

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30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30年度の利用者数(度数)は45,669.0人(免除対象者2,195.5人)となり、年間目標利用者数57,000.0人には届かなかった。利用者の延べ人数としては31,092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 22,571,452円 (指定管理料収入 9,400,000円、利用料金収入 10,982,120円、物販収入 1,817,832円 自主事業収入 371,500円) ○支出の部 20,155,345円 (管理運営経費 19,923,096円 自主事業経費 232,249円) ○収支差額 2,416,107円
サービス向上の取組	利用者一人ひとりに満足していただけるよう、サービス向上に取り組み、①アンケート調査で利用状況の分析を行い、空いている曜日・時間帯を案内 ②連休など混雑時は状況に合わせてスタッフの増員 ③利用者ヘルール・マナーの説明 ④SNSの活用としてFacebookによる広報を継続し、当日の天候や臨時休場などのリアルタイムの情報を利用者に提供 ⑤防球ネットの補修、仮設ネットの増設、簾の交換等施設の安全性、利用者の利便性向上の工夫を行っている。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実施による快適な施設管理が行われている。

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	2	3.6
		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】 ○利用者ニーズを捉える方策として、通年新規利用者・施設利用者を対象としたアンケート調査を行っている。 ○アンケートは選択式の比重を大きくしており、回答しやすい工夫がなされている。また、アンケート結果は年度報告時、イベントごとに集計結果を市に報告しており、ニーズを適切に分析している。 ○初心者講習会の体験者へのアンケートも実施しており、常連の方に限らず初心者の方も対象に様々なニーズの把握に努めており、意見の収集方法は適切である認められる。 【事業成果】 ○年間事業報告の際に、指定管理者としての役割、管理体制、安全・維持管理、サービス向上等の項目を5段階評価で自己評価しており、内容について市への報告も行われている。 ○平成30年度の利用者数(度数)は45,669.0人となり、29年度の利用者数(度数)45,060.0人より増加したが、年間目標利用者数(度数)57,000.0人には届かなかった。平成30年度は夏季の猛暑日や12月の台風など天災が主要要因として挙げられ、施設整備による臨時休業もあり、クローズ期間が続いたことが大幅な増加につながらなかった要因として挙げられる。					
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	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) 【効率的・効果的な支出】 ○事業計画書や仕様書に基づいて、適正な支出が行われている。 ○30年度は台風や酷暑等天災による影響が及んでいたものの、コース整備や新しいイベントの実施等の取組による成果から、平成29年度より利用者数を増やすことができ、支出に見合う事業が行われたと認められる。 ○用品販売では上達度に見合ったゴルフクラブを揃えるなど、ニーズに合わせた商品を構成し、効率的な執行を実施している。また、特に夏場において芝生の乾燥を防ぐために、スポット散水を実施して無駄な水を削減することで経費削減に努めている。 【収入の確保】 ○利用料金収入については、上半期は夏季の猛暑により利用者数が減少し、平成29年度と比較して減少しているが、下半期はクリスマス会や初心者講習会などで多くの方にお越しいただいたため、平成29年度より増加した。年度を通して大幅に下落することもなく、安定的な収支状況を維持している。各種イベントの実施や広報活動、施設整備による利用環境の向上などが成果として表れており、計画的に収入を得ることができている。 【適切な金銭管理・会計手続】 ○1件につき10万円を超える備品等の購入は指定管理経費に計上し、市の備品になり備品台帳に計上を行っている。その他に係る経費についても、適切に管理を行っている。					

