

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24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21年4月1日～平成26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24年度の利用者数は51,336人となり、昨年度と比べ54人増であり、指定管理者選定時に事業者が設定した平成24年度の目標利用者数49,100人を上回る実績を上げている。 ※別紙1 利用状況表参照
収支実績	○収入の部 指定管理料収入 9,970,000円、利用料金収入 11,712,750円、自主事業収入他 3,502,864円 収入合計 25,519,564円(当初見込み 25,251,000円) ○支出の部 管理運営経費 18,291,140円 自主事業経費 2,114,378円 支出合計 21,726,849円(当初見込み 25,251,000円) 【収支差額】 3,792,715円 ※別紙2 収支決算表参照
サービス向上の取組	利用者一人ひとりの満足度を維持するための工夫として、①利用状況の分析を行い、比較的利用の少ない曜日・時間帯を案内 ②連休などの混雑時における、コース内入場制限およびスタート地点での案内整理 ③初心者等へのマナー・ルールの指導、④サービス券、野球チケットの配布を実施し、新規の利用者が定着するよう工夫を行っている。平成24年度は、夏の猛暑・熱中症対策として、ミストシャワーを設置し利用者に清涼感を与える工夫を行った。また、手作業による芝管理回数を増やしたり、冬季にグリーンのカップをグリーン外に設置するなどして、芝の保護に努め、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徹底実施による快適な施設作りが行われている。

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	5	12.0
		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	5	9.0
		当初の事業目的を達成することができたか			
(評価の理由) 毎年実施している利用者アンケートのほか、指導員・アドバイザーなど常連の有資格利用者との意見交換会を開催し、利用者ニーズの把握に努めている。指定管理者実施のアンケートでは、回答者の98%の方々から「充分楽しめた」「楽しめた」という評価を得ており、利用者満足度は高い。また本市のアンケートでは、回答者の約70%が週に1回以上利用する常連者であることなどから、利用者に愛される施設として定着している。また、コースに変化をもたせたりカップ位置を変えることで利用者を飽きさせない工夫や連休等の混雑時にはパークゴルフ協会・同好会の方々に協力を仰ぎ順番待ちの整理を行う等、ベテランから初心者まで満足できるプレーができるような配慮、新規の家族利用者等への丁寧な利用指導は、幅広い層が利用する公共施設として高く評価できる。					
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	4	3.2
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) 本業収入の粗利益率は13.0%、自主事業の粗利益率は26.5%の水準を維持しており安定した運営実績を維持している。収入においては、利用料金は選定時収入見込みと比較して132,750円増になり、自主事業では新たに自販機飲料を設置したこと、ゴルフ用品の物品を充実させたことで過去最高の収入を得ることができた。 また、今年度からレンタルクラブについて料金を利用者負担としたが、収入について本市と協議の上、収入の全額を新品レンタルクラブの購入費に充てており、利用者からの評判は非常に良い。なお本市に会計報告を的確に行っている。 コース管理については、より細やかな対応を行いたいという意向で、自社従業員が積極的に対応した結果、人件費は増加したが、その分労務外注費を大幅に削減し、支出の大きな増加を抑制した。計画性のある収入の確保が、指定管理料の縮減や、サービス向上に繋がる施設設備の充実(ミストシャワー・散水栓の設置、ネットフェンス・トイレ等の補修、バンカーレーキの入替等)に還元されており、高く評価できる。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、支出は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	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	5	10.0
		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	5	9.0	
	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) グリーン・フェアウェイの刈り込みを仕様書の年24回に対し52回、手抜き除草を年8回に対し64回実施するなど、仕様書の水準を大幅に上回るきめ細かい維持管理を行っている。芝の刈り込みをこまめに短く行うことで、集草せずに自然分解にまかせ廃棄物の軽減にも寄与するとともに、環境に優しい肥料を施すなど指定管理者発案の取組を進めることにより、コース全体を良好な状態に保つことに尽力を注いでいる。 また、市内各所でのパンフレット配布やホームページでの情報提供に加え、区民祭等での普及活動や雑誌への取材協力等により、若年層や家族利用者の開拓に努めている。更に利用者増加に伴い、以前から水曜日の利用に偏りが見られていたが、利用の平均化に向けた分析・取組を継続して行った結果、水曜日の利用が緩和され、よりスムーズな運営ができたことは高く評価できる。その他、利用者団体との意見交換会を実施し、利用者との連絡調整を円滑に行っている。					

