

様式例 11 指定管理者制度活用事業 総括評価シート

指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：平成25年7月31日

評価者：民間活用推進委員会

1. 業務概要

施設名	川崎市多摩川緑地パークボール場
指定期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日
業務の概要	<ul style="list-style-type: none"> 施設全般の管理運営に関する業務 施設設備の利用提供に伴う業務 施設の維持保全及び修繕業務
指定管理者	名称：株式会社よみうりサポートアンドサービス 代表者：代表取締役社長 小飯塚 稔 住所：東京都稲城市矢野口4-0-15番地1 電話：044-955-7156
所管課	建設緑政局緑政部多摩川施策推進課 課長：土田 勝也（内線：40901） 担当：布川 慎哉（内線：40921）

2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

評価項目	事業実施状況等																				
1 市民や利用者に必要な量及び質のサービスを提供できたか。	<p>1 利用者数の推移について（平成21年度から第2期目の指定管理者制度）</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>第1期目</th> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者数</td> <td>30,904</td> <td>39,676.5</td> <td>43,341.5</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">/</td> </tr> <tr> <th>第2期目</th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>50,138</td> <td>47,284.5</td> <td>51,282.5</td> <td>51,336</td> </tr> </tbody> </table> <p>※単位：延べ人数 ハーフプレイの利用者は0.5としてカウント。</p> <p>第1期指定管理者制度の利用者数の推移と比較し、第2期目の利用者数は平成21年度に飛躍的に増加した後、5万人前後で推移している。平成20年度と平成24年度を比較すると20%弱の増加が見られ、多くの利用者に継続して愛される施設としてサービスを提供できたと言える。</p> <p>2 利用者満足度について</p> <p>毎年1回、指定管理者主催の大会で実施している利用者アンケートで利用者から満足度や要望などを調査しているほか、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て、利用者ニーズの把握と対応に努めている。指定管理者実施の利用者アンケートでは、回答者の98%の方から「充分楽しめた」「楽しめた」との評価を得ており、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ように、利用者に愛される施設として定着している。</p>	第1期目	平成18年度	平成19年度	平成20年度		利用者数	30,904	39,676.5	43,341.5	/	第2期目	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	利用者数	50,138	47,284.5	51,282.5	51,336
第1期目	平成18年度	平成19年度	平成20年度																		
利用者数	30,904	39,676.5	43,341.5	/																	
第2期目	平成21年度	平成22年度	平成23年度		平成24年度																
利用者数	50,138	47,284.5	51,282.5	51,336																	
2 当初の事業目的を達成することができたか。	<p>1 施設の事業目的について</p> <p>老若男女問わず誰でも気軽に楽しめるスポーツ施設として、質の高いサービスを市民に提供できるよう、適正に管理運営を行うことを事業目的としている。</p>																				

2 達成状況

(1) 誰でも気軽に楽しめる施設か。

利用者構成

カテゴリー	大人	65歳以上	高・大	小・中	団体	免除	その他	計
21年度	9,803.0	33,603.5	317.5	2,802.0	2,293.0	1,214.0	105.0	50,138.0
構成比	19.6%	67.0%	0.6%	5.6%	4.6%	2.4%	0.2%	100.0%
22年度	8,988.5	31,940.0	138.0	2,599.0	2,333.0	1,058.0	228.0	47,284.5
構成比	19.0%	67.5%	0.3%	5.5%	4.9%	2.2%	0.5%	100.0%
23年度	9,231.0	35,614.0	264.0	2,275.5	2,871.0	1,016.0	11.0	51,282.5
構成比	18.0%	69.4%	0.5%	4.4%	5.6%	2.0%	0.0%	100.0%
24年度	8,983.0	35,411.5	273.0	2,049.5	2,683.0	1,479.0	457.0	51,336.0
構成比	17.5%	69.0%	0.5%	4.0%	5.2%	2.9%	0.9%	100.0%

構成比の内容を見ると、65歳以上が全体の約7割と高い比率であるが、児童から大人まで利用していることがわかる。すべての年度において男女利用比率はおおむね7:3であった。

また、クラブや運動靴の貸出しが充実しており、手ぶらで来ても楽しめる施設となっており、新規利用者からの満足の声が高い。

(2) 質の高いサービスを提供できているか。

① コースの維持管理について

コース維持管理のための草刈等の頻度は、指定管理期間を通じて本市の要求水準を大幅に上回っている。また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グリーンを良好な状態に保っている。

