

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2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 今泉 正浩 ・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2年度の利用ラウンド数は40,681.0ラウンド(免除対象者1,673.0ラウンド)、利用者の延べ人数としては24,323人であった。 ※利用ラウンド数のうち、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。 (新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、令和2年4月9日～令和2年5月31日の期間について、多摩川緑地パークボール場は休場とした。)
収支実績	○収入の部 23,636,757円 (指定管理料収入 9,438,000円、利用料金収入 10,344,710円、提案事業収入 1,525,720円 補償金 2,328,327円) ○支出の部 15,575,354円 (管理運営経費 15,438,326円 提案事業経費 137,028円) ○収支差額 8,061,403円
サービス向上の取組	令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、従業員及び利用者の検温・消毒の徹底、貸出クラブや周辺器具の消毒、並びに利用者に対してソーシャルディスタンスの呼びかけ等、各種感染防止対策を講じた上で施設管理運営を実施した。 サービス向上の取組として、令和2年度は芝の補修工事を6月、3月の2回に分けて実施しており、コース内景観美化及び良質な芝の養生による利用環境向上に努めた。コース内維持管理では芝の管理に力を入れ、特に手抜き除草は仕様書を大幅に上回る回数を実施し、良質な芝の育成及び雑草の繁殖抑制に努めており、環境に配慮した施設維持管理業務を徹底している。 また、Facebook及びリニューアル後のホームページを用いた施設広報業務の継続に限らず、リニューアル版のパンフレットを市内各関係施設、及びよみうりランド関係施設に配架を行っており、特に新規利用者獲得に向けた取組を実施している。

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) 【利用者満足度】 ○年間を通じて一般利用者及び新規利用者に対してアンケート調査を実施した。 ○アンケート内容について、シンプルな選択肢で簡潔な内容としており、利用者が気軽に回答できるよう工夫を施している。また、令和3年度以降実施予定のアンケートとして、パークボール場を知ったきっかけや、具体的な改善内容等の設問を追加し、今後の利用者サービス向上を目的としたアンケートリニューアルを実施した。 ○初心者のニーズ把握のため、新規利用者に対してアンケートの協力を積極的に促しており、子ども連れにはお菓子を提供するなど、意見収集に当たって効果的な取組を行っている。 【事業成果】 ○毎年度事業報告の際に、指定管理者がセルフモニタリングを各項目5段階評価で実施し、市へ報告を行っている。 ○令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大による休場が影響し、利用ラウンド数は40,681.0ラウンドと、年間目標利用者数と比較して未達成であった。しかし、Facebook及びリニューアル後のホームページを活用した積極的な広報活動の結果、令和2年11月には3年半ぶりに利用ラウンド数が5,000ラウンドを越えるなど成果が出ている。					
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	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	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】 ○新型コロナウイルス感染症の影響による減収を見込み、事業変更計画書を策定し、コロナ禍の利用状況を踏まえた計画に基づいて支出を行った。 ○令和2年度は施設内景観保持のための芝刈り及び手抜き除草、コース脇通路の簡易補修等、施設の維持管理を効果的に実施していたため、支出に見合う事業が行われていたと認められる。 ○日頃の芝刈り・病害虫駆除等コース内整備の際に、機材を用いた作業の効率化を図ることで令和元年度よりも材料費、備品費等を中心に経費削減に努めた結果、令和2年度は前年度よりも450万円以上支出を抑えており、経費削減の取組効果が十分に認められる。 【収入の確保】 ○令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響を考慮し、市と指定管理者が協議の上で当初計画を変更して、事業を執行したが感染防止対策の徹底とともにこれまでの取組を継続する中で、予想以上の利用者数増加により、見込んでいた収支予算額以上の利益を計上する結果となった。 【適切な金銭管理・会計手続】 ○収支の区分として、本事業である指定管理事業と、提案事業の経費を分けて適切に管理している。 ○事業収支について月ごとの定例報告や四半期ごとの報告、並びに年度初めに前年度の報告を実施しており、併せて収支報告も行われており、適正な会計処理がなさ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	4	9.6	
