

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	大師公園	評価対象年度	平成22年度
事業者名	・事業者名 財団法人川崎市公園緑地協会 ・代表者名 理事長 碓 親二(現職) 土田 勲(平成22年5月31日まで) ・住 所 川崎市中原区等々力3番12号	評価者	管理課長
指定期間	平成21年 4月 1日～平成24年 3月31日	所管課	川崎区役所道路公園センター管理課

2. 事業実績

利用実績	平成22年度は、軟式野球場及び庭球場において前年度並みの利用者であった。軟式野球場については、3月の東日本大震災のため、ナイター施設の供用を停止している。 瀧秀園においては、前年度比で10%の減少があった。これについては、猛暑が原因として上げられ、8月で2,000人弱、9月で3,300人強と夏の期間の利用者の減少が顕著であった。
収支実績	指定管理事業収入及び自主事業収入の39,750千円について、事業費については、計画を上回る執行となったが、管理費については、適切な人員を確保しつつも、野球場のナイター予約がない時には、適宜、人員を配置しないなどの措置を講じ、人件費の圧縮に努めた結果、大幅な縮減が図られている。 その結果として前年度からの分と合わせて、593万1235円の繰越金が発生した。
サービス向上の取組	利用者が安全に、安心して公園を利用するために、施設管理、園内清掃、有料施設の整備、芝生管理、樹木管理及び巡視などの面で、これまで培ってきた経験を生かすとともに、維持・応接研修会等を開催し、市民サービスの向上に努めた。 また、川崎区の公園に特に多く見受けられるホームレスの対応についても、利用者の不安を取り除く観点から、適宜、適切に対応したことから、特段の問題は見られなかった。

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	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	3	7.2
		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	8	4	6.4
当初の事業目的を達成することができたか					
(評価の理由) 利用者満足度について、意見箱の常設による利用者アンケートや窓口・電話等による意見・要望をファイリングし、緊急性を踏まえて分析と対応が図られている。アンケートの件数は年間で12件と多くはなかったが、収集方法も概ね適切であった。 事業成果について、項目別に自己評価が実施されており、全般的な管理水準の向上と市民、地域の連携と協働という観点から、市民ボランティアによる園内花壇の草花の植替え及び園内美化活動としてのゴミ収集活動をサポートし、また地域イベントにも積極的に参加していることは評価できる。					
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			
	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	6	3	3.6
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) 計画に基づき、適正な事業費の支出が行われている。特に外部委託している高木剪定、トイレ清掃について、状況に合わせた管理水準を維持するため、事業費を増加させ、管理費の削減を図るなど、全般的な調整が行われていることは評価できる。 指定管理料については、事業報告書、決算書等により確認したところ、適切に管理されており、会計処理も適正と判断する。					
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	9	3	5.4
		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	9	3	5.4
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					
(評価の理由) 公園内の景観を維持するためには、清掃及びゴミ収集の徹底は欠かすことができないので、年間管理計画表を策定し、適正に業務が履行された。また利用者への情報提供も適切であり、水準に達している。 公園内での事故を未然に防ぐため、危険と思われる箇所をハザードマップとして整理し、巡視や定期点検を徹底するとともに、事故等の発生を想定した訓練を実施し、市民の安全を守る体制を整えていた。 近隣住民から日々寄せられる苦情や要望に、指定管理者として、データを整理分析し、緊急度を踏まえた迅速な対応や、ホームレス等への粘り強く、継続した対応は、評価できる点である。					

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			
	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	6	3	3.6
	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・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	4	3	2.4
	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			
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	2	3	1.2	
(評価の理由) 有料施設の受付や施設管理の部門には、経験豊富な職員を配置し、不測の事態にも対応できるような適切な人員配置を整えていると判断する。 外部講師を招き、維持管理に係る研修会を開催した。また、職員間でミーティング等により日常的に情報の共有が図られていることから、スタッフのスキルは水準に達している。 個人情報保護に関する取組みについては、情報へのアクセスレベルを役職によって制限するなどして、法令遵守に努めており、適切な運用がなされている。 環境負荷の軽減については、清掃時の水を植物への水やりに利用するなどの再利用を図り、リデュース、リユース、リサイクルという3Rに取り組んでおり、環境に一定の配慮が行われていると判断する。					
適正な業務実施		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			
	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	18	4	14.4
	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			
(評価の理由) 各業務は適切に実施されており、業務日誌等の管理記録も整備されている。 特に、園内の清掃については、年間管理計画表に基づき確実に実施するとともに、行事等で通常よりも来園者が多い時には、臨機応変にこれに対応していた点は評価できる。また利用者の安全を確保するための施設の点検業務や植栽管理については、きめ細かな管理を行い確実に履行されている。 灌漑園については、マスメディアによる撮影はもちろん個人的な撮影行為が非常に多く、また、外国から訪れる方もいるため、気を配る必要がある施設であります。植栽の管理や秀湖の水面に浮かぶ枯葉の除却及び濾過機吸い込み口の清掃など、高い水準で維持管理が達成されている。					

4. 総合評価

評価点合計	68.8	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

公園利用者が安全に、そして安心して利用できる公園を提供するために、園路、施設等の安全点検や利用者からの意見、要望への対応など、指定管理者としての責務を果たしている。中でも特筆すべき事項は、市民ボランティアを指導、育成し、園内清掃活動を組織し、用具の貸し出し、ゴミの片づけ等のサポートを行ったことは、市民協働という観点から望ましいことでした。

一部の公園利用者のマナーの悪さから、近接した住民より苦情を寄せられることが数多くありましたが、それについても粘り強く対応し、利用者者のマナーの向上に向け取り組み、改善が図られている。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

従前からの課題でもあったトイレに対するいたずらについては、ナイター要員によるパトロールを実施した結果、昨年より発生件数は減少しています。今後は、一時的な夜間パトロールの検討や指定管理者だけでは対応できない部分は、所管の警察署との連携を強化し、定期的な情報交換を実施し、対応の強化を図っていただきたい。

また、より多くの公園利用者へのニーズに応えるためにも、アンケート実施方法の改善や聞き取り調査にも力を入れ、より多くの意見を集約し、公園の維持管理に反映させていただきたい。

最後に、5年間の蓄積を有効活用し、公園管理者及び公園利用者との双方が満足できる公園空間の醸成に向けて、引き続きの取組強化を求めるところです。