

様式例11 指定管理者制度活用事業 評価シート

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5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 阿部 浩知 ・住所 東京都稲城市矢野口4015番地1	評価者	みどり・多摩川協働推進課担当課長
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 みどり・多摩川協働推進課

2. 事業実績

利用実績	令和5年度 ○利用ラウンド数 48,097.0R ○利用者延べ人数 27,938人 【参考】令和4年度 ○利用ラウンド数 49,804.5R ○利用者延べ人数 28,593人 ※ラウンド数については18ホールを1R、9ホールを0.5R(ハーフラウンド)として換算
収支実績	令和5年度 ○収入の部 23,389,056円 (指定管理料収入 9,452,000円、利用料金収入 11,870,630円、その他物品販売等収入2,066,426円) ○支出の部 16,742,042円 ○収支差額 6,647,014円 【参考】令和4年度 ○収入の部 24,191,417円 (指定管理料収入 9,448,000円、利用料金収入 12,456,970円、その他物品販売等収入2,286,447円) ○支出の部 18,124,319円 ○収支差額 6,067,098円
サービス向上の取組	・令和5年度は新型コロナウイルス感染症が5類に移行したが、来場者に安心して利用してもらうために貸出クラブや周辺器具の消毒を続けた上で施設管理運営を実施した。また、熱中症対策として、塩飴、経口補水液、氷、凍らせたおしぼり等の提供や、ミストシャワーやコース内へのバラスルの設置、冷房の効いた休憩所の提供、声掛けや貼紙による注意喚起等を実施した。 ・コース内維持管理では芝の管理に力を入れ、乾燥を防ぐためにスポット灌水を実施し、良質な芝の育成に努めており、利用者のアンケート調査(392名回答)で、コースコンディションに関する質問項目ついて、約99%の方から「良かった」との回答を得た。 ・コース増設の要望に対し4年度に増設したスタートマットに関して、別途利用者へのアンケート調査や聞き取りを実施し、利用者ニーズの把握に努めた。

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	3	5.4
		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】 ○年間を通じて利用者に対してアンケート調査(392名回答)を実施し、今後のプレーに関する質問項目において、100%の方から「またプレーしたい」との回答を得た。また接客・スタッフ対応に関する項目においても100%の方から「良かった」との回答を得た。 ○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。 ○初心者のニーズ把握のため、意見収集に当たっては新規利用者を中心に声かけをしてアンケートの協力を積極的に促し、昨年度より多くの方から回答を集めることができた(4年度262名⇒5年度392名)。 ○ホール数を増やしてほしいという要望に対し、4年度に1基増設したスタートマットについて、別途アンケートを実施するなど、積極的に利用者ニーズを把握するよう努めている。					
【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。 ○Facebook及びホームページ、パンフレットを活用した広報活動を行い、1,994人の新規利用があった。					
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	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】 ○施設内景観保持のための芝刈り及び手抜き除草等、施設の維持管理を効果的に実施し、計画に基づく適正な支出が行われていたと認められる。 ○低木・高木の剪定など施設の整備において、自社で対応できることは自社で行うなど、サービスの質を確保しながらも経費削減の取組を行っていた。					
【収入の確保】 ○見込んでいた収入予算額より下回ったが、5年度は5月に新型コロナウイルス感染症が5類に移行した影響や夏に猛暑が続いた影響など外的要因が重なったものの、利用者満足度向上に努め収入を確保した。 (参考)収入予算額26,052千円、実績収入額23,390千円					
【適切な金銭管理・会計手続】 ○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、事業収支に関して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	3	7.2
		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
		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	利用者ニーズの把握に努め、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)				
	【適切なサービスの提供】 ○多摩川河川敷の賑わい創出のために計画していたキッチンカー等の出店は実現できなかった。一方で、新たな利用者確保や施設周知のため、市制100周年プレイベント「登戸の渡し」におけるパークボール体験会実施に向けて調整を行った(天候によりイベントは中止)。 ○利用促進のため、4年ぶりにパークゴルフ大会を主催し、101名の参加者があった。また、ホールインワンイベントや、子どもを対象とした輪投げイベントを実施した。 ○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、よみうりランド関係施設や、川崎市と連携して市内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。				
	【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い、昨年度と比較し利用数が減っているにも関わらずより多くの方から回答を集めることができた(4年度262名⇒5年度392名)。 ○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盛り込んだアンケート調査を実施した。また、コース増設の要望に対し4年度設置したスタートマットに関して、利用者へのアンケート調査や聞き取りを実施し、利用者ニーズの把握に努めた。				
【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、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た。神奈川県パークボール協会や地域関係団体と意見・情報交換し、利用者の意見収集をした。 ○自転車置き場でない場所に自転車を置く人がいるため、分かりやすくコーンやバーで囲い、看板を設置するなど対応した。また、実現が難しい苦情・意見に対しては真摯に理由を回答し対応していた。					
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			
	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	3	1.2
	(評価の理由)				
【適正な人員配置】 ○日本パークゴルフ協会アドバイザー認定資格を有するスタッフ等有資格者を、利用状況に応じて都度配置している。 【連絡・連携体制】 ○月1回の定例会を行うなど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施設運営を執り行うことができた。 【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。 【担当者のスキルアップ】 ○パークゴルフ協会主催のアドバイザー、指導員認定講習会に参加し、スタッフの専門知識を向上させ、業務の円滑化へつなげた。2名のスタッフが指導員資格を、1名のスタッフがアドバイザー資格を新たに取得した。 【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。 【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、パソコン・メディアへの入力・記録を行わず、毎月の川崎市との定例報告後に必ず廃棄している。 【職員の労働条件・労働環境】 ○作業報酬台帳を適切に管理しており、最低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。 【環境負荷の軽減】 ○芝刈り後のカスは回収せず自然分解を促すことで廃棄物を削減し、環境負荷の軽減に配慮に徹底している。					