		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				
	(評価の理由)					
	<p>【適切なサービスの提供】 ○新型コロナウイルス感染症拡大の影響を考慮した事業変更計画書を、川崎市と協議した上で策定し、現況の社会情勢を踏まえた計画に基づいて事業執行に取り組んだ。 ○新型コロナウイルス感染症の影響により、例年よりも賑わい創出イベントの開催は減少したが、昨年度も好評であったホールインワンイベントや、新たにお子様を対象とした輪投げイベントを実施するなど、密を避ける工夫を施したイベント開催に取り組んだ。 ○令和2年度は特に新規利用者への施設広報を目的とした、施設概要を記載したパンフレットを新たにリニューアルし、川崎市と連携して市内関係施設や、よみうりランド関係施設にも配架し、利用者増加に向けた取組を実施した。</p> <p>【業務改善によるサービス向上】 ○利用者の年齢や居住地域など、利用者層の把握のためにアンケート調査を通年で実施している。特に初心者意見の収集が重要であることから、受付時に積極的にアンケート調査への協力の声掛けを行っている。 ○よりの確な意見の収集や、利用者サービス向上につながる意見収集を行うため、パークボール場を知ったきっかけや、施設設備全般の具体的な改善事項を伺う設問を追加するなど、アンケート調査内容のリニューアルを実施した。(アンケートは令和3年度以降実施予定)</p> <p>【利用者の意見・要望への対応】 ○アンケート調査によるニーズ把握に努め、これまで利用者からの要望事項報告が少なかったことを踏まえ、令和2年度は軽微な内容であっても定例報告の際に報告書へ記載した上で、川崎市へ要望内容及び対応の報告を実施している。 ○要望事項の多かった駐車場からパークボール場までの案内図を、駐車場内3か所に提示した。また、梅雨の時期は特に要望をいただくコース協通路(管理外)の補修について、川崎市と積極的に連絡調整を行った上で簡易舗装を行い、利用者に配慮した柔軟かつ迅速な要望対応を実施した。</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	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	2	0.8	
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	5	2.0	
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	
(評価の理由)						
<p>【適正な人員配置】 ○今年度からパークボール場の担当となったスタッフが令和2年11月、日本パークゴルフ協会アドバイザー認定資格を取得し、利用状況に応じて有資格者を都度営業中に配置している。</p> <p>【連絡・連携体制】 ○令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、従来とは異なる新しい施設運営方法を検討するに当たり、川崎市と綿密な連絡調整を実施し、十分な連携のもとで感染症対策を講じた新たな施設運営を執り行うことができた。</p> <p>【再委託管理】 ○警備やトイレの保守点検等、委託業者との連絡調整を適宜実施しており、適正に履行されている。</p> <p>【担当者のスキルアップ】 ○業務知識や法令遵守に関する研修等、積極的な従業員教育実施が見受けられなかったことから、今後改善の余地があると認められる。</p> <p>【安全・安心への取組】 ○新規利用者については、プレイ前に注意書きを配布の上、プレイ上の注意点を丁寧に説明し、未然の事故防止に努めている。また、救急用担架やAED、並びに消火器を常設しており、安全管理を徹底している。 ○毎年度はじめに事業計画書を提出する際に、緊急連絡先フロー図も川崎市に提示しており、緊急時の流れについて事前に共通認識の確認及び情報共有を実施している。</p> <p>【コンプライアンス】 ○利用時に記載していただく申込書については、毎月の川崎市との定例報告後に必ず廃棄している。また、新型コロナウイルス感染症対策として受付棟の入室を1名までと制限することで、情報管理の徹底と併せて感染症対策も兼ねて実施している。</p> <p>【職員の労働条件・労働環境】 ○労働基準法や労働安全衛生法など、関係法令の遵守を徹底し、適正な労働環境整備を行っている。</p> <p>【環境負荷の軽減】 ○コース内の芝刈りの回数は仕様書の水準以上の回数を実施しており、こまめに芝刈りを実施することで良質な芝の育成促進につなげている。特に手抜き除草は大幅に仕様書を上回る回数を実施し、丁寧かつきめ細やかな管理を行った。また、芝刈り後のカスは回収せず自然分解を促すことで環境負荷の軽減に配慮に徹底している。