

様式 12 指定管理者制度活用事業 総括評価シート

指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日:平成28年11月18日

評価者:建設緑政局指定管理者選定評価委員会緑政部会(生田緑地)

1. 業務概要

施設名	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
指定期間	平成25年4月1日～平成30年3月31日
業務の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・維持管理業務(建物管理業務・公園施設管理業務・樹木等管理業務・清掃業務・警備業務) ・運営業務(施設利用に関する業務・観覧料の収納等に関する業務・広報・利用促進に関する業務・協働に関する業務・伝統工芸館運営業務・駐車場運営業務・物品販売業務・統計・調査等業務) ・その他業務(事業計画書、事業報告書、モニタリング等に関する業務・非常時、災害時対応等業務、指定期間終了時の引継ぎ業務)
指定管理者	名称 : 生田緑地運営共同事業体 代表者: 三井物産フォーサイト株式会社 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 電話: 03-5759-2800
所管課	建設緑政局緑政部生田緑地整備事務所 (外線: 934-8577) 市民文化局市民文化振興室岡本太郎美術館・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. 「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>【年度ごとの利用者へのサービスの提供について】</p> <p>(平成25年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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・電子マネーの受入れや、ホームページによる駐車場の満空情報の提供、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のチケット販売を実施した。 ・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向上をさせる取組みを実施した。 <p>(平成26年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来園者のニーズに対応するため、「森のマルシェ」などの自主事業や、ビジターセンター2階に(たこ焼き・フライドポテト等の)自販機を設置することにより軽食販売を実施した。 ・科学館の受付スタッフが美術館での受付・展示監視業務を行うなど、マルチスタッフ化を開始した。 ・日本民家園において、炉端の会の古民家に関するガイドと連携して、緑地スタッフによる民家園内の植物に関するガイドを実施した。 <p>(平成27年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・JA セレサ川崎と共催で、ゴールデンウィークに「生田緑地園芸まつり」を開催し、園芸ファン層へのサービスを展開した。 ・「じゃがいも学校」をJAとの協定のもと実施し、農作業を経験したいという市民の

		<p>ニーズに応えた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業チームである「もりのにじ」により、新たに緑地内での結婚式「トワイライトウェディング」を初め、「漆継ぎ講座」や「古民家で楽しむ甲州ワイン」などの斬新な自主事業を展開し、新しい利用者層へのサービス向上に繋がった。 ・アンケートに要望があった西口への駐輪場の整備について、直営作業により設置し、自転車での来園者へのサービス向上を図った。 ・外国人留学生によるボランティア協力を得て、生田緑地MAPを4言語で作成し、インバウンド対応を強化した。 <p>【所管課の評価】</p> <p>利用者のニーズに対応した積極的な自主事業が展開され、また駐車場や駐輪場の施設の整備や、割引制度の取組みがなされ、サービス向上に繋がった。</p>
2	<p>当初の事業目的を達成することができたか。</p>	<p>1 事業目的</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 協働による豊かな自然環境保全・活用 ② 各施設の魅力向上と施設間連携の強化 ③ 効果的・効率的な情報発信等の推進 <p>2 事業目的の達成状況</p> <p>(1) 協働による豊かな自然環境保全・活用について</p> <p>生田緑地マネジメント会議や自然環境保全管理会議等で、生田緑地ビジョンの実現に向けて諸団体等との良好な関係構築に努めた。特に生田緑地で活動する市民団体に資材の提供や専門的なアドバイス、広報補助、作業補助を行い積極的な対話を重ねることで市民協働による自然環境の保全を図った。</p> <p>また、駆除対象である外来種について、市民団体と協議して実施し、駆除した草を染料にする草木染めなどの自主事業に活用した。</p> <p>(2) 各施設の魅力向上と施設間連携の強化</p> <p>各施設において、効果的な自主事業が展開された。特に日本民家園では、「漆継ぎ講座」や「古民家で楽しむ甲州ワイン」などが実施され、キャンセル待ちがでるほど好評であった。施設間連携の取組みとしては、日本民家園において、民家に関する園内ガイドと連携して、緑地スタッフによる民家園内の植物に関するガイドを実施した。また「生田緑地スタンプラリー」を連携して開催し、各施設への回遊性を高めた。</p> <p>(3) 効果的・効率的な情報発信等の推進</p> <p>SNSを活用した、生田緑地における各施設の一体的な広報が積極的に展開され、Facebookでは、1,000 いいね！を達成した。また、生田緑地の魅力的な季節の画像を多く使ったホームページのリニューアルを行い、またアイキャッチを重視したポスターや、生田緑地内で行なうイベントを分かり易くまとめた「生田緑地イベントガイド」を制作するなど、効果的・効率的な情報発信が推進された。</p> <p>【所管課の評価】</p> <p>事業目的を達成しており、適正であると評価できる。</p>
3	<p>特に安全・安心の面で問題はなかったか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度から多摩警察署と連携を図り、警察官による緑地内での巡回が実施されるようになり、安全管理体制への強化を図る取組みがなされた。 ・緑地内の樹木や、遊具等については定期的なパトロールが行われ、倒木や遊具の破損による事故等を未然に防いだ。