本市で独自に行っているお客様アンケートでもコース管理には高い満足度を得ている。

② 指定管理者の取組について

本市のアンケートでは、「コースのおもしろさ」の項目での満足度が高い。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の結果が表れている。また連休等の混雑時には常連利用者の協力を仰ぎ、順番待ちの整理を行い、常連から初心者まで満足できるプレーができるような配慮を行っている。さらに新規の家族利用者等への丁寧な利用指導も行っており、幅広い層が利用する公共施設として質の高いサービスを提供していると言える。

③ 自主事業について

- ・パークボール利用者のため、ゴルフ用品等の種類を充実させ販売している。
- ・お客様の要望に合わせて自動販売機で季節に合わせた飲食物を提供している。

(3) 付帯施設は適正に管理されているか。

- ・事務所、休憩所、トイレ等は毎営業日に点検清掃を行っており、常に清潔である。
- ・トイレ・ロッカー・よしず等の破損時には早急に修繕を行っている。
- ・河川敷特有の暑さを考慮し、休憩棟の日差し除け設置、猛暑対策のためミストシャワーの設置等、利用者のことをよく考え、工夫を凝らして管理している。

以上の3点から施設の事業目的は要求水準以上に達成できたと評価できる。

3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	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。
4	更なるサービス向上のために、どういった課題や改善策があるか。	<p>1 サービスの質に関するモニタリングや、指定管理者によるサービス向上の取組等について</p> <p>指定管理者は、毎月、所管課と定例会を開催するなど、綿密な打合わせを行っており、事業目的を達成するための施設運営に取り組んでいる。また、指定管理者によるアンケートを行い、参加者に対する満足度調査を実施するとともに、利用者の声を具体的な改善策へ反映させている。さらに利用者団体との意見交換会を行っており、利用者からの意見聴取のみでなく、活動内容等について説明し、理解を深めてもらうことで協力体制を築き上げ、良好な施設運営に役立てている。</p> <p>2 課題や改善策について</p> <p>(1) 利用者構成について</p> <p>指定管理者制度導入後、利用者数は顕著に増加した。その利用状況は平日利用者の大半が高齢者であり、全体の利用者構成を見ても、65 歳以上が 7 割近くを占めている状況である。それに対して、小・中学生の利用者は年々減ってきており、構成比についても減少傾向にある。小・中学生の単独での利用は少なく、大抵は家族での利用であることから、家族（親子）でのパークボールの利用が少なくなってきたと考えられる。</p> <p>今後は利用者構成をさらに細分化して調査し、若い世代のニーズの掘り起こしを図り、家族利用者の技術向上に向けた指導練習会等を開催するほか、親子パークボール大会等を設けるなど、家族利用者リピーターを創出する具体的施策を検討していく必要がある。</p> <p>また、多摩川河川敷の豊かな自然を生かし、子どもの夏休み期間に合わせた自然観察会等、親子で参加できる環境学習を開催し、今までとは異なった視点からパークボールへの興味を持ってもらうことも検討していきたい。</p> <p>(2) 満足度の向上について</p> <p>平成 13 年度にパークボール場が開設してから 10 数年が経ち、常連利用者と新規利用者の技術的な差は大きいものとなっている。このため、同施設で常連利用者及び新規利用者両方の満足度を向上させることも今後の課題となってくると考える。</p> <p>前述した技術向上に向けた指導練習会等を開催することや、上級者用の大会・初級者用の大会等、レベル別の大会を開催することで満足度の向上を図る。</p> <p>次に、利用者増加に対して平成 24 年度に休憩棟の増設を行い、利用者からの満足の声があがっているところであるが、以前から利用者からの要望があったトイレ増設の課題が挙げられる。パークボール場の形状が細長いこともあり端のコースからトイレまでの距離は相当あるため、中間地点にもトイレを設置できれば利用者の施設満足度はさらに向上する。本市、指定管理者、国、関係部署と連携を図り、設置及び維持管理について検討していく必要がある。</p>

