

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 | 多摩川緑地バーベキュー広場   | 評価対象年度 | 平成25年度           |
| 事業者名 | ・事業者名 太平洋総業サービス株式会社<br>・代表者名 代表取締役 飯島 一光<br>・住所 川崎市川崎区藤崎3丁目7番6号 | 評価者    | 多摩川施策推進課長        |
| 指定期間 | 平成24年4月1日～平成29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25年度の総利用者数は172,105人(免除対象者7,832人含む)となった。   |  |  |
| 収支実績      | <p>● 収支決算計</p> <p>13,986,625円 (利益率:10.66%)</p> <p>・収入 131,241,200円</p> <p>・支出 117,254,575円</p> <p>(内訳)</p> <p>※管理運営経費 103,899,455円</p> <p>販売管理費 13,355,120円</p> <p>(内訳)</p> <p>・指定管理事業(本事業)収支決算</p> <p>△1,698,725円 (利益率:△2.07%)</p> <p>・収入 82,136,500円(利用者数164,273人×500円)</p> <p>・支出 83,835,225円</p> <p>・自主事業(バーベキュー用品レンタル等)収支決算</p> <p>15,685,350円 (利益率:31.94%)</p> <p>・収入 49,104,700円</p> <p>・支出 33,419,350円</p> <p>※利益率の算出方法=収支決算額/収入額×100</p> |  |  |
| サービス向上の取組 | <p>【※管理運営経費の支出内訳】</p> <p>・人件費 49,620,059円 (47.76%)</p> <p>・外注加工費 25,268,850円 (24.32%)</p> <p>・賃借料 2,028,670円 (1.95%)</p> <p>・消耗品 13,616,120円 (13.11%)</p> <p>・廃棄物処分 10,258,607円 (9.87%)</p> <p>・その他 3,107,149円 (2.99%)</p> <p>・管理運営経費計 103,899,455円 (100%)</p> <p>平成25年度の主な取組として、24時間体制での広場警備業務や広場内外での花火等の騒音対策、路上混雑解消に向けた駅周辺の巡回について、昨年度に引き続き継続して実施し迷惑行為の低減に努めるとともに、受付業務や昼間警備に係る従業員数を増員するなど組織管理体制の強化を図り、安心・安全な環境を確保しつつ質の高いサービス提供を行った。</p>          |  |  |

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  | 周辺住民及び利用者満足度を把握する調査を実施しているか。   | 10 | 3    | 6   |
|                     |   | 周辺住民及び利用者ニーズ等を適切に分析しているか   |    |      |     |
|                     |   | 調査結果の分析を行い、満足度向上のための具体的な取組に反映しているか   |    |      |     |
|                     | 適切なサービスの提供  | 施設の目的にあった取組みが実施されているか。   | 10 | 4    | 8   |
| 当初の事業目的を達成することができたか |   |  |    |      |     |
|                     | <p>(評価の理由)</p> <p>【利用者満足度】</p> <p>○利用者アンケート実施のほか、本市が主催する地域住民との業務報告会に出席し、利用者ニーズの把握に努めている。</p> <p>○広場警備業務を24時間体制で実施したことに加え、たむろ行為や騒音等の迷惑行為が行われている場所について、自主的に周辺住民にアンケートを実施し、その結果を踏まえた重点的なスタッフ配置を行った。しかしながら直近のアンケートによればたむろ行為への注意喚起等、その対策を認知されていない近隣の方も多く、今以上に地元と連携した効果的・効率的な対策が求められる。</p> <p>【適正なサービスの提供】</p> <p>○平成25年度の利用者数(有料+無料)は前年度比14%増の172,105人となったが大きなトラブルもなく、適正なサービスの提供を行っていると思われる。</p> |  |    |      |     |
| 収支計画・実績             | 収支の適格性  | 計画的な収入によって、市民サービスの向上に反映できているか。   | 5  | 3    | 3   |
|                     |   | 支出の効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか   | 5  | 3    | 3   |
|                     |   | 金銭管理や会計処理が適切に行われているか。  | 5  | 3    | 3   |
|                     |   | <p>(評価の理由)</p> <p>○昨年度と比べ、労務費や外注加工費、消耗品費における支出額が増加している。労務費については、受付や警備に係る増員等に伴う人件費の増加、外注加工費や消耗品費については、自主事業となるレンタル事業において、要員派遣費や修繕費が増加が主な要因となるが、施設利用者が増加する中で、近隣住民へのさらなる配慮や多様なニーズに的確に対応するために必要な施設管理運営体制の強化や、より良いサービスの提供を行うための支出額の増加であり、支出の効果的な執行が行われていると認められる。</p> <p>○金銭管理や会計処理については公認会計士等専門家のアドバイスを受けており、本市に対し毎月提出される報告書(支出費目ごとの内訳や原価台帳の写し等)から、適正に処理されていると認められる。</p> |    |      |     |