		<ul style="list-style-type: none"> エレベーター救出作業訓練や、リスクアセスメント研修、危険予知トレーニング研修会など、スタッフのスキルアップを図るとともに、危機管理意識の向上による利用者への安全性の向上に努めた。また、生田緑地の危険箇所を把握し、ハザードマップを作成した。 平成27年度において、自動販売機を狙う窃盗事件が発生したが、警察と連携して警備を行うなど適正な対応が図られた。 <p>【所管課の評価】</p> <p>未然に危険箇所を発見、修繕等を実施し、安全対策を適切に行い、良好な施設環境を維持し、また多摩警察署と連携を図るなどにより、市民が安心して利用することができている。また、重大な事故も発生していないことから、安全対策に問題はないと判断している。</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"> 新・かわさき観光振興プランの重点戦略への取組みを、市と連携しながら実施する。そのために外国旅行会社等へのツアー取り入れのための交渉や、滞在時間を長くし、経済効果を高める仕組みなど、インバウンド対応強化を図っていく必要がある。 生田緑地ブランドの確立をめざし、ブランドロゴ、メッセージ等を作成し、効果的に周知しながら生田緑地の魅力を広めていく必要がある。

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。	<p>1 所管課は、指定管理者からの月例報告の際、報告書に基づき管理運営状況の確認を行い、必要に応じて業務改善や効率化の指示を適切に行っている。</p> <p>2 苦情やトラブルがあった場合には、管理者が迅速・適切に対応するとともに所管課に報告・相談することを指導し実践させている。</p> <p>上記のことから、所管課によるマネジメントは適正に行っている。</p>								
2	制度活用による効果はあったか。	<p>1 導入効果について</p> <p>指定管理者制度の導入により、緑地や各施設の横断的管理・運営・広報・集客業務（自主事業）の効率化を図りながら展開され、また、学芸業務と指定管理業務において、広報等でのシナジー効果も得られた。また、施設間の連携強化がなされ、生田緑地全体の魅力向上に向けた取組みがなされ、効果があったことが明らかである。</p> <p>2 コスト面での効果について</p> <p>指定管理導入前の直営時の費用（372,996千円）に比べて確実にコストは下がっており、コスト面での効果はあった。</p> <p>しかし、指定管理者の収支において初年度は、人員配置が計画より増加し、また、直営の光熱水費や人件費の高騰などにより、大幅なマイナス収支になったが、コスト削減や自主事業の積極的展開による収入の増加により、年度を経るごとに確実に収支が改善している。</p> <p style="text-align: right;">【単位：千円】</p> <p>指定管理者収支実績 （平成25年度）（平成26年度）（平成27年度）</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">指定管理料</td> <td style="width: 15%;">348,255</td> <td style="width: 15%;">363,316</td> <td style="width: 15%;">367,005</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入（駐車場）</td> <td>31,845</td> <td>33,119</td> <td>34,260</td> </tr> </table>	指定管理料	348,255	363,316	367,005	利用料金収入（駐車場）	31,845	33,119	34,260
指定管理料	348,255	363,316	367,005							
利用料金収入（駐車場）	31,845	33,119	34,260							

