

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	令和元年度
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 越村 好晃 ・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31年4月1日～令和6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	令和元年度の利用者数(度数)は23,245.0人(免除対象者1,021.5人)となり、年間目標利用者数55,500.0人には届かなかった。利用者の延べ人数としては15,923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 18,437,507円 (指定管理料収入 11,359,000円、利用料金収入 5,654,310円、物販収入 1,148,497円 自主事業収入 275,700円) ○支出の部 20,085,214円 (管理運営経費 19,887,166円 自主事業経費 198,048円) ○収支差額 -1,647,707円
サービス向上の取組	利用者へのサービス向上の取組として、家族連れの利用者によみうりランドの招待券の配布や、夏期限定で事務所棟の脇に休憩所としてテントを設置、身体への負荷なくボールを取ることができるバリアフリーホールカップの導入等、サービス及び利便性の向上に向けて各施策を実施している。 また、施設の広報業務としてFacebookによる施設の休場や大会等の情報発信だけではなく、誰でも閲覧しやすいようにウェブアクセシビリティに配慮したホームページのリニューアルを実施するなど、新規利用者獲得に向けた工夫も行っている。 さらに、施設の維持管理としてコース内の除草や芝刈り並びに白砂補充、事務所及びトイレの毎日点検や場内の見回り等も実施しており、施設の景観美化及び安全管理にも努めている。

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) <b>【利用者満足度】</b> ○利用者ニーズを把握する手法として、1年を通してすべての利用者を対象としてアンケート調査を行っている。 ○アンケートで望ましいイベントの調査や、半年に1度のパークゴルフ団体との総会の際に意見要望をとりまとめるなど、新規利用者や初心者、常連の方まで幅広く意見要望を収集しており、適切にニーズ分析を実施している。 ○通年のアンケートと併せて初心者講習会の際にも調査を行っており、ターゲットを明確化したうえでデータ収集に努めていると認められる。 <b>【事業成果】</b> ○年度事業報告の際に、サービス水準や管理体制、維持管理水準等10項目を対象に、5段階評価で指定管理者が自己評価を実施し、翌年度へ向けて分析を行っている。 ○令和元年度の利用者数(度数)は23,245.0人となり、台風による約半年間の長期閉場が影響し、年間目標利用者数(度数)55,500.0人には届かなかった。しかし、4月の感謝祭を皮切りに、各大会やイベントを積極的に実施した結果、通常営業ができた上半期の実績(度数)は22,077.0人と、平成30年度を上回ることができた。					
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> ○年度事業計画書や仕様書に基づき、適正な支出がなされている。 ○令和元年度は平成30年度と比較して、10月の大型台風の影響で備品費をはじめとした支出が増加しており、赤字決算となっている。支出増加の要因として、台風の復旧作業のために必要な備品である、刈払機等の購入を計上したことが挙げられる。必要な備品を取り揃え、市と連携した上で工事に取り組み早期復旧を実現できたことから、支出に見合う事業が行われたと認められる。 ○用品販売では様々な上達度に見合ったゴルフクラブを揃えており、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。 <b>【収入の確保】</b> ○令和元年度は台風による約半年間の長期閉場により、平成30年度と比較して利用料金を中心に収入が減少している。しかし、通常営業を実施できた上半期では感謝祭や各団体の大会等、各種イベント開催に尽力した結果、平成30年度よりも収入を増やすことができた。 <b>【適切な金銭管理・会計手続】</b> ○2万円以上の物品については、市の備品として適正に管理しているが、備品台帳作成に時間を要しており、市に対する自主的な報告等、管理の主体性については課題が残る。その他に係る経費については、毎月市への定例報告の際に収支報告も併せて実施されていることから、適正な金銭管理が行われていると認められる。					

