

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7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・多摩川事業推進課長
指定期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日	所管課	建設緑政局緑政部 みどり・多摩川事業推進課

2. 事業実績

利用実績	令和7年度 ○利用ラウンド数 42,640R ○利用者延べ人数 25,698人 【参考】令和6年度 ○利用ラウンド数 46,334R ○利用者延べ人数 27,396人 ※8月は、雨天の10日及び11日を除き、連日30度以上となり、暑さで5団体の月例大会はすべて中止。 ※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7年度 ○収入の部 21,757,654円 （指定管理料収入 9,713,000円、利用料金収入10,431,070円、その他物品販売等収入1,613,584円） ○支出の部 20,610,671円 ○収支差額 1,146,983円 【参考】令和6年度 ○収入の部 23,574,598円 （指定管理料収入 10,213,000円、利用料金収入 11,287,210円、その他物品販売等収入2,074,388円） ○支出の部 20,927,692円 ○収支差額 2,646,906円
サービス向上の取組	・コース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や芝生の張替え等を実施し、良質な芝の育成・管理に努めており、利用者のアンケート調査(442名回答)で、コースコンディションに関する質問項目について、100%の方から「良かった」との回答を得た。 ・夏季猛暑日の暑さ対策として、無償で経口補水液やスポーツドリンクの提供を行うことや、熱中症と思われる方に氷やおしぼりを提供した。また、冷房の効いた休憩所に大型扇風機を設置等をするなど徹底した対策を行った。 ・ホールインワンイベント、子どもを対象とした輪投げイベントの他、ふれあいロード利用者対象の休憩所の提供を行うなど、来場者が楽しく安心してプレーできるような環境づくりを行った。 ・施設周知や新たな利用者獲得のため、地域イベント「丸子の渡し祭り・多摩川で和む体験」に参加し、パークボール体験会を実施した。イベントを通して計203名が体験し、イベントで配布した本コースの1R無料券を利用して13人の方がパークボール場に実際訪れた。 ・コース増設の要望に対し、「かるがもコース」9ホールにスタートマットを増設したことで、すべてのホールにスタートマットの設置が終了し、利用者にプレーのバリエーションを楽しんでもらえるコースとなった。 ・指定管理者主催のYSSカップを開催し、79名が参加するとともにキッチンカーによる昼食の販売を行った。

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	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】 ○年間を通じて利用者に対してアンケート調査(442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、約99%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約99%の方から「良かった」との回答を得た。 ○初心者の方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、昨年度に引き続き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、6年度352名、7年度442名)。 ○コース増設の要望に対し、昨年度整備した「ひばりコース」に加え、今年度「かるがもコース」9ホールにスタートマットを増設したことで、すべてのホールにスタートマットの設置が終了し、利用者にプレーのバリエーションを楽しんでもらえるコースとなった。 【事業成果】 ○毎月指定管理者がセルフモニタリングし、市へ報告している。また毎年度事業報告の際に、年間を通じた事業実施成果を各項目SからDの5段階評価で実施し、市へ報告を行っている。 ○継続して実施しているFacebook及びホームページ、パンフレットを活用した広報活動に加え、新規利用者の獲得のため今年度からInstagramを活用し広報活動を行った。また、ふれあいロードでの広報や河川敷でのイベントで体験会を行うなど積極的にPRすることで、2,474人(昨年度比409人増)の新規利用があり、高校生、大学生の利用が前年度比で13人(増減率103.8%)、大人の利用が前年度比で203人(増減率104.5%)増えるなど、若い世代の利用者が増加し、幅広い世代に利用された年度となった。					
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及び手抜き除草等、施設の維持管理を効果的に実施するとともに、芝生の張替え工事を行うなど、計画に基づく適正な支出が行われ、効率的かつ効果的な支出を実現できたと認められる。 ○低木・高木の剪定を自社で対応する、日本パークゴルフ協会の公認コース認定基準に沿ってスタートマットを自社で作成する、雨予報の場合などで来客が見込めない日は従業員を減らして対応するなど、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】 ○令和7年度に河川敷駐車場料金の値上げ(500円→800円)があったことや、夏の猛暑による月例大会の中止等が重なり、見込んでいた収入予算額より下回ったが、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24,393千円、実績収入額21,757千円 【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。				
	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
		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			

