

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	川崎市多摩川緑地パークボール場	評価対象年度	平成23年度
事業者名	・事業者名 株式会社よみうりサポートアンドサービス ・代表者名 代表取締役社長 小飯塚 稔 ・住所 東京都稲城市矢野口4015番地1	評価者	多摩川施策推進課長
指定期間	平成21年4月1日～平成26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23年度の利用者数は 51,282.5人 となり、指定管理者選定時に事業者が設定した平成23年度の目標利用者数 48,100人 を上回る実績を上げている。 ※別紙利用状況表参照
収支実績	○収入の部 指定管理料収入 10,173,000円、利用料金収入 11,844,950円、自主事業収入他 3,015,490円 収入合計 25,033,440円 (当初見込み 24,960,000円) ○支出の部 管理運営経費 18,291,140円 自主事業経費 2,114,378円 支出合計 20,405,518円 (当初見込み 24,960,000円) 【収支差額】 4,627,922円 ※別紙収支決算表参照
サービス向上の取組	利用者一人ひとりの満足度を維持するための工夫として、①利用状況の分析を行い、比較的利用の少ない曜日・時間帯を案内 ②連休などの混雑時における、コース内入場制限およびスタート地点での案内整理 ③初心者等へのマナー・ルールの指導、④サービス券、野球チケットの配布を実施し、新規の利用者が定着するよう工夫を行っている。平成23年度は、利用者サービス向上のため、要望が多かった休憩棟の増設に尽力した。また、日常的に芝の管理等コースコンディションの維持を図るとともに、施設の清掃や点検の徹底実施による、快適な施設作りが行われている。

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	5	12.0
		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	9	5	9.0
		当初の事業目的を達成することができたか			
(評価の理由) 毎年実施している利用者アンケートのほか、指導員・アドバイザーなど常連の有資格利用者との意見交換会を開催して、利用者ニーズの把握と対応に努めている。指定管理者実施のアンケートでは、回答者の 98%の方々 から「充分楽しめた」「楽しめた」との評価を得ており、利用者満足度は高い。また、川崎市のアンケートでもほぼ同様の結果を得ており、回答者の約60%が週に1回以上利用する常連者であるように、利用者に愛される施設に成長している。コースに変化をもたせたりカップ位置を変えることで利用者を飽きさせない工夫や連休等の混雑時には常連利用者の協力を仰ぎ順番待ちの整理を行う等、常連から初心者まで満足できるプレーができるような配慮、新規の家族利用者等への丁寧な利用指導は、幅広い層が利用する公共施設として高く評価できる。					
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	5	9.0
		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			
	収入の確保	計画通りの収入が得られているか	4	3	2.4
	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	4	5	4.0
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) 本業収入の粗利益率は16.9%、自主事業の粗利益率は29.9%の水準を維持しており、順調である。収入においては、市の休憩棟増設工事の遅れに伴い自動販売機を増設することができず自主事業の収入を計画通りに得られなかったが、過去最高の利用料金収入を得ることができたため、利益を出すことができた。支出については、雨天時に配置要員を工夫して午後はスタッフ一人体制を実施したこと等で人件費を抑制することができた。また、徹底して節電等に取り組んだ結果、光熱費を大幅に抑えることができた。収入の確保や経費削減の取組の成果が、指定管理料の削減や、施設設備の充実(コース防球ネットの補修やロッカー等の設備補修)に還元されており、高く評価できる。報告書には支出費目ごとの内訳や原価台帳の写しが添付され、支出は適正に管理されていることが確認できる。					
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	12	5	12.0
		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	10	4	8.0
		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	5	9.0	
	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) グリーン・フェアウェイの刈り込みを仕様書の年24回に対し40回、コース外周の草刈を年3回に対し11回実施するなど、仕様書の水準を大幅に上回るきめ細かい維持管理を行うとともに、環境に優しい肥料を施すなど指定管理者発案の取組を進めることによりグリーン等を良好な状態を保っており、非常に高く評価できる。また、市内各所へのパンフレット配布やホームページでの情報提供に加え、雑誌やテレビの取材に協力するなど、新規利用者の開拓に努めており、利用者の増加に貢献している。また、利用者増加に伴い発生する新たな課題の把握やその解消に積極的に取り組んでおり、市とも課題の共有を図っている。その他、利用者団体との意見交換会を実施する中で、利用者」と市の連絡調整を円滑に行っている。					