|  |  |   |                                   |   |     |     |
|--|--|---|-----------------------------------|---|-----|-----|
| 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                         | 8                                 | 4 | 6.4 |     |
|  |  | 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                             | 8                                 | 3 | 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                                 | 3 | 5.4 |     |
|  |  | 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                            |                                   |   |     |     |
|  | <p>(評価の理由)</p> <p><b>【適切なサービスの提供】</b><br/> ○トイレ清掃について、自社設置の場内トイレに加え、市が場外に設置した一般のトイレにおいても、清掃作業や用品補充等を適切に行っており、管理する場内にとどまらず、施設利用者が使用する設備全般に目を向け、サービス向上に努めている。<br/> ○ホームページによる情報提供に加え、入場前の利用説明などを実施するなど、利用者への情報提供を行った。また、ホームページのリニューアルを実施し、「高齢者・障害者等配慮設計指針」の改定に的確に対応するとともに、スマートフォン専用ページの開設により、「いつでもどこでも・即座に」当日の混雑状況や閉鎖などの緊急情報を入手できるよう利便性の向上に努めた。</p> <p><b>【業務改善によるサービス向上】</b><br/> ○地域住民及び利用者へのアンケートを通じて、たむろ行為等迷惑行為への対応を強化するなど、地域住民及び利用者の声を活かした取り組みを行なっている。<br/> ○受付業務スタッフを増員し、広場入場に係る待ち時間の縮減に努めた。</p> <p><b>【利用者の意見・要望への対応】</b><br/> ○利用者アンケートにおいてご家族連の方から意見のあった、喫煙スペースを限定した「場内原則禁煙化」を実施するなど、利便性の向上を図るため、利用者からの意見を的確に取り入れている。</p> <p><b>【その他】</b><br/> ○二子新地商店街とのコラボ事業となる「二子新地・地域活性化プラン」の公募や、地元の方をBBQ広場にご招待しての懇親・見学会の開催、多摩川をテーマとした、地元小学生の描いたポスターの掲示及び中本賢氏講演会の開催等を通じて、地元貢献活動や環境活動を行った。</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 | 3 | 3   | 1.8 |
| 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                      | 2                                 | 3 | 1.2 |     |
|  |  | 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           | 5                                 | 3 | 3   |     |
| 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) | 10                                | 3 | 6   |     |
|  |  | 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、定期的に情報交換等を行っているか    |                                   |   |     |     |
| 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 | 5                                 | 3 | 3   |     |
| 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                  |                                   |   |     |     |
| <p>(評価の理由)</p> <p><b>【適正な人員配置】</b><br/> ○雑踏警備2級の資格者配置を仕様書では1名配置するところ、想定以上の利用者数の増加に対し、繁忙日である土日・祝日には、2名若しくは3名の人員配置を行っている。さらに夏季と冬季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。</p> <p><b>【連絡・連携体制】</b><br/> ○毎月の月例報告、四半期ごとの報告など本市との連絡も円滑に行われている。</p> <p><b>【担当者のスキルアップ】</b><br/> ○講師を迎えてのマナー講習会を実施するなど、業務知識や安全管理、法令遵守についての徹底を図っている。</p> <p><b>【安全・安心への取組】</b><br/> ○安全管理体制については、指定管理者の事故・事件を未然に防ぐ真摯な対応をするとともに、事件が起きたら警察にすぐに出動してもらえ等連携を図っている。また、AEDの設置、スタッフ(全員)に普通救命講習の受講、避難・救護訓練の実施及び緊急時の連絡体制図の周知など、安全・安心への取組が確実になされている。</p> <p><b>【コンプライアンス】</b><br/> ○個人情報保護のため、個人情報を含んでいるデータには必ずパスワードで保護し、個人情報を管理する職員は最低限に限定し、使用済みのデータはすぐに廃棄することを徹底している。</p> <p><b>【職員の労働条件・労働環境】</b><br/> ○労働報酬台帳を適切に管理しており、作業内容に応じて警備資格を持つ者には賃金を上乘せすることや、新人教育の一環で警備・受付・清掃教育が充実している等適切な労働条件及び労働環境が整備されている。</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 | 4 | 3 | 2.4 |
|   | 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。               |   |   |     |
|   | 保安業務       | 事件・事故・犯罪等を未然に防いでいるか                           | 4 | 3 | 2.4 |
|   | 外構・植栽管理    | 草刈等維持管理を適切に実施しているか                            | 4 | 4 | 3.2 |
|   | 清掃業務       | 施設内及び敷地内の清掃が適切に行われ、快適に利用できる環境を維持しているか         |   |   |     |
|   | ごみ管理       | 利用者が廃棄するバーベキューごみを適切に処理しているか                   | 3 | 3 | 1.8 |
| <p>(評価の理由)</p> <p>○スロープ等の設置を行い、高齢者や障がい者、妊娠している方にも安全に広場に通行できるよう適切に管理している。また、毎日の施設巡回により、設備や備品の不具合の早期発見と事故の未然防止に努めるとともに、管理記録を毎日の業務日誌に記録している。</p> <p>○広場内の草刈を実施し、利用スペースを安全に管理しているほか、敷地内清掃等も仕様書を上回る頻度で行っている。さらに利用者の子どもにごみ拾いの協力を呼びかけ分別等の仕方も教えている。</p> <p>○バーベキュー用品のレンタル等において、ごみの減量化を図るため、4R(リデュース、リユース、リサイクル、リペアー)を念頭に置き、使用済み木炭を種火として再使用し、ごみを出さない工夫をしている。さらに、いすやコンロ等を再利用又は修繕して使っている。また、ごみ置き場周辺は、カラスによるいたづら防止のため、大型ボックスを3台置き、散乱防止と景観の維持に努めている。仕様書どおり頻度でごみの収集・運搬処理を行っており、以前のような不法投棄によるごみで溢れかえった状態を解消することができた。</p> |            |   |   |   |     |