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	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					
<p>(評価の理由)</p> <p>【適切なサービスの提供】</p> <p>○仕様書や事業計画書に基づき、適正なサービス提供が行われていた。また、施設整備についてフェアウェイ・グリーン芝刈りは計画書の予定よりも多く実施しており、質の高い施設整備を徹底していると認められる。</p> <p>○ファミリー層向けのサービスで、よみうりランド平日プール及びランド遊園地招待券を家族利用者へ配布することでファミリー層の呼び込みや夏休みリピート利用を勧め、夏季利用者減少の抑制に努めた。その結果、30年度はアヒルコースの利用(お子様の利用者数)が前年度比127.7%と非常に多く、家族連れの利用者が大幅に増加した。</p> <p>○ホームページでの情報提供、SNSの活用としてFacebookによる広報を29年度から継続し、当日の天候や臨時休場などのリアルタイムの情報を利用者へ提供した。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く利用しやすい時間帯を薦めるなど、混雑を避ける利用案内に努めた。</p> <p>【業務改善によるサービス向上】</p> <p>○年度報告・月ごとの報告の際に、時間帯別の利用状況や地域構成比など、綿密なデータ集計が継続して行われている。</p> <p>○受付に経口補水液と塩飴をお客様に提供、ひばりコースにミストシャワーを設置等、前年度に続いて熱中症対策を実施した。また、ティーインググラウンド18H改修工事は、利用者からも好評をいただいたため、取り組みの成果は感じられる。</p> <p>○前年度に引き続き、初回利用者や家族利用者に注意書きを配布し、ルール・マナー順守を促した。その結果、利用者のマナーが年々向上しており、誰もが利用しやすい環境づくりを実施できている。</p> <p>【利用者の意見・要望への対応】</p> <p>○利用者ニーズの把握については、アンケートの内容を利用者が回答しやすいように選択式の比重を大きくしており、初心者・ベテラン問わずより多くの意見・要望の収集につなげる工夫を行った。</p> <p>○アンケート結果を踏まえ、プラスチックチェーン付きティーや、立ったままでもカップインしたボールを取ることができる、身体的負担を軽減したバリアフリーカップの導入を行い、ニーズに適切に対応している。</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	3	3.6
	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	4	3	2.4
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	5	2.0	
<p>(評価の理由)</p> <p>【適正な人員配置】</p> <p>○ゴールデンウィーク期間は従業員数を2名から3名へ増員、各協会のボランティアの方に協力していただくことや、スタート整理要員の配置など、混雑状況に合わせて的確に人員配置を行っている。</p> <p>【連絡・連携体制】</p> <p>○毎月の定例報告、四半期ごとの報告など市との情報共有・連絡を綿密に行っている。</p> <p>【担当者のスキルアップ】</p> <p>○上期・下期の年2回各パークゴルフ協会団体代表者と定例会議を実施し、課題・要望事項の協議を行っている。また、スタッフは施設に係る資格(アドバイザー・指導員)を保持し、円滑な運営管理業務を行っている。</p> <p>【安全・安心への取組】</p> <p>○緊急連絡網を事務所内で掲示して連絡体制を整えており、担架・AEDの常設、各棟に1個ずつ新しい消火器を設置しており、安全設備も整えている。また、各種保険(施設賠償・個人賠償・普通傷害保険等)への加入、救命講習を定期的に受講予定など、ソフト・ハード両面で安全確保を図っている。</p> <p>【コンプライアンス】</p> <p>○個人情報保護のため、利用申込書は毎月事業報告後に廃棄を徹底している。65歳以上年齢確認リスト及びクラブ会員リストは氏名・居住区のみ、最低限の情報の厳重保管を徹底している。</p> <p>【職員の労働条件・労働環境】</p> <p>○労働基準法などの法令の遵守を徹底しており、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】</p> <p>○コースメンテナンスにおいては、芝刈り回数を増やし刈カス量を削減して、自然分解を促している。また、法令に沿った薬剤散布を使用し、環境配慮に努めており、除草剤の使用を禁止し、手抜き除草でコース維持管理作業を行うなど、環境負荷の軽減に取り組んでいる。</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			
<p>(評価の理由)</p> <p>【施設・設備の保守管理】 ○事務所・休憩所・トイレ等は、営業日は毎日点検及び清掃を行っており、衛生管理の徹底を図っている。また、2人乗用カート導入により、コース巡回を強化することでより良い施設管理に努めている。</p> <p>【管理記録の整備・保管】 ○トイレ・AEDの点検は日常的に行われており、点検の管理記録も適切に管理されている。</p> <p>【清掃業務】 ○営業日は毎日事務所・休憩所・トイレ等の点検及び清掃を行っており、衛生管理に限らず清潔な美観維持にも努めていると認められる。</p> <p>【警備業務】 ○2人乗用カートを用いてコース巡回を行い、事件・事故・犯罪の未然防止の見回りに努めている。</p> <p>【植栽管理】 ○200㎡分の芝の張り替え、バンカーの白砂の補充、花のプランターの設置等を行うことで景観の美化を図り、心地よくパークボールができるように努めた。また、コース内の植栽の刈込や高木剪定を実施し、環境美化と落ち葉の処理等快適な利用環境の確保に努めている。</p> <p>【備品管理】 ○日差しの強い季節に合わせて簾を交換など、こうした備品管理内容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。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	70.2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30年度は、指定管理者としての業務は3期目の最後の年にあたるが、管理運営については夏季の猛暑や台風により閉場日が増加したことから、平成29年度に比べて全体の利用料金収入は約8.2%減少した。しかし、下半期の売上についてはクリスマスイベントや初心者講習会イベント等の催しの成果から、平成29年度を上回ることができた。また、年間を通じて利用者数も平成29年度を上回ることができた。この要因として、各種イベント実施の他、パラソルの設置やティーイングラウンド工事の施工、Facebook・ホームページによる広報活動の継続、バリアフリーホールカップの購入等、施設の安全性、利便性向上の取組を実施したことが挙げられる。利用者ニーズの把握については、アンケートの質問の9割を選択式で用いることで回答しやすい工夫を施し、より多くの意見・要望の収集を図るなど、誰もが安全・安心に楽しめる施設づくりに取り組んでいた。

また、施設の管理運営については、営業日に毎日事務所・休憩所・トイレの点検を行い衛生管理に努め、2人乗用カート導入によりコースの巡回を通じて利用者の安全・施設管理の見回りを行うなど、指定管理者として適正な維持管理水準を満たしていると評価できる。

さらに、夏季利用者減少対策として夏休み家族連れの利用者(子供)を対象に、よみうりランド平日プール及びランド遊園地招待券を家族利用者にプレゼントしたりと、ファミリー層増加の取組を継続しており、利用者サービスの向上に努めていることが認められる。

以上のことから、平成30年度の事業実績について、優れた成果を上げたといえる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

平成30年度は夏季の猛暑や工事による臨時休業日があったにも係らず、大幅に売上が落ち込むこともなく安定的な運営を維持できているが、以前よりもファミリー層の利用者増加が認められるものの、65歳以上の利用者が依然として大部分を占めているため、幅広い年代層に利用していただけるよう、ファミリー層を中心にニーズの把握に継続して努めてもらいたい。また、来場者の属性の集計は綿密に行われているものの、集計後のデータを活かしたマーケティング分析を行い、イベント実施等の取組につなげてほしい。

また、新規利用者獲得の為にホームページ・Facebookを利用して若年層をモデルとしたパークボールをプレイする写真や、場内の美観をPRする写真など、若い世代も引き込める広報活動を継続してほしい。そのうえで、各種イベントや新規サービスを提供し、誰でも気軽にパークボールを楽しみたいと思える環境づくりを行い、幅広い利用者が増加することで多摩川沿いのにぎわい創出につなげてもらいたい。