

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	令和2年度
事業者名	・事業者名 多摩川緑地バーベキュー共同事業体 ・代表者名 太平洋総業サービス株式会社 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 ・構成員名 株式会社サンワックス 代表取締役 野原 治人 ・住所 埼玉県熊谷市問屋町2丁目5番13号	評価者	多摩川施策推進課長
指定期間	平成29年4月1日～令和4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	令和2年度の総利用者数は18,756人(免除対象者1,837人含む)となった。(新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、令和2年4月1日～令和2年7月12日の期間を休場とした。)
収支実績	○収入の部 65,771,247円 (利用料金・レンタル事業収入 35,046,300円 提案事業収入 2,275,000円 補償金 28,449,947円) ○支出の部 55,688,005円 (管理運営経費 54,429,805円 提案事業経費 1,258,200円) ○収支差額 10,083,242円
サービス向上の取組	令和2年度の主な取組として、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、新たな試みである事前予約制及び利用時間の3部制化など、安全管理を徹底して行った。また、利用者サービスとしては導入時から利用者数が増加傾向であるプレミアムコーナーの継続実施、利用者との接触回避を目的とした機材の設置・撤去を行う新しい利用プランの提案など、サービス向上に適宜取り組んだ。そして、新型コロナウイルス対策を徹底した上で、地元商店会と連携した花火イベントを実施するなど、地域活性化に大いに貢献した。