		<table border="1"> <tr> <td>事業収入 (売店等)</td> <td>36,729</td> <td>38,344</td> <td>38,957</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td>13,724</td> <td>17,219</td> <td>18,803</td> </tr> <tr> <td>収入 計</td> <td>430,554</td> <td>452,000</td> <td>459,026</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>470,147</td> <td>479,829</td> <td>467,730</td> </tr> <tr> <td>(うち自主事業経費)</td> <td>8,550</td> <td>10,995</td> <td>11,344</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>△39,592</td> <td>△27,829</td> <td>△8,703</td> </tr> </table> <p>※平成26・27年度において、指定管理区域拡大のため指定管理料が増加しています。</p>	事業収入 (売店等)	36,729	38,344	38,957	自主事業収入	13,724	17,219	18,803	収入 計	430,554	452,000	459,026	支出	470,147	479,829	467,730	(うち自主事業経費)	8,550	10,995	11,344	収支差額	△39,592	△27,829	△8,703
事業収入 (売店等)	36,729	38,344	38,957																							
自主事業収入	13,724	17,219	18,803																							
収入 計	430,554	452,000	459,026																							
支出	470,147	479,829	467,730																							
(うち自主事業経費)	8,550	10,995	11,344																							
収支差額	△39,592	△27,829	△8,703																							
3	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	<ul style="list-style-type: none"> ・収支がマイナスである状況をふまえ、仕様書等の業務の要求水準に見合った指定管理料を再度精査し改めて適切な指定管理料の算定を行なう。 ・生田緑地及び3館の多くの施設は老朽化しているが、現行の指定管理者による修繕費の限度額の範囲では対応が困難であるため、現行市で実施している修繕費を指定管理料に上乘せし、限度額を見直すことにより総合的、一体的な修繕の実施を図る。 ・日本民家園では、入園者数が近年増加傾向にあり、物販の充実や今後導入される音声ガイドへの案内等にも対応した受付案内等の業務増への対応が課題である。 ・生田緑地の指定管理区域については、ばら苑等の区域を含め、必要に応じて指定管理区域を見直す必要がある。 ・近隣の駐車場料金と比較検討し、現行の駐車場利用料金の上限設定の変更する条例改正が指定管理期間中にあった場合は、駐車場料金の見直しを図る必要がある。 ・3館におけるカフェ等の飲食施設は、各館の魅力向上に向け、目的外使用許可により現在のところ指定管理業務外となっているが、さらに生田緑地全体の魅力向上につながるため、各飲食施設等の状況を踏まえ、指定管理業務への移行を検討する必要がある。 																								
4	指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか	<p>現行の運営体制は、生田緑地のめざすべき将来像として策定された「生田緑地ビジョン」に基づき、各施設の魅力を最大限に発揮しながら、効果的・効率的な横断的管理運営を進めるための仕組みづくりを実現するため、広報や緑地と文化施設の維持管理業務等に指定管理制度を導入したものである。民間のノウハウを活用しながら、迅速かつ柔軟に利用者からのニーズに対応しており、利用者満足度も年々評価が高くなってきている。実際に、指定管理者制度の導入後の利用者満足度調査（年4回実施）では、平成25年度では平均90%、平成26年度では平均93%、平成27年度では平均94.4%の利用者から満足したとの回答を得ており、高い水準で3年連続向上し、また施設の維持管理も適切に行われており、指定管理導入前の直営時に比べて確実にコストは下がっており、引き続き指定管理者制度の活用が適当であると考えられる。</p>																								

4. 今後の事業運営方針について

現行の指定管理者制度導入後、指定管理者は、各施設の特徴を活かしながら、自主事業をはじめとしたイベントや広報活動を横断的・一体的に実施し、利用者の満足度調査からも満足度が非常に高く、生田緑地全体の魅力向上を果たしている。

今後は、民間のノウハウと迅速かつ柔軟な対応により、新・かわさき観光振興プランの重点戦略への取組みを、指定管理者と連携しながら実施し、旅行会社等へのツアー導入の交渉や、滞在時間の長期化、経済効果を高める仕組みの構築や閑散期における来園者を呼び込むための工夫による年間来園者数の平準化を行ない、また東京オリンピック・パラリンピックに向けたインハウンドの対応を含めた観光強化を図っていく必要もある。

また、生田緑地ブランドの確立をマネジメント会議における検討結果を加味しながら実施し、広報面ではブランド

ロゴ、メッセージ等を効果的に周知しながら生田緑地の魅力を広めていく必要がある。

こうしたことから、生田緑地については、今後も指定管理者制度を仕様書等の業務の要求水準に見合った指定管理料を再度精査し改めて適切な指定管理料の算定を行いながら継続して導入することが妥当である。