</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>【施設・設備の保守管理】 ○スタッフが営業中、適宜コース内巡回を実施しており、事故の未然防止に取り組んでいる。また、令和2年度は施設設備点検をきめ細かに実施しており、受付棟前の突起物除去を実施するなど、日頃の保守点検及び安全管理に徹底していると認められる。</p> <p>【管理記録の整備・保管】 ○AED・トイレの保守点検は実施されており、点検記録は川崎市への月ごとの定例報告や年度報告の際に添付し、適切に報告が行われている。</p> <p>【清掃業務】 ○営業日は毎日トイレの清掃を実施することで衛生管理に努めている。また、新型コロナウイルス対策で受付棟や貸出クラブ、休憩棟やコース近くの階段の手すりまで、人が接触すると考えられる場所の消毒を徹底している。</p> <p>【警備業務】 ○利用者のプレイ中にコース内巡視を適宜実施しており、事件・事故防止に徹底している。また、事務所棟をセキュリティー施錠を設けることで防犯対策にも努めている。</p> <p>【植栽管理】 ○令和2年度は、令和元年東日本台風の影響によりコース内の芝が劣化した箇所について、補修・張替え作業を実施した。また、コース内の更なる利用環境向上を目的とした芝補修工事も別途実施し、芝の現況に見合ったコース内整備を積極的に実施している。加えて、コース外の低木・高木剪定やネット際の草刈りも実施しており、仕様書以上のきめ細やかな植栽管理を徹底している。</p> <p>【備品管理】 ○令和2年度は下半期以降利用者が増加傾向であり、受付時に貸出クラブが足りずに利用者にお待ちいただくケースがあったため、令和2年度中に適宜貸出クラブを追加購入し、円滑な施設運営に向けた備品管理を実施した。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	76.0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

<p>令和2年度は、指定管理者として4期目の2年目にあたるが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、従来とは異なる施設運営を執り行うこととなり、川崎市と綿密な協議のもとで社会情勢を踏まえた施設の休場・再開対応を柔軟に実施し、適切な施設運営を行っていた。新型コロナウイルス感染症対策として、利用者及びスタッフの消毒・検温の徹底をはじめ、貸出クラブやボール等器具の消毒、受付棟の入室制限、利用者へのソーシャルディスタンスの声掛け等、安全衛生管理を徹底していた。</p> <p>施設の更なる利用環境向上に向けた取組として、令和2年度は2回芝補修工事を実施し、災害復旧や良質な芝の養生等それぞれの目的に応じたコース整備を適宜実施した。日頃の植栽管理では手抜き除草による雑草繁殖の防止や、芝刈り後の刈カスを回収せず自然分解を促すことで廃棄物削減につなげていることから、環境負荷の低減及びSDGsへの貢献に積極的に取り組んでいる。</p> <p>また、利用者サービス向上に向けて通年でアンケート調査と併せて利用者からのヒアリング調査も適宜実施することで、利用者の細かなニーズ把握にも努めた。これらのニーズ把握後は川崎市に定例報告時に情報共有・協議を行い、駐車場から場内までの案内表示やコース脇の導線整備等、要望に応じた業務改善も適宜実施している。その結果、令和2年度は新規利用者が年間1,800名以上と、例年を大幅に上回る結果となり、取組成果が十分に認められる。</p> <p>以上のことから、令和2年度の事業実績について、優れた成果を上げたといえる。</p>
--

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響に伴い、4月上旬から5月末まで休場となり、各種感染対策を行ったことで施設利用者からクラスターが発生することなく、安全な施設運営を実施できていたことから、令和3年度以降も継続して安全管理を徹底していただきたい。</p> <p>また、業務上必要な知識や法令遵守に関する研修等、従業員教育実施が見受けられなかったことから、例として受付スタッフを対象とした接客マナー研修の受講機会提供や、コース内維持管理作業を主に担う作業員を対象とした植栽管理関連の研修受講機会提供等、施設スタッフの業務内容に応じたスキルアップ向上機会創出を、今後更に取り組む必要があると考えられる。</p> <p>施設利用者層について、新規利用者は例年と比較して大幅に増加傾向ではあるが、65歳以上の利用割合が令和2年度は76%と、依然として高齢者利用が大部分を占めている状況である。この現況を踏まえ、令和3年度以降実施予定のリニューアル版アンケートの有効活用や、令和2年度に新たにリニューアルしたパンフレットの活用等、特に若年層に向けた施設広報活動については今後も積極的に実施していただきたい。</p> <p>そして、今後は新型コロナウイルスの感染状況を十分鑑みた上で賑わい創出イベントを適宜実施していただくことで、老若男女問わず誰でも気軽に御利用いただける、地域に愛される施設となるよう、適正な施設管理運営を今後も継続して行っていただきたい。</p>
--