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)				
【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。施設設備点検をきめ細かに実施しており、日頃の保守点検及び安全管理を徹底し、事故なく運営できている。					
【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。					
【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感染症5類移行した後も、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などの消毒を徹底している。					
【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。 ○事務所棟をセキュリティー施錠や防犯カメラを設けることで防犯対策にも努めている。					
【植栽管理】 ○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、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、仕様書以上の回数の芝刈りや手抜き除草による良質な芝の育成促進等、きめ細やかな植栽管理を徹底している。					
【備品管理】 ○日本パークゴルフ協会公認コースの規定に適合したOB杭に入れ替える等、円滑な施設運営に向けた備品管理を実施した。					

適正な業務実施

5. 総合評価

評価点合計	70.6	評価ランク	B
-------	------	-------	---

※評価ランクの適用基準

評価ランク	適用基準（評価点合計）
A	総合評価の結果、特に優れていると認められる。（80点以上）
B	総合評価の結果、優れていると認められる。（70点以上80点未満）
C	総合評価の結果、適正であると認められる。（60点以上70点未満） ※標準点
D	総合評価の結果、改善が必要であると認められる。（50点以上60点未満）
E	総合評価の結果、問題があり適切な措置を講じる必要がある。（50点未満）

6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

芝生管理や植栽剪定の実施などコースの整備に関しては、コースコンディションのアンケート項目でも、約99%の方から「良かった」との回答を得ており、利用者からの満足度は非常に高い。 通年で実施しているアンケートでは、積極的に声掛けをして昨年度比で1.5倍近くもの利用者から回答を集めるとともに、関係団体との打ち合わせで情報交換を行うことで、施設運営の課題や要望等の把握に努めた。 ふれあいロード利用者に対する賑わい創出に資する取組は実施できなかったが、一方で新型コロナウイルス感染症の影響で近年実施できていなかった指定管理者主催大会を実施した。また市制100周年プレイベント「登戸の渡し」での体験会実施に向けて調整するなど、施設の利用促進に取り組んだ。 以上のことから、新規利用者及びリピーターに対して、質の高いサービスを市民に提供し、パークゴルフの持つ魅力を広く伝えたことから、取組成果が十分に認められ、事業実績について優れた成果を上げたといえる。
--

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

現在多く利用されている高齢者の他、若年層、ファミリー層の新規利用者の開拓を図るため、多摩川河川敷賑わい創出イベント等の提案事業を計画的に実施し、開催についてSNSやホームページで広く周知してもらいたい。また、イベント実施した後に、良かった点・改善点などを整理し、次年度開催に向けて検証をしてもらいたい。全国都市緑化かわさきフェア開催に合わせて場内に花装飾を施す際は、フォトスポットとなるよう意識し、SNSやホームページで広く周知してもらいたい。 新規利用者を中心に積極的に声掛けしアンケートに回答してもらった取組は良かったので、引き続き継続し意見収集の結果を分析して施設運営に生かしてもらいたい。
--