

指定管理者制度活用事業 評価シート

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25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	天候不順による休場日が多い中、平成25年度の利用者数は50,118.5人となり、指定管理者が目標値として設定した年間目標利用者数50,100人を上回る実績を残した。
収支実績	○収入の部 24,283,920円 (指定管理料収入 9,770,000円、利用料金収入 11,147,230円、自主事業収入他 3,366,690円) ○支出の部 22,513,074円 (管理運営経費 20,755,021円 自主事業経費 1,758,053円) ○収支差額 1,770,846 円 (利益率:7.29%) ※利益率の算出方法=収支決算額/収入額×100
サービス向上の取組	利用者一人ひとりに満足いただけるよう、サービス向上に取り組み、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25年度は、夏の暑さや冬の寒さをしのぐための新たな休憩棟、コース混雑時に休憩するための可動式ベンチ等を設置するなど、利用者にとってのさらなる快適空間創設に努めた。また、芝の保護を徹底し、日常的な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	4	9.6
		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	4	7.2
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、利用者ニーズの把握に努めている。指定管理者実施のアンケートでは、回答者の約70%が週に1回以上利用する常連者であることなどから、利用者に愛される施設として定着しており、満足度が高いことがうかがえる。 ○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パークゴルフ協会・同好会の方々に協力を仰ぎ順番待ちの整理を行う等、ベテラン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。 ○ 天候不順による休場日が多い中、平成25年度の利用者数は50,118.5人となり、指定管理者が目標値として設定した年間目標利用者数50,100人を上回る実績を残した。					
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	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			
	収入の確保	計画通りの収入が得られているか	4	4	3.2
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	4	3.2	
	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) 【効率的・効果的な支出】 ○事業全体(本業+自主事業)の粗利益率は7.29%となっており、公的な施設として安定した水準を維持している。支出については、損害保険料や給与手当が増加しているが、これは利用者が安心してプレイし満足感を得ていただくために、保険内容を充実させ、また従業員を増加した結果であり、効果的・効率的な支出と認められる。 【収入の確保】 ○コース管理については、より細やかな対応を行いたいという意向で、自社従業員が積極的に対応した結果、人件費は増加したが、その分労務外注費を大幅に削減し、支出の大きな増加を抑制した。計画性のある収入の確保が、指定管理料の削減や、サービス向上に繋がる施設設備の充実(ミストシャワー・新休憩棟・可動式ベンチ等の設置、防球ネット・トイレ等の補修等)に還元されており、高く評価できる。 【適切な金銭管理・会計手続】 ○会計手続は公認会計士等専門家のアドバイスをを受けながら適正に処理されており、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	5	10.0
		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					
<p>(評価の理由)</p> <p>【適切なサービスの提供】 ○サービス向上に向け、グリーン・フェアウェイの刈り込みを56回、手抜き除草を120回実施するなど、きめ細かい維持管理を行っている。芝の刈り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も寄与するとともに、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専門的技術を駆使しながら、コース全体を良好な状態に保つことに尽力している。 ○市内各所でのパンフレット配布やホームページでの情報提供、雑誌の積極的活用やPRチラシのポスティングなどを通して、若年層や家族利用者の開拓に努めている。更に、ゴールデンウィーク中の家族利用者に対しパンフレットを配布しまた比較利用しやすい週末の利用を薦めるなど、週末利用者への野球観戦無料チケットの配布と併せて、利用者の定着に努めた。 【業務改善によるサービス向上、利用者の意見・要望への対応】 ○利用者から要望のあった、コース混雑時に休憩できる場所の確保について、早速、可動式のベンチを設置するなど、迅速かつ適切に対応している。</p> <p>【その他】 ○場内にバンカー砂を入れ、バンカー砂と手入れの行き届いた芝とが織りなす白と緑のコントラストを形成させ、サイクリングやマラソン等で河川敷を利用される方にも、多摩川の魅力を発信できるよう努めるなど、多摩川全体の美観形成の一助を担おうとする姿勢は高く評価できる。</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	6	5	6.0
	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			
	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	2	4	1.6
	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	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	2	4	1.6
	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			
<p>(評価の理由)</p> <p>【適正な人員配置】 ○混雑時と平常時にスタッフ体制を切り替えるなど、効果的・効率的な人員配置を行っている。また、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る。</p> <p>【連絡・連携体制】 ○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ている。</p> <p>【担当者のスキルアップ】 ○スタッフにパークゴルフ講習会を受講させ、アドバイザーとしてのスキルアップにも積極的に取り組んでいる。</p> <p>【安全・安心への取組】 ○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・安心への取組がなされている。平成24年中の事故を受け、防球ネットを高くし、また利用者に対し、正しいプレイ方法等について時間をかけて口頭や書面により説明するなど、ハード面、ソフト面双方から安全・安心により一層取り組んでいる。</p> <p>【コンプライアンス】 ○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。</p> <p>【職員の労働条件・労働環境】 ○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。</p> <p>【環境負荷の軽減】 ○芝の刈り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。</p>					

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) ○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・早期修繕を行っている。 ○環境美化のため季節の草花を植栽し施設に季節感を持たせた他、休憩棟窓際にグリーンカーテンを植栽した。また、コース内の植栽の刈込や高木剪定を実施し、落ち葉等のプレイ障害物落下防止に努めており、快適な利用環境の確保に努めている。 ○営業時間外にも常習的なゴルフ練習者やラジコン遊技者が出没し、周辺住民からの苦情が多発したが、周辺広場の適切な維持管理のため、必要に応じて指定管理業務を超えた宇奈根地区周辺警備を行い、苦情低減に努めた。 ○防球ネット・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。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る。				

4. 総合評価

評価点合計	87.4	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

平成25年度は、指定管理者としての業務は2期目の最終年となる5年目にあたり、天候に左右される要素がありながらも、管理運営等効果的且つ効率的に行い、指定管理者選定時(平成21年度)に事業者が設定した今年度の目標利用者数(50,100人)を上回った。アンケート結果からも、約70%の方が週に1回以上利用する常連者であることなどから、利用者に愛される施設として定着しており、良質なサービスの提供にも成功している。加えて、利用者団体等と積極的に対話を行い、行政に報告等行うなど、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は高く評価できる。

また、平成24年度中に起きた事故を受け、防球ネットを高くするなどのハード面、利用者に対する説明等のソフト面、双方からの確な対応を行うとともに、施設周辺のゴルフ練習者等の課題についても積極的に対応するなど、周辺住民に対する安全・安心への取り組みについても高く評価できる。

さらに、場内にバンカー砂を入れ、バンカー砂と手入れの行き届いた芝とが織りなす白と緑のコントラストを形成させ、サイクリングやマラソン等で河川敷を利用される方にも、多摩川の魅力を発信できるよう努めるなど、多摩川全体の美観形成の一助を担おうとする姿勢は高く評価できる。

以上のことから、平成25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

指定管理制度の導入により、効果的且つ効率的な管理運営を行い、指定管理者が目標値として設定した年間目標利用者数を上回る安定的な運営を維持しているが、利用者構成をみると65歳以上の利用が7割近くを占め増加傾向にある一方、小・中学生の利用者が年々減少している等の現状を踏まえ、子どもから大人、初心者から常連のお客様まで誰でも気軽にパークボールを楽しめる施設として、今後は幅広い利用者層に対し、さらに満足いただけるよう、その取り組みに期待したい。