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	5	6.0
	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	4	1.6
	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	5	4.0
	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	4	1.6	
(評価の理由) よりきめ細かな応接対応を行うため、現場スタッフ1名の増員を行い、混雑時と平常時にスタッフ体制を切り替える等効率的な人員配置を行っている。本社常勤の総括管理責任者と、現場管理責任者との間における役割分担と協力体制が明確であり、毎月の月例報告、四半期ごとの報告など市との連絡も円滑に行われている。施設の修繕等は、市と指定管理者の役割を分担しながら連携して適切に進めることができている。 また、スタッフ2名にパークゴルフ講習会を受講させ、アドバイザーとしてのスキルアップにも積極的に取り組んでいる。 各種保険への加入、スタッフのAED講習受講や担架の設置、緊急時の連絡体制図を掲示し職員に徹底を図るなど、安全・安心への取組がなされている。平成24年11月には利用者の打球が敷地外へ飛び出し、通行者に当たる事故が発生したが、応急手当や保険対応等迅速に行っている。また早急に当該箇所のネットを2mまで高くしたこと、正しいプレイ方法等について時間をかけて口頭や書面により説明するなど真摯に対応している。 個人情報保護のため、利用申請書に記載された情報は一切パソコン入力せず記録媒体に残さない方針を職員間で徹底しており、書類は二重施錠管理を行っている。 環境配慮の点では、芝の刈込みをこまめに短く行うことで、集草せずに自然分解にまかせ廃棄物の軽減に努めているほか、肥料等は環境に配慮したものを適切に使用している。また、労働報酬台帳を適切に管理しており、最低労働賃金を上回った上で、作業内容に応じて指導員資格を持つ者には賃金を上乘せする等適切な労働条件及び労働環境が整備されている。					
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			
(評価の理由) 毎日の施設点検・コース内巡視により、設備や備品の不具合の早期発見・早期修繕を行っている。 環境美化のため季節の草花を植栽し施設に季節感を持たせた他、休憩棟窓際にグリーンカーテンを植栽した。また、コース内の植栽の刈込や高木剪定を実施し、落ち葉等のプレイ障害物落下防止に努めており、快適な利用環境の確保に努めている。 営業時間外にも常習的なゴルフ練習者やラジコン遊技者が出没し、周辺住民からの苦情が多発したが、周辺広場の適切な維持管理のため、必要に応じて指定管理業務を超えた宇奈根地区周辺警備を行い、苦情低減に努めた。防球ネット・トイレ等の補修必要箇所には迅速に処理を行っている。貸出用のボールやクラブについては、日常の手入れや新規購入による入替を行うなど適切に管理している。こうした日頃の業務の様子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。					

#### 4. 総合評価

評価点合計	91.6点	評価ランク	A
-------	-------	-------	---

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

<p>指定管理者としての業務は2期目の4年目となり、天候に左右される要素がありながらも、管理運営等効果的且つ効率的に行い、指定管理料の縮減にも成功している。指定管理者選定時(平成21年度)に事業者が設定した今年度の目標利用者数(49,100人)を上回る実績を上げており、アンケート結果からも、「営業時間」「接客態度」「利用料金」「施設の使いやすさ」「コース管理状況」「コースの面白さ」の全項目において、7割以上の利用者が「満足」「やや満足」と回答するなど、利用者の増加のみならず、良質なサービスの提供にも成功している。更に利用者団体等と積極的に対話を行い、行政に報告等行うなど、指定管理者として魅力ある施設作りに向けての意欲的な姿勢は高く評価できる。</p> <p>また、平成24年度には予期せぬ打球による事故が起きてしまったが、事故後の対応は迅速且つ的確に行い、施設周辺のゴルフ練習者等の課題についても積極的に対応するなど、周辺住民への配慮も万全である。</p> <p>以上のことから、平成24年度の事業実績について、優れた成果を上げたと考えている。</p>
--

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>施設の老朽化に伴い、年々修繕が必要な箇所が増加している為、本市と協議を行い、5年間の施設保全更新計画を見直す必要がある。</p> <p>平成24年度にオープンした新設休憩棟に係る光熱水費等向上しているが、コスト低減に更なる工夫を巡らし、適切な維持管理及び更なる利用者サービスの向上に努めてほしい。施設のキャパシティを考慮すると、大幅な利用者増加は逆にサービスの低下につながる可能性があるため、次期指定管理期間(平成26年度以降)に向けて、「よりきめ細かなお客様対応」「安全性の確保」「良好なグリーン状態の維持」などについて、昨年度以上の充実を図りながら、子どもから大人、初心者から常連のお客様まで誰でも気軽にパークボールを楽しめる施設にしていくための新たな提案ができる準備を行うことを期待する。</p>
--