、安全管理体制の強化を図る取組がなされた。</li> <li>・コンプライアンスについては、個人情報取扱マニュアルの策定やスタッフが理解しやすいQ&amp;Aの作成などを実施した。</li> <li>・職員の労働条件等については、労働報酬台帳を適切に管理しており、最低賃金を上回っているとともに責任のレベルに応じた給与体系にするなど適切な労働条件及び労働環境が整備されている。</li> <li>・環境負荷の軽減については、環境に配慮した備品や肥料等を使用したり、緑地で伐採した木材を薪として民家園で利用するなどの創意工夫した取組を行った。</li> </ul>					

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	8	3	4.8
	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。			
	外構・植栽管理(建物)	外構の植栽を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)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	6	3	3.6
	清掃業務	施設内及び外構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			
	樹木等管理	協働による順応的な植生管理、四季の見どころとなる植栽管理が適切に行われているか	2	4	1.6
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設・設備の保守管理については、定期点検を適正に実施するとともに設備や備品の不具合を早期発見、修繕を行っている。</li> <li>管理記録の整備・保管については、業務日誌等の記録簿を適切に整備・保管されている。</li> <li>外構・植栽管理(建物)については、実施内容を維持管理記録簿に記載しているとともに、利用者からの要望や台風・大雪の自然災害時に対し、迅速かつ適切な管理を実施している。</li> <li>備品管理については、各施設で使用使用する備品を東ロビジャーセンターで一括購入することで、コスト縮減や在庫切れのリスク軽減を図っている。</li> <li>清掃業務については、代表企業本社によるインスペクションや技術指導等を実施し、アンケート調査結果では、約88%の利用者の方から「きれいだった」との評価を得ており、利用者満足度は高い。</li> <li>警備業務については、各施設での指示命令系統を整えたほか、マニュアルを整備し、アンケート調査結果では、約55%の利用者から「良かった」との評価を得ている。また、第1・3回アンケート調査では、指導員の指示や言い方に不満を持たれる利用者がいたが、第4回アンケート調査では、警備員への不満も見られず、改善に向けた取組を行っている。</li> <li>樹木等管理については、ショラブやアジサイの手入れの回数を増やすことで、開花状況が良好になるなど季節に応じた植栽管理を実施しており、アンケート調査結果では、「自然豊かな場所」や「きれいな場所」などの意見を得ており、利用者満足度は高い。</li> </ul>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	64	評価ランク	C
-------	----	-------	---

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者による「緑地及び緑地内文化施設の横断的な管理運営」については、全国的に類を見なく、業務を推進するにあたり、様々な課題が発生するなか、その課題解決に向け、毎月、指定管理者の業務責任者及び本市の担当者、各館の施設長が参加する全体会議等を実施し、それぞれ各施設が抱える課題や情報の共有を図るなど横断的な管理運営を着実に進めた結果、アンケート調査では、約90%の利用者の方から「満足した」との評価を得ており、高いサービス水準が確保されたことは、評価できる。また、広報・情報発信業務については、民間のノウハウを活用し、様々なコンテンツを用いた生田緑地一体の情報発信を実施するとともに、管理運営体制については、学芸業務を市が直接担っており、各施設で実施している企画展等について、指定管理者が情報発信を行うなど相互に連携を図り、生田緑地の魅力を向上させた。</li> <li>自然の保全については、協働担当者を配置することで市民との合意形成を図りながら、適切な植生管理を実施するとともに、希少な動植物が生息するエリアを保全しながら、利用者が散策を楽しめるような適正な維持管理を実施したことは評価できる。</li> <li>今後、事業執行にあたっては、収支改善や組織体制の見直しなどの課題を改善し、更なる効率・効果的かつ適正な運営の取組みを推進する必要がある。</li> </ul>
---

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理初年度であったことから、業務を軌道に乗せる必要があり、適正な人材や人員数の配置がなされておらず、また事業収支については、約4,000万円の支出超過となっていることから、来年度に向け、組織体制を見直すほか、節電対策などの経費削減に取り組むとともに、事業計画で示されていた軽食販売等に着手するなど収支改善に努める必要がある。なお、経費削減に取り組むにあたっては、サービスの低下につながらないよう留意する必要がある。</li> <li>魅力向上策については、例えば日本民家園において、建物ガイドと自然ガイドを行うなど、一つの施設で他のサービスを併せて提供することで相乗効果を発揮させるような取組を進める必要がある。</li> <li>市民団体や周辺大学等との協働・連携については、引き続き連携体制の構築を進め、中長期的に生田緑地の魅力を向上させる取組を進める必要がある。</li> <li>統括責任者をはじめ、一部の業務責任者が年度途中で交代となる事態が生じ、組織全体のマネジメント機能が低下する時期があったが、今後、安定した管理運営を行えるよう、十分な人事管理機能を果たす必要がある。</li> <li>指定管理者として1年が経過し、適正な人員配置や季節を活かした取組・情報発信、東ロビジャーセンターと西ロサテライトを含めた回遊性の向上、各施設の特徴を十分に活かした生田緑地のブランディングなど課題も見えてきたことから、再度、事業計画書のチェックを行い、改善箇所の抽出、原因の解明、改善実行に向けた取組を進め、適切な管理運営に努める必要がある。</li> </ul>
--