

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28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26年4月1日～平成31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28年度の利用者数(度数)は56,196.0人(免除対象者3,223.0人)となり、年間目標利用者数52,800.0人を上回る実績を残した。利用者の延べ人数としては37,583人であった。 ※利用者数(度数)は利用ラウンド数の合計で集計し、ハーフプレイ(18ホール中9ホール)の利用者を0.5として計上。
収支実績	○収入の部 26,812,099円 (指定管理料収入 9,450,000円、利用料金収入 13,827,880円、物販収入 2,697,169円 自主事業収入 450,800円、雑収入 0円) ○支出の部 23,862,812円 (管理運営経費 23,568,448円 自主事業経費 294,364円) ○収支差額 2,949,287円
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・ルール指導、④防球ネットの増設、更衣スペースの設置など施設の安全性、利用者の利便性向上の工夫を行っている。平成28年度は、場内の魅力的な景観づくりのためにコース脇にネモフィラとスイートアリッサムの花を咲かせ、利用者にとってのさらなる快適空間創出に努めた。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	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	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) ○利用者ニーズを捉えるための方策として、利用者へのヒアリングによるアンケートを実施し、意見・要望の収集を行ったが、ニーズの分析にはさらに詳細な調査が求められる。 ○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利用マナーの徹底を図る等、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。 ○平成28年度の利用者数は37,583人となり、昨年度の利用者数36,481人を上回り、過去最高の実績を残した。					
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	3	5.4
		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	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					
(評価の理由) <b>【効率的・効果的な支出】</b> ○指定管理料の縮減や、サービス向上に繋がる施設設備の充実(防球ネットの増設、更衣スペースの設置等)や多摩川で活動する団体への活動用品の寄贈等に還元されたことは、高く評価できる。 <b>【収入の確保】</b> ○利用料金収入が徐々に伸びており、安定的な収支状況を維持している。各種イベントの実施、積極的な広報等により集客につなげて、計画性のある収入の確保がされている。 <b>【適切な金銭管理・会計手続】</b> ○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	3	5.4
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><b>【適切なサービスの提供】</b>  ○サービス向上に向け、グリーン・フェアウェイの手抜き除草を各172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っている。また、場内に白いバンカー砂を入れ、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。  ○ホームページでの情報提供、ケーブルテレビでのパークボール場紹介の他、SNSでの情報発信に向けて、発信する内容の整理やスタッフ間での情報更新の作業フローをまとめるなど、若年層や家族利用者の開拓に努めている。更に、新規利用者に対しパンフレットを配布し、比較的用户数が少ない、利用しやすい時間帯を薦めるなど、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。</p> <p><b>【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】</b>  ○休憩棟へのテレビ設置、ラウンド券の発行、場内での喫煙スペースの徹底の他、利用者から要望のあったミストシャワーの設置やおしぼりの提供による熱中症対策等、利用者が快適にプレイできる環境づくりがされている。  ○利用者ニーズの把握については、ヒアリング形式のアンケートによる意見・要望の収集に留まった。</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	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			
	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	3	1.2
	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	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><b>【適正な人員配置】</b>  ○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><b>【連絡・連携体制】</b>  ○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><b>【担当者のスキルアップ】</b>  ○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><b>【安全・安心への取組】</b>  ○各種保険への加入、スタッフのAED講習受講や救護カートの常駐、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。また、特に初心者や家族連れの利用者には、プレイ前に受付で利用についての注意事項を記載した案内を配布するなど、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。  ○利用者が打ったボールが他の利用者の顔面を直撃する打球事故が発生した際、指定管理者から市への報告がすみやかに行われなかったことがあったが、その後の被害者対応や防球ネットの改善については迅速な対応がなされた。</p> <p><b>【コンプライアンス】</b>  ○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><b>【職員の労働条件・労働環境】</b>  ○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、適切な労働条件及び労働環境が整備されている。</p> <p><b>【環境負荷の軽減】</b>  ○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。</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。また、防球ネットのストックがサイクルハウスに保管されており、防球ネットの補修に迅速に対応できる体制が整っている。 ○場内の魅力ある景観づくりとしてネモフィラとスイートアリッサムの花をひばり、かるがも両コースの脇に咲かせ、美しい自然を感じながらプレイできる取組みを行った。また、コース内の植栽の刈込や高木剪定を実施し、快適な利用環境の確保に努めている。 ○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、日常の手入れや定期的なオーバーホール、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	74.8点	評価ランク	B
-------	-------	-------	---

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

平成28年度は、指定管理者としての業務は3期目の3年目にあたり、管理運営等については効果的かつ効率的に行い、過去最高となる利用者数を記録した。意見・要望の集約がヒアリング形式によるアンケートに留まったところは改善の余地がある。常日頃から、利用者団体等と積極的に対話を行い、休憩棟の整備や熱中症対策、試打クラブの導入など、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、緊急的な事故等にも対応できる防球ネット補修体制の整備、救護カートの常駐、注意事項の案内配布や丁寧な利用説明等、ハード面とソフト面双方からの確な対応を行って安全安心にパークボール場を利用できるようにするための取組も評価できる。

さらに今年度は、場内の魅力ある景観づくりとしてコース脇にネモフィラの他、スイートアリッサムの花を咲かせたり、白いソバンカー砂を入れたりすることによって美しい自然を感じながらプレイできる取組みを行い、多摩川の景観形成だけでなく、新規利用者獲得のための一因とする姿勢も評価できる点である。

一方で利用者の意見・要望集約に不十分な点が見られたこと、事故発生時の連絡に遅れがあったことは改善すべき点である。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

指定管理者制度の導入により、効果的か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、新規利用者も含めた、幅広い世代の利用者ニーズを把握し、利用者層を拡大するためにアンケートの重要性を認識することが必要である。また、事故発生時の連絡対応を徹底し、市と指定管理者が迅速に連携できるようにすることが求められる。今後は初心者から常連の利用者まで誰でも安心・安全にパークボールを楽しめる施設として、さらに満足いただけるよう、若年層、ファミリー世代等来場実績が少ない利用者に向けた利用拡充への取組に期待したい。