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	6	4	4.8
	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			
	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	4	1.6
	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			
	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	5	4.0
	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	4	1.6	
(評価の理由) 混雑時はスタッフ3名体制に取り組む等効率的な人員配置を行っている。本社常勤の総括管理責任者と、現場管理責任者との間における役割分担と協力体制が明確であり、毎月の月例報告、四半期ごとの報告など市との連絡も円滑に行われている。施設の修繕等は、市と指定管理者の役割を分担しながら連携して適切に進めることができ、台風災害時の復旧対応等迅速に進めることができた。職場環境の改善取組が、利用者の快適な施設利用に繋がっていることが高く評価できる。各種保険への加入、スタッフのAED講習受講や担架の設置、緊急時の連絡体制図を掲示し職員に徹底を図るなど、安全・安心への取組が確実になされている。個人情報保護のため、利用申請書に記載された情報は一切パソコン入力せず記録媒体に残さない方針を職員間で徹底しており、書類は二重施錠管理を行っている。環境配慮の点では、芝の刈込みをこまめに短く行うことで、集草せずに自然分解にまかせ廃棄物の軽減に努めているほか、肥料等は環境に配慮したものを適切に使用している。また、労働報酬台帳を適切に管理しており、最低労働賃金を上回った上で、作業内容に応じて指導員資格を持つ者には賃金を上乗せする等適切な労働条件及び労働環境が整備されている。					
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	13	4	10.4
	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			
	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			
	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) 平成23年度はコース外周全体の防球ネット高を1mに改修したことで、より安全性が高まった。また、毎日の施設点検・コース内巡視により、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、飲酒する利用者に厳しく注意したり、死角スペースを排除することで安全で快適な利用環境の確保に努めている。防球ネット・ロッカー・トイレ等の補修必要箇所には迅速に処理を行っている。貸出用のボールやクラブについては、日常の手入れや新規購入による入替を行うなど適切に管理している。日々の清掃や植栽管理も適切に行っている。こうした日頃の業務の様子は写真とともに整理され、月例報告の際に適正な業務実施を確認することができ高く評価できる。 平成22年度末に発生した震災の影響による計画停電に備えるため、発電機を常備するなど営業の継続や節電の取組も積極的に行っており大きな成果を上げている。					

4. 総合評価

評価点合計	91.0点	評価ランク	A
-------	-------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

指定管理者としての業務は2期目となり、管理運営業務及び収入面において、安定した状況が見られる。指定管理者導入当初(平成18年度)と比較して2万人近くの利用者が増加しており、アンケート結果からも営業時間・接客態度・利用料金・施設の使いやすさ・コース管理状況・コースの面白さのすべての評価項目において、7割以上の利用者が「満足」「やや満足」と回答するなど、利用者の増加を図るとともに利用者の高い満足度の維持にも成功している。利用者の増加に伴い、新たな課題が発生しているが、市と協議を行った上で5年間の施設保全更新計画を作成している。施設保全更新計画は1年に一回程度見直しを行っているが、その中で休憩棟の増設を提案し、積極的に調整等の協力をするなど、指定管理者として魅力ある施設作りに向けての意欲的な姿勢が高く評価できる。また、施設周辺のゴルフ練習者等の課題についても市に積極的に情報提供するなど、周辺住民への配慮も怠っていない。
以上のことから、平成23年度の事業実績について、優れた成果を上げたと考えている。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

施設の老朽化に伴い、年々修繕が必要な箇所が増加しているため、市と協議を行った上で5年間の施設保全更新計画を見直す必要がある。平成24年度は新設休憩棟がオープンするため、適切な維持管理及び更なる利用者サービスの向上に努めてほしい。また、利用料金改定(貸出しクラブ50円)を実施するため、利用者へ広報した上で、増収分の収入の管理と適正な支出を行わなければならない。施設のキャパシティを考慮すると、大幅な利用者増加は逆にサービスの低下につながる可能性があるため、次期指定管理期間(平成26年度以降)に向けて、安全の確保、良好なグリーン状態の維持などについて、これまで以上の充実を図るとともに、一人ひとりの利用者の満足度の向上、子どもから大人、常連から初心者まで誰でも気軽にパークボールを楽しめる施設にしていくための新たな提案ができる準備を行うことを期待する。