サービス向上及び業務改善	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】 ○幅広い世代にパークボール場の認知度を高めるため、タウンニュース高津区版にパークボール場の記事を掲載するとともに、新たに、こどもタウンニュース川崎市版にて施設を紹介した。 ○新たな利用者確保や施設周知のため、仕様書になかった「丸子の渡し祭り・多摩川で和むe体験」において体験会を実施した。イベント合計で203名が体験し、本コースの1R無料券を配布して13人の方がパークボール場に訪れた。さらに2月には指定管理者主催のYSSカップ(79名参加)を実施し、同日にキッチンカーを出店することで、パークボール場利用者以外のふれあいロード利用者にも利用してもらった。 ○パークボール場の休場日や団体利用等の二か月分の予定を受付で交付し、また各SNSで周知を行うことで必要な情報提供を行った。 ○利用者の熱中症対策のため5月に、屋外に設置している長椅子に半円パラソルを設置した。 ○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、昨年度に引続き多くの方から回答を集めることができた(4年度262人、5年度392人、6年度352人、7年度442人)。 ○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。 ○家族で施設を利用してもらえるように「ファミリーDAY」を設け、中学生以下の来場者には1R無料券とお菓子を提供した。 【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、市へ要望内容及び対応の報告を実施していた。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。 ○利用者からの要望を受け、健康管理促進のため、血圧計を休憩棟に設置した。新たなスタートマットについても、より良いコースになるよう設置場所を調整したり、安全のため段差解消スロープを置いたり、利用者の意見を積極的に聞き取り随時対応していた。				
	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	

組織管理体制

(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回の定例会以外にも日頃から川崎市と綿密な連絡調整を実施し、十分な連携のもとで熱中症対策、災害時対応等の適切な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。

【安全・安心への取組】

○利用者の安心及び安全のため、全従業員参加で応急手当及びAED取扱い方法を学ぶAED講習会を実施。

○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

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

13

4

10.4

適正な業務実施

(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。

○仮設トイレ壁面の落書き被害への対応や破損したアルミキャスターゲートの交換、防球ネットの増設等緊急対応を積極的に行い、円滑な施設運営に向け迅速な対応を実施した。

【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、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。

○事務所棟にセキュリティ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。

5. 総合評価

評価点合計	74.8	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

施設管理および利用者サービスの向上のため、来訪者が満足できる施設運営を実現した。利用者の約67%が65歳以上であることを踏まえ、段差解消スロープの設置や血圧計の設置など、必要なサービス提供を行っている。利用者アンケートについては、積極的な声掛けにより多くの回答を収集し、施設運営上の課題やニーズの把握に努めた。また、タウンニュースへの掲載や河川敷イベントへの積極的な参加を通じて広報活動を展開し、新規利用者の開拓を目的とした取組を多く行った。その結果、ファミリー層を含む新規利用者の増加が見られた。さらに、新規利用者に対してはプレイ方法や施設利用方法を丁寧に案内し、誰もが気軽に楽しめる環境づくりを推進した。以上の取り組みにより、リピーターおよび新規利用者の双方に対して質の高いサービスを提供するとともに、パークボールの魅力を広く発信したことから、十分な成果が認められ、事業実績として高く評価できる。

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

利用者数及び収入が減少していることから、各種大会やイベントのさらなる充実を継続するとともに、新規利用者の定着促進など、収入確保に向けた取組を検討していただきたい。

また、SNSやイベントを活用した広報活動では一定の効果が認められることから、初心者向け講習会の充実や、継続利用につながる仕組みづくりを進めてもらいたい。さらに、利用者満足度が高い点は評価できるため、引き続き施設の適切な維持管理とサービス水準の確保に努め、より効果的な施設運営の実現を検討してもらいたい。