

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28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28年度の総利用者数は150,899人(免除対象者8,680人含む)となった。
収支実績	○収入の部 151,176,100円 (利用料金収入 71,114,000円 レンタル自主事業収入 80,062,100円) ○支出の部 133,515,167円 (管理運営経費 69,697,342円 自主事業経費 63,817,825円) ○収支差額 17,660,933円(粗利益率:11.7%)
サービス向上の取組	平成28年度の主な取組として、年間を通して24時間体制での広場と周辺の警備業務、夜間の花火等による騒音の防止対策の他、駅周辺から広場までの混雑を解消するための誘導員を増員し、迷惑行為の低減に努めた。また、閑散期には自主事業として場内の中州部分の整地工事を行い、天候不順によってできた起伏を解消し、快適な利用空間の創出に努めた。

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	4	8
		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> ○近隣住民アンケートの実施や、地域住民との連絡会議の開催を通じて、迷惑行為の実状や利用者のニーズ把握に努めた。 ○利用者からの声を聞き、場内環境の向上に取り組むなど要望にも応えていた。 ○利用者層分析や近隣住民アンケートを実施し、ファミリー層の増加に合わせた授乳室、キッズスペースの改修整備や繁忙期の駅前誘導員の増員等を実施した。 <b>【適切なサービスの提供】</b> ○駅前からの路上にバーベキュー利用者の案内係を配置し、たむろ行為や道路混雑の防止に努めた。 ○繁忙期には1日5,000人近い利用者があるにもかかわらず、苦情件数は減少傾向であり、適正な施設運営がなされている。また、昨年度に比べて子供を含めた料金免除者の来場者が約1,000人増加し、1日にすると平均約13%の増加となっており、誰もが安心して利用できる取組がファミリー層の利用増加につながっているものと認められる。					
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	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
	(評価の理由) ○昨年に比べて、入場者数は前年比98.1%で、利用料金収入は若干減少したが、レンタル用品の需要増加による、自主事業の収入が順調に伸びており、全体的な収入増加に繋がった。 ○収益は、迷惑行為対策の強化、地元への貢献、場内環境の整備等にも向けられており、利用者や地域への還元取組みに反映されていた。 ○金銭管理や会計処理については、税理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認められる。				