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><b>【適切なサービスの提供】</b>  ○年度事業計画書及び仕様書に基づき、イベント等の地域賑わい創出事業を含め、適切にサービスを提供した。  ○令和元年度の新たな取組として、初心者講習会とともに屋台やキッチンカーなどの食物販、及びフリーマーケットを実施した、大規模イベントである感謝祭を開催することで地域還元に取り組んだ。その他にも、常連の団体の大会開催やサマーイベントによる初心者講習会など、新規利用者でも気軽に参加でき、楽しんでもらえるサービス及びイベントを積極的に実施している。  ○情報提供ツールとしてFacebookによる施設概要や活動内容、施設の閉閑状況等、広報活動を継続して実施している。また、令和元年度はホームページを誰でも見やすいように、ウェブアクセシビリティに配慮したリニューアルを実施した。この改修により、字の大きさが調整可能となることをはじめ、サイトの見やすさが大幅に改善されており、幅広い年代への広報活動に尽力している。</p> <p><b>【業務改善によるサービス向上】</b>  ○利用者の年代や利用時間帯等、属性を緻密に調査しており、月に一度の定例会でも適宜報告を行っている。  ○新規利用者や家族利用者を中心に利用上のマナーを記載した注意書きを継続して配布した。また、令和元年度は家族連れ及び子どもの利用者数が増加傾向であったことから、受付でありひるコースへの誘導を適宜行うことで、より一層安全面の徹底を図った。</p> <p><b>【利用者の意見・要望への対応】</b>  ○通年でアンケート調査を実施しており、初心者講習会の際も適宜調査を行うことで、新規利用者のニーズ把握にも努めている。また、年に2回実施されるパークゴルフ協会の総会で挙げられた要望についても、年度報告書に記載の上、市への報告も行われている。  ○利用者から要望の多かったものとして、平成30年度から導入している立ったままでもクラブを用いてカップインしたボールを取れることで、身体の負担を軽減できるバリアフリーカップは、令和元年度も利用者から好評をいただいている。</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><b>【適正な人員配置】</b>  ○ゴールデンウィークの対策として、通常2名の従業員を3名に増員し、各協会指導員3名を含め計6名体制で営業しており、特に混雑が見込まれる時期に予め適切な人員配置を実施している。</p> <p><b>【連絡・連携体制】</b>  ○年度報告や四半期報告、毎月の定例報告も適宜実施しており、密な連絡による情報共有を行っている。また、令和元年度は台風による約半年間の閉場となったが、復旧にあたるリスク分担や進捗状況の確認等、連絡体制整備に改善の余地があると考えられた。</p> <p><b>【担当者のスキルアップ】</b>  ○市への定例報告に限らず、半年に1回各パークゴルフ協会団体との定例会を開催し、施設運営にあたっての課題や要望の協議を行っている。また、パークゴルフアドバイザーの講習会を受講し、運営業務に係るアドバイザー・指導員の資格を保持している。</p> <p><b>【安全・安心への取組】</b>  ○緊急連絡網を市と共有した上で事務所内で掲示することで緊急時の連絡体制も整えており、救急担架及びAEDの常設、各棟に1つずつ消火器を設置しており、安全設備も整えている。また、休憩棟はセキュリティー施錠を設けており、防犯面についても対策を講じている。</p> <p><b>【コンプライアンス】</b>  ○個人情報保護の取組として、毎月の定例報告後に利用申込書を廃棄することを徹底している。また、利用申込書や各団体会員名簿等については施錠ロッカーで管理の上、事務所カウンター内は立ち入りを制限するなど、監督・管理体制も徹底している。その他、関係法令等に沿ったルールが適切に運用されている。</p> <p><b>【職員の労働条件・労働環境】</b>  ○労働基準法等の労働関係法令遵守を職場で徹底しており、適切な労働条件及び労働環境が整備されている。</p> <p><b>【環境負荷の軽減】</b>  ○コースメンテナンスでは手抜き等の人力での除草を徹底し、雑草の増殖を防いでいる。また、芝刈りの頻度を多くすることで丈夫な芝の育成を促すことや、病害虫駆除・予防も実施しており、環境に配慮した取組を徹底している。</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			
<p>(評価の理由)</p> <p><b>【施設・設備の保守管理】</b>  ○スタッフによる場内の巡回を行うことで施設の利用状況把握や事故の未然防止にも努め、事故等は発生しなかった。また、事務所棟やトイレ等の点検を営業日に毎日行っており、適宜補修を行うなど、設備の保守管理を徹底している。</p> <p><b>【管理記録の整備・保管】</b>  ○トイレの点検は確実に実施されており、記録については事業報告の際に添付した上で記録に残している。</p> <p><b>【清掃業務】</b>  ○営業日は毎日事務所、休憩所及びトイレ等の点検・清掃を行っており、衛生管理が徹底され、利用環境の向上に繋がっている。</p> <p><b>【警備業務】</b>  ○コース内巡視を徹底しており、事件事故の未然防止に努め、事務所等のセキュリティー施設も実施し、事件等は発生しなかった。</p> <p><b>【植栽管理】</b>  ○コースの高木剪定や落ち葉の処理、白砂の補充等プレイの障害となるものの除去に限らずコースの景観美化も併せて行っている。また、グリーン芝刈りは、通常営業できた上半期だけで年度当初予定回数よりも多く実施し、綿密なコースの植栽管理に取り組んでいる。令和元年度は東日本台風により甚大な被害を受けたが、堆積した土砂の撤去を早急に行うことで、芝の被害を最小限に抑えられるよう、植栽管理に尽力したと認められる。</p> <p><b>【備品管理】</b>  ○夏場の熱中症対策として、コース内にミストシャワーを例年設置しているが、令和元年度は新しく大型のミストファンを併設することで、利用者ニーズに合わせた備品の拡充が実施されている。しかしながら、台風による浸水被害が一部出しており、早期撤去など災害時の対応に課題も残った。</p>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	73.8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