3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果																		
1	所管課による適切なマネジメントは行われたか。	<ul style="list-style-type: none"> 所管課は、月1回の定例会等において、指定管理者から提出される報告書等に基づき、管理運営状況の確認を行い、必要に応じて業務改善や効率化の指示等を適切に行っている。また現地調査にて施設の維持管理状況を把握し、特にゴールデンウィーク等繁忙期の運営状況においても確認している。 苦情や事故があった場合には、指定管理者が迅速・適切に対応するとともに所管課に報告・相談することを指導し実践させている。 所管課は施設の5年間の中長期保全更新計画を作成し、毎年1回指定管理者と協議して、付帯施設等の維持管理の計画的修繕を行っている。 <p>上記のことから、所管課によるマネジメントは適正であると評価できる。</p>																		
2	制度活用による効果はあったか。	<p>1 サービス面での効果について</p> <p>「利用者数」において前述したとおり平成20年度と比較して、約20%の増加が見られ、たくさんの利用者を楽しんで頂いており、満足度も高い。制度導入前の平成17年度の利用者数は27,629人であるので、制度活用によって大幅な利用者数の増加が見られた。</p> <p>また、施設の維持管理においても、本市の要求水準を大幅に上回っているだけでなく、指定管理者独自の工夫を凝らし、快適な利用環境を整えている。</p> <p>2 収入・コスト面での効果について (別紙資料 抜粋)</p> <table border="1" data-bbox="438 990 1428 1137"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>20年度実績</th> <th>21年度実績</th> <th>22年度実績</th> <th>23年度実績</th> <th>24年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者収入(千円)</td> <td>10,336</td> <td>11,603</td> <td>11,090</td> <td>11,844</td> <td>11,712</td> </tr> <tr> <td>指定管理料(千円)</td> <td>11,500</td> <td>10,925</td> <td>10,488</td> <td>10,173</td> <td>9,970</td> </tr> </tbody> </table> <p>選定時の提案どおり、指定管理者の管理運営努力の結果、利用者収入が増加し、市税の投入は年々減少しており、経費節減効果が認められる。</p> <p>サービス面・コスト面・施設の維持管理・利用者満足度から勘案して制度活用による効果は高いと言える。</p>	項目	20年度実績	21年度実績	22年度実績	23年度実績	24年度実績	利用者収入(千円)	10,336	11,603	11,090	11,844	11,712	指定管理料(千円)	11,500	10,925	10,488	10,173	9,970
項目	20年度実績	21年度実績	22年度実績	23年度実績	24年度実績															
利用者収入(千円)	10,336	11,603	11,090	11,844	11,712															
指定管理料(千円)	11,500	10,925	10,488	10,173	9,970															
3	当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか	<p>1 業務範囲について</p> <p>現行のひばり・かるがもコースの他に平成25年度に委託管理による利用を開始したコースも、次期指定管理者募集時には業務範囲とする。</p> <p>2 経費について</p> <p>業務範囲の拡張により、施設がさらに縦へ広がるため、中間地点にトイレ・手洗い場を設置することは課題になる。従って、業務範囲拡張に伴い純増する新規コース及び付帯施設に係る維持管理経費は、現行よりさらに増大することが予想される。</p>																		
4	指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか	<p>指定管理者が数年間にわたり中・長期的な計画に基づいて、事業実施と施設管理を担うことにより、サービス向上且つ適切な維持管理と経費縮減の効果が継続的に見られた。従って、今後も引き続き指定管理者制度の活用が適当であると考えられる。</p>																		

4. 今後の事業運営方針について

多摩川緑地パークボール場の利用人数は約 51,000 人で安定運営しており、利用者に愛される施設として定着した。今後の事業運営方針については、現在の施設規模では 5 万人程度が適正利用者数ととらえ、現在の利用者数を維持しながら、幅広い年齢層の利用者からの満足度をさらに上げることを目標に運営を行いたい。

そのために、よりきめ細かなお客様対応、安全の確保、良好なグリーン状態の維持などについて、これまで以上の充実を図るとともに、子どもから大人、初心者から常連のお客様までパークボールを楽しめる施設にしていくための準備を行う必要がある。

また、平成 26 年度以降は、本市が増設したコース（バンカーがなく傾斜もほとんどない比較的容易なコース）を指定管理区域に含めて活用し、主に初心者の方、小さいお子様連れの家族利用者の方に安全に楽しんでいただけるよう適切な技術指導を施す等、新規利用者等の満足度をさらに向上できるよう検討を要する。

上記のとおり、川崎市多摩川緑地パークボール場は、老若男女問わず誰でも気軽に楽しめるスポーツ施設としてこれからも市民サービス向上に必要であり、指定管理者制度活用の効果が継続的に見られることから、平成 26 年度以降も指定管理者制度による管理運営を行っていくことが適当であると考えます。