

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26年度
事業者名	・事業者名 太平洋総業サービス株式会社 ・代表者名 代表取締役 飯島 一光 ・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26年度の総利用者数は158,836人(免除対象者5,805人含む)となった。
収支実績	○収入の部 142,540,300円 (利用料金収入 76,515,500円、レンタル自主事業収入66,024,800円) ○支出の部 124,587,576円(税込) (管理運営経費 79,047,958円 自主事業経費 45,539,618円) ○収支差額 17,952,724円 (粗利益率:12.6%)
サービス向上の取組	平成26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た。また、警備員の一部外注化や受付事務員のスリム化等により経費削減を図りつつも、繁忙期には警備員数を増員するなど、メリハリをつけた効率的なスタッフの配備を行い、地域住民と協議しながら、安心・安全な環境の確保に努めた。

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	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			
(評価の理由) <b>【利用者満足度】</b> ○利用者アンケート実施のほか、地域住民との業務報告会を自ら主催するなど、利用者ニーズの把握に努めている。 ○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。直近のアンケートによればたむろ行為への注意喚起等、その対策の認知度も徐々に増加(31.3%⇒51.0%)しているものの、認知されていない方も多い(45.0%)ことから、地元と連携したより効果的・効率的な対策が求められる。 <b>【適正なサービスの提供】</b> ○6月及び7月の天候不順が相次いだり、平成26年度当初の利用者数見込み(有料)と比べほぼ同数(見込み151,580人、実績153,031人)となるなど、繁忙期には1日5,000名近い利用がある中、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。					
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	4	4
		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	4	4
		金銭管理や会計処理が適切に行われているか。	5	3	3
(評価の理由) ○レンタル自主事業の拡充により収入を確保しつつ、警備員の一部外注化や受付人員のスリム化により経費削減に努めた点は評価できる。 ○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から、適正に処理されていると思われる。					

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	8	3	4.8
		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></p> <p>○駅前や横断歩道への誘導員の自主的な配置を行うとともに、管理外のトイレ清掃や用品補充を行うなど、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。</p> <p>○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、ホームページについては、「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></p> <p>○広場内のスロープ増設や閑散期における農業フォーラムの共催等、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。</p> <p><b>【利用者の意見・要望への対応】</b></p> <p>○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></p> <p>○近隣住民への無料招待券の配布や河川敷で活動する団体へ物品の寄贈を行うなど、地元貢献や河川環境の向上に努めた。</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	4	2.4
	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	4	8
		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></p> <p>○想定以上の利用者数の増加に対し、繁忙期の土日祝日には平日の2.5倍程度の人員配置を行っている。また、夏季と冬季にスタッフ体制を切り替える、受付人員をスリム化する一方で警備員を増員するなど、効率的な人員配置を行っている。</p> <p><b>【連絡・連携体制】</b></p> <p>○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></p> <p>○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></p> <p>○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>○天候悪化や増水に即座に対応するため、気象庁の防災システム及び市防災気象情報を常に注視し、短期長期の気象情報や熱中症に関する指標等を収集しながら、広場の開閉場から営業時間について分析を行い、市への報告を行っている。</p> <p><b>【コンプライアンス】</b></p> <p>○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></p> <p>○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	4	3.2
	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	4	2.4
<p>(評価の理由)</p> <p>○スロープ等の増設を行い草刈りを実施し、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>○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)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、カラスによるいたずら防止のため、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	68.8	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

<p>平成26年度の指定管理者としての業務は導入3年目となるが、繁忙期には1日に5,000名近い利用者(有料+無料)がある中、効果的・効率的な人員配置やスタッフ教育の徹底により、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。</p> <p>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、レンタル自主事業の拡充により収入を確保しつつ、警備員の一部外注化や受付人員のスリム化により経費縮減に努め、利益を地元貢献や河川環境の向上に還元するとともに、冬季の閑散期においても農業フォーラムを共催するなど、施設の効果的な活用に取り組んだ点は評価できる。</p>
--

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>利用者が多い中、迷惑行為の低減に努めている施設は評価できるが、近隣住民アンケートにもあるように、依然迷惑行為に悩まされている方もいる。指定管理者としてはこのような状況について、さらに分析を深め、「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、迷惑行為の低減について検討していく必要がある。</p> <p>また、繁忙期においては、20代、30代の利用者が全体の約8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。</p>
--