令和元年度は、指定管理者としての業務は4期目の1年目にあたるが、10月に上陸した台風により約半年間の長期閉場となり、利用者数及び利用料金収入は例年と比較して減少した。しかし、通常営業を継続して実施できた上半期は感謝祭を皮切りに、パークゴルフ団体主催の大会やサマーイベント等、各種イベント企画を例年よりも多く実施したことで、利用者数及び利用料金収入について、平成30年度の上半期実績と比較して上回る事ができた。

イベント等による地域の賑わい創出事業以外にも、ファミリー層に向けてよみうりランドの平日プール・ランド遊園地招待券のプレゼントや、平成30年度から導入しているバリアフリーカップの継続、夏期限定でランナー及びサイクリングの方を対象とした休憩所の供用実施等、サービス向上に向けて新しい取組を実施している。

また、パークボール場を新規の方にも御利用いただくためにも認知度向上を目的として、Facebookを用いた広報活動の継続や、新しい取組としてホームページを誰でも見やすいようウェブアクセシビリティに配慮したリニューアルを実施した。常連である65歳以上の方の利用割合が依然として7割を超える中で、新規利用者獲得に向けたPR活動にも注力していると認められる。

以上のことから、令和元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

令和元年度は10月の台風により、前例のない規模の被害を受けてしまい、市と指定管理者のリスク分担や役割分担について、一定の取り決めや認識を摺り合わせる必要性を感じたため、令和2年度以降災害に備えた体制整備を順次、市とともに進めていただきたい。加えて、感染拡大が懸念される新型コロナウイルス関連の動向にも注視し、施設の管理運営を行う中で、感染拡大防止対策の徹底に取り組んでいただきたい。

施設の課題として挙げられる新規利用者の獲得については、令和元年度のホームページリニューアルを基に施設の広報業務を継続するとともに、パンフレットのリニューアルや、Facebook以外の新しいSNSの導入等、特に若年層に向けたPR活動など、広報媒体の拡充にも取り組んでいただきたい。

また、アンケート調査をはじめとした通年利用者のニーズ分析にも注力していただきたい。特に新規利用者のニーズ把握が重要となるため、初心者講習会の開催頻度を多くするなど、新規利用者を取り込む機会を広げていくことを期待する。そして、利用者ニーズに応えた幅広い年齢層に利用してもらえるサービスを提供し、多摩川河川敷の地域賑わい創出も加味した上で、適正な施設運営に努めていただきたい。