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					
利用者満足度	(評価の理由) <b>【利用者満足度】</b> ○地元住民には令和2年度末、一般利用者には9月下旬頃にアンケート調査を適宜実施した。加えて、関係部署及び地域住民等との連絡会議を书面開催にて実施した。 ○アンケートでは令和2年度の中心的取組である、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策についての取組評価を集計した。その結果、地元住民は新型コロナウイルス対策について評価できると回答した割合が約半数、利用者アンケートでは従来の利用方法より予約制の方がよいと回答した割合が100%など、取組について一定以上の効果が認められる。 ○例年要望の多い駅前周辺の迷惑行為対策として、交差点や道沿いで滞留している歩行者に対して、誘導員による声掛けを引き続き実施した。加えて、イベントをもっと開催した方が良いという意見を踏まえ、指定管理者が地元商店会に協力し、参加者に対する検温・消毒など、新型コロナウイルス感染症対策を徹底した上で花火イベントを実施した。 <b>【適切なサービスの提供】</b> ○バーベキュー広場の感染拡大防止対策として、今年度新たな取組である事前予約制を導入した。加えて、最大利用人数を1,000人以内とし、利用時間も制限することでバーベキュー広場周辺に人が滞留せず、適切な施設サービスを提供している。また、駅前の混雑緩和にもつながり、迷惑行為対策としても効果があった。 ○年度当初の休場期間も含め、24時間警備員を配置し、巡回警備を行うことで事件・事故の未然防止を図った。事前予約制及び利用人数制限に加え、日中及び夜間に警備員を配置して人の目を行き渡らせることで、令和2年度は場内事件・事故が1件も発生しなかったことから、事業目的に対しての取組成果が認められる。				
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	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	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
収支計画・実績	(評価の理由) <b>【収支の適格性】</b> ○令和2年度は事前予約制かつ最大利用人数1,000人までと、従来とは全く異なる運営方法で進めることとなったため、当初計画の収入は見込めなかったが、事業変更計画書を作成し、新しい運営方法に見合った収支計画を立て直した。 ○経費削減の取組として、令和2年度は当日の利用受付の際に、消毒や検温、コロナ対策アプリ登録の案内等、受付で行うべき業務が大幅に増加したが、予約の段階で把握した利用者数に応じた適切な人員配置を実施しており、利用者サービスを損なうことなく人件費の削減及び支出の効率的執行に取り組んでいた。 ○毎月行われる定例報告の際に収支報告も行われており、税理士等専門家の協力の元、会計処理及び金銭管理は適正に行わ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	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	5	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	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>  ○令和2年度は新型コロナウイルス対策を講じた事前予約制・利用時間の3部制等、新しい運営方法を施行しているため、市と綿密な協議の上で事業変更計画を策定し、新しい計画に基づいて適正に業務を執行した。  ○新しいサービスとして、機材設置撤去プランを実施した。新型コロナウイルス対策として利用者スタッフとの接触回避ができ、かつ利用者の利便性向上にもつながっており、サービス利用促進への取組が認められる。  ○今年度は休場期間を経て新しい施設利用方法を実施するなど、利用者へ周知すべき情報を取り扱うことが例年と比較して多かったため、市と適宜連絡調整を行った上でホームページやFacebookに休場期間や再開時期、並びに利用にあたる予約方法等、簡明でわかりやすい広報を迅速に実施した。</p> <p><b>【業務改善によるサービス向上】</b>  ○施設近隣の住民及び利用者に対してのアンケート調査を継続的に実施し、双方のニーズ把握、属性集計を行った。令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止対策を講じたため、取組成果把握を目的とした設問を組み込み、適切な課題把握に取り組んでいる。  ○新型コロナウイルス対策と併せ、従来の施設利用課題として挙げられていた受付・場内の混雑解消にもつなげるべく、利用者人数を最大1,000人までとし、利用時間を3部制とすることで入退場時間を分散させ、場内に限らず施設周辺も含めた混雑緩和に尽力した。</p> <p><b>【利用者の意見・要望への対応】</b>  ○特に地元住民から意見の多かったバーベキュー場利用者の施設周辺・駅前での迷惑行為に対して、事前予約制と併せて18時までであった利用時間を2時間切り上げる取組を実施した。その結果、通勤・通学から帰宅する近隣住民との接触回避ができ、利用時間が短くなることで過度な飲酒をする利用者が減少し、迷惑行為低減につなげることができた。  ○令和2年度は地域住民の方から苦情を2件いただいたが、施設運営上行っているアルコール消毒の徹底、事前予約制の導入、利用人数制限等、新型コロナウイルス対策を丁寧に説明し、川崎市に迅速な対応報告も行われている。</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	5	10
		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>  ○事前予約制を新たに導入したことで、システム上であらかじめ利用人数を把握することができ、その利用人数に合わせた適切な人員配置を行ったことにより、新型コロナウイルス対策と併せて円滑な施設運営につなげることができた。</p> <p><b>【連絡・連携体制】</b>  ○毎月の定例報告や四半期ごとの報告に限らず、施設閉場時に本市と施設再開後の利用方法について綿密な協議・調整を行ったため、新たな施設運営を円滑に履行できていることから、所管課との連携が十分にとれていると認められる。</p> <p><b>【再委託管理】</b>  ○警備等の委託先との調整は適切に実施されており、円滑な業務の履行がなされている。</p> <p><b>【担当者のスキルアップ】</b>  ○指定管理実務に精通した外部専門家講師のもとで、指定管理者制度や個人情報、SDGs、危機管理等、指定管理業務上必要となる基本事項を学ぶ指定管理の総合研修を実施し、従業員のスキルアップを促した。</p> <p><b>【安全・安心への取組】</b>  ○令和3年3月20日に、消火器を用いた消火訓練及び災害発生時を想定した避難訓練を実施した。  ○当広場は河川敷内施設のため増水リスクが大きいことから、施設スタッフが川の様子を逐一確認している。令和2年7月下旬の原因不明の増水時には、多摩川上流域も含めた施設周辺地域の降雨情報も増水の予兆もなかったが、警備員が河川の様子の変異にすぐ気づき、早期に場内機材撤去及び利用者避難を実施した結果、場内冠水前に被害をゼロに抑えることができた。  ○令和2年度は、利用人数の制限など感染防止対策を徹底したこともあり、事件・事故が1件も起きなかった。</p> <p><b>【コンプライアンス】</b>  ○個人情報保護の取組として、情報保管場所への入室制限、個人情報データの持ち出し・複製等の制限など、個人情報取扱に関するマニュアルを明確に定め、ルールを遵守を徹底している。</p> <p><b>【職員の労働条件・労働環境】</b>  ○警備員研修や指定管理の総合研修等、従業員教育に十分取り組んでおり、適正な労働条件および労働環境整備を実施している。</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	4	3.2
	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	3	2.4
	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><b>【施設・設備の保守管理】</b>  ○施設内整備として施設内設備の点検を綿密に実施した上で、水道ホースの修復や階段スロープの修復、案内掲示物の修復等を極力直営で対応しており、人件費等のコスト削減と併せて、場内環境整備の取組を積極的に実施している。</p> <p><b>【管理記録の整備・保管】</b>  ○施設内及び駅前・商店街の巡視や24時間の警備等、管理業務の実施状況を毎月の定例会の際に漏れなく適切に報告が行われている。</p> <p><b>【保安業務】</b>  ○日中に限らず夜間を含め、毎日24時間警備を行っており施設周辺地域を含めた見回りを実施した結果、令和2年度は大きな事件・事故が1件も発生しなかったことから、取組成果が認められる。</p> <p><b>【外構・植栽管理】</b>  ○場内のバーベキュー利用区域及び上流側のプレミアムコーナー区域周辺の草刈りを適宜実施し、植栽・安全管理を適切に行っている。</p> <p><b>【清掃業務】</b>  ○施設営業中の清掃活動として、営業中及び終了後に施設内・河川敷の清掃を行っており、毎月第3金曜日を休場日として施設整備日を設けており、その日には河川敷に限らず駅前・駅周辺まで適宜清掃活動を実施している。</p> <p><b>【ごみ管理】</b>  ○ごみ排出量の抑制として、一般廃棄物及び産業廃棄物の分別を強化して行った結果、令和元年度よりも一般廃棄物量を約20%、産業廃棄物量を約15%まで削減することができた。</p>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	77.8点	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