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	4	6.4
		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	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					
<p>(評価の理由)</p> <p><b>【適切なサービスの提供】</b></p> <p>○仕様書や事業計画書に基づき、適切なサービスの提供を実施していた。</p> <p>○ファミリー層の増加に伴い、授乳室やキッズスペースの改善を行うなど、快適な利用空間の創出に努めた。また、移動販売車による地元事業者との連携、自然の中で遊び、学ぶための子供イベントの開催、多摩川関連のイベントや多摩川を拠点とする市民団体への用品の寄贈を行うなど、指定管理者自ら積極的な提案をし、地元貢献に繋がった。</p> <p>○適宜ホームページの更新を行うとともに、場内に情報掲示板情報を設置し、当施設の案内だけでなく、周辺地域の情報も積極的に掲載することで、地域の魅力発信に貢献した。</p> <p><b>【業務改善によるサービス向上】</b></p> <p>○混雑の実情に合わせて、案内人員を増員し、駅前でのたむろ等の迷惑行為への対応を強化するなど、問題改善に対する姿勢が見られた。</p> <p>○繁忙期における入場時やレンタル用品貸出時の混雑に対して改善に努め、待ち時間の短縮を図った。</p> <p><b>【利用者の意見・要望への対応】</b></p> <p>○利用者からの要望を受け、新たに授乳・おむつ替えのための場所や子供が安心して遊べるキッズスペースを設置し、年々増えてきているファミリー層に向けたサービスを提供した。</p> <p>○アンケート等を踏まえて、トイレの清掃回数を増やし、トイレの美化に努めたり、大小兼用のトイレへの入れ替えを行ったりして、利用者の声を反映させた。</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>○繁忙期には、現場の状況に合わせて、必要人員を増やして、混雑への対応や、迷惑行為防止の強化を図った。</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>○会議、研修を通じてスタッフ間の情報共有や繁忙期等の対策を検討するなど、業務知識や安全管理、法令順守についての習得を図り、能力向上に努めている。接客マナーに関する研修テキストの整備を行い、スタッフ一人一人のスキルアップに努めている。</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、日頃から問題発生を防ぐよう適切な利用者対応に努め、事件が起きたら警察にすぐに出動してもらえる等連携を図っている。また、AEDの設置、河川の増水に備えた避難・救助訓練や火災事故を想定した消火訓練の実施、スタッフ全員によるLINE機能を利用した連絡体制の効率化を行い、安全・安心への取組が確実になされている。</p> <p>○天候の悪化や川の増水、暑さによる熱中症の発生に対応するため、常時、気象庁防災システムや川崎市防災気象情報により情報を収集し、利用者の安全確保に努めている。</p> <p>○台風等による川の増水の際には、管理棟などの迅速な撤去復旧作業と連絡体制の確保が行われ、施設の保全に対して適正な体制が整えられている。</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、個人業法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乗せすることや、新人教育の一環として警備・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・整備の保守管理	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	3	1.8
<p>(評価の理由)</p> <p>○場内の中州部分の整地工事を行い、冠水によってできた起伏を解消した。</p> <p>○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>○自転車との事故防止対策としてサイクリングコース上に座り込み防止対策のポールの設置を行った。</p> <p>○警備員、スタッフにより場内・場外の状況に気を配り、利用者による不適切な行為が見受けられた場合には、迅速に声かけ・注意を行うことにより、事件・事故等の発生を防いでいる。</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他、毎日の敷地内清掃だけでなく、周辺河川敷や駅前の清掃も定期的に行っている。仕様書に記載している水準以上の清掃業務を行っており、施設周辺の環境美化に貢献している。</p> <p>○4R(リデュース、リユース、リサイクル、リペア)を推進し、破損したレンタル機材の修理・再生を実践することにより、ごみの減量化につなげている。仕様書どおりにごみの収集・運搬処理を行い、分別・整理も徹底して、場内の美観向上にも努めた。</p>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	72.6	評価ランク	B
-------	------	-------	---

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

平成28年度の指定管理者としての業務は1期目の最終年となる5年目となり、場内清掃、周辺河川敷の警備のほか、駅前の誘導、巡回による混雑緩和や周辺河川敷等の清掃を実施するなど、施設の設置目的である各種迷惑行為に対する取り組みが充実していると認められる。レンタル自主事業の収入が昨年度より増加しており、安定的な施設運営を行っている中、授乳室、キッズスペースのサービスや子ども向けイベントなどのイベント開催、場内の整地工事等を通じて、ファミリー層を含めた幅広い世代の利用者が安心、安全に利用できる利用環境の整備や取り組みを積極的に行った。

また、多摩川のイベントや多摩川で活動する市民団体への用品寄贈、地元事業者と連携した移動販売車による物販サービス、大山街道フェスティバルへの参加協力など、利用者だけでなく、様々な地域への還元事業を行っている点も評価できる。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

迷惑行為対策は、近隣住民アンケート結果からも一定の評価を得ているが、更なる改善のために個々の要望や意見を改めて精査し、効果的、効率的な人員配置を踏まえながら改善策を検討して、管理体制を強化していく必要がある。

公の施設として、幅広い年代の方が安心・安全に利用できる施設となるよう、子供連れの利用者のための更なる施設整備やイベント開催等を促進していくとともに、熱中症対策、増水時の対応など、危機管理面の強化も図っていくことを期待する。

収益については、安定的に推移しているので、計画的に閑散期対策や地域への還元事業の拡大を図り、公の施設管理者としての役割を担ってほしい。