#### 4. 総合評価

|       |      |       |   |
|-------|------|-------|---|
| 評価点合計 | 64.4 | 評価ランク | C |
|-------|------|-------|---|

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

平成25年度の指定管理者としての業務は導入2年目となり、天候に左右される要素がありながら、利用者(有料+無料)が前年度から14%増加し、17万人を超えるなど、施設の認知度がさらに高まっていることがうかがえる。想定以上に利用者が増加したが、スタッフの増員や教育等を徹底し、大きな混乱もなく、安定的な施設運営に努めたことは評価できる。

また、施設の維持管理及び広場内外の警備業務に力を入れて取り組んでおり、現場スタッフの安心で安全な施設運営を心がける姿勢が見える。さらに、広場内清掃やトイレ清掃を仕様書以上にこまめに行うことで良好な景観を保ち、80%を超える方々から、警備による河川敷一帯の迷惑行為などについて「大幅に改善されている」、「やや改善している」といった回答を得るなど、周辺住民への配慮も怠っていないことは評価できる。

冬季の閑散期における、施設の効果的な活用方法については、今後の検討課題である。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

今後も利用者の増加が見込まれるが、これに伴い迷惑行為も増加することが予想される。現段階で実施しているアンケートでは周辺住民の方から概ね高評価を得ているが、反面、「迷惑行為に悩まされている」との記載があった。指定管理者としてこのことを真摯に受け止め、「迷惑行為ゼロ・苦情ゼロ」を目指し、今後もさらなる管理運営体制の強化を図るとともに、施設の適正利用について検討していく必要がある。

また、20代、30代の利用者が全体の7割を占めている現状を踏まえ、より幅広い利用者層から満足いただける施設となるよう、その取り組みに期待するとともに、冬季の閑散期について、より周辺住民に理解の得られる施設になるよう民間事業者ならではの魅力あるイベントを開催するなど、地元への貢献や市民サービス向上に尽力するよう期待する。