令和2年度の指定管理者としての業務は2期目の4年目となり、新型コロナウイルス感染症の影響により突発的な休場対応や、新しい生活様式に準じた施設運営方法の検討など、感染症拡大防止対策を徹底した上で、施設の管理運営を実施した。具体的には、当日現地受付から事前予約制を導入したことや、1グループ10名までの制限、並びに利用時間を2時間切り上げたことによる近隣住民の帰宅時間との接触回避等が挙げられる。これらの取組により、令和2年度は利用者から新型コロナウイルスに感染した者はおらず、安全に施設運営を執り行うことができたことと認められる。

また、地元の賑わい創出事業として、地元商店会と連携した上で手持ち花火イベントを開催した。終了時間の切り上げによる混雑緩和と併せてバーベキュー利用以外の新しい活用機会を見だし、近隣住民の憩いの場を提供することで、地元の地域還元にも尽力した。その他、利用者サービス向上に向けた取組として、平日にも利用可能な設置撤去を行う新しいプランを開始した。サービス向上に限らず、新型コロナウイルス対策として利用者との接触回避も図ることができる、新しい生活様式に見合ったサービスを実施している。

以上のことから、令和2年度の事業実績について、優れた成果を上げたといえる。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、感染症対策を徹底した全く新しい施設運営を行うこととなった。令和2年度は幸いにも施設利用者から感染者が発生することなく安全かつ安定的な施設運営を実施できたことから、今後も継続して努めていただきたい。また、令和2年度の下半期は1月の緊急事態宣言発令に伴い、イベント等の中止を余儀なくされたが、令和3年度以降は感染状況を注視しながら特に閑散期において地域賑わい創出イベントの実施を期待する。

また、現在は利用者の絶対数が例年よりも大幅に減少したことに伴い、事件事故も発生せず迷惑行為防止対策を適切に行っているが、引き続き地元及び利用者に対してアンケートを実施することでそれぞれのニーズ把握を行い、より良い施設利用に向けたサービス向上に取り組んでいただきたい。そして、令和2年度に実施した花火イベントのように、バーベキュー以外の新しい施設利用を適宜提供した上で、近隣住民をはじめとした様々な方に足を運んでもらえるよう、多摩川及び施設周辺の地域活性化につながるよう、施設運営を継続していただきたい。