

指定管理者制度活用事業 評価シート(案)

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3年度
事業者名	・事業者名 多摩川緑地バーベキュー広場共同事業体 ・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	みどり・多摩川協働推進課担当課長
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 みどり・多摩川協働推進課

2. 事業実績

利用実績	令和3年度の総利用者数は3,944人(免除対象者489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3年4月29日～令和3年11月5日の期間を休場とした。)
収支実績	○収入の部 44,553,749円 (利用料金・レンタル事業収入 6,094,400円 自主事業収入 75,000円 助成金2,108,173円 補償金 36,276,176円) ○支出の部 47,115,220円 (管理運営経費 47,002,670円 自主事業経費 112,550円) ○収支差額 -2,561,471円
サービス向上の取組	令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、事前予約制及び1グループあたりの人数制限など、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、冬期のキャンプ需要に応えるため、薪の販売及び薪ストーブ・焚火台の貸出を開始し、サービス向上に取り組んだ。そして、12～2月の平日のバーベキュー広場の一般開放や、水辺の楽校へのポロシャツの寄贈など、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> ○地元住民に対し、令和3年度末にアンケート調査を実施した。アンケートでは、丸子橋での令和3年度社会実験を踏まえ、バーベキュー広場におけるイベント開催についての意見を集計した。その結果、地元住民はイベント開催する場合行ってみたいと回答した割合が約半数であったことなど、取組について一定以上の理解が認められる。 ○利用者の要望に応えるため、薪の販売及び薪ストーブ・焚火台の貸出を開始した結果、好評であった。 ○令和3年度は1グループあたりの人数制限等を実施したことにより、家族連れや、高齢者の利用者割合が増加した。 <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、昨年度に引き続き事前予約制での運用を行った。加えて、最大利用人数を1,000人以内とし、利用時間や1グループあたりの人数について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。 ○利用者の少ない12～2月の平日を休場し、地域住民のための一般開放日とした。 ○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。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3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3年度は半年ほどに及ぶ休場期間があり、開場後も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、テーブル等バーベキュー機材の設置撤去を行うプランや閑散期平日の広場の一般開放をはじめとした、新しい運営方法に見合った収支計画を執行した。 ○経費削減の取組として、12～2月の平日休場を実施しつつ、警備等は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	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>○令和3年度は事前予約制や人数制限等、新型コロナウイルスの感染状況に即した運営方法を施行するため、市と綿密な協議の上で、柔軟に対応方法を検討し、適正に業務を執行した。</p> <p>○令和3年度も昨年度同様、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>○利用者のキャンプ需要に応えるため、薪ストーブや焚火台を追加した。</p> <p><b>【業務改善によるサービス向上】</b></p> <p>○施設近隣の住民に対してのアンケート調査を令和4年3月に実施し、ニーズ把握、属性集計を行った。令和3年度は今後の広場の利活用方法検討を目的とした設問を組み込むことで適切な課題把握に取り組み、収集した意見や要望を次年度以降の事業計画に反映させている。</p> <p>○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、1グループあたりの人数も制限し、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。これらの取組の結果、家族連れや高齢者の利用者割合が増加した。</p> <p><b>【利用者の意見・要望への対応】</b></p> <p>○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。</p> <p>○令和3年度は、混雑緩和等の取組の結果、河川敷や駅周辺での迷惑行為などが大きく減少し、苦情は一件もなかった。</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	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>○事前予約制により、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></p> <p>○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></p> <p>○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></p> <p>○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></p> <p>○令和4年3月12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。当広場は二子橋に隣接するため、地震の際の倒壊に備え、効果的な避難方法を指導した。</p> <p>○令和3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>○危険箇所等を示したハザードマップを場内に掲示し、注意喚起した。</p> <p><b>【コンプライアンス】</b></p> <p>○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、ルールを遵守している。</p> <p><b>【職員の労働条件・労働環境】</b></p> <p>○警備員研修や指定管理の総合研修、接客マナーや安全対策の徹底等、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・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	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>  ○施設内整備として設備の点検を綿密に実施した上で、水道ホースや授乳室、案内掲示物の修復等を極力直営で対応しており、人件費等の管理コスト削減と併せて、環境保全の取組を積極的に実施している。  ○令和3年度は台風の上陸がなく、冠水対策としての設置物の撤去・復旧作業の実施はなかったが、緊急の際も迅速な対応ができるよう、地元運送会社と連携体制を確立している。</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3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>【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。長期閉場や入場制限等により、廃棄量は大幅減となった。  ○場内、河川敷、駅周辺において、長期閉場期間も含め、ごみ拾い活動を実施した。</p>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	74.2	評価ランク	B
-------	------	-------	---

#### ※評価ランクの適用基準

評価ランク	適用基準 (評価点合計)
A	総合評価の結果、特に優れていると認められる。(80点以上)
B	総合評価の結果、優れていると認められる。(70点以上80点未満)
C	総合評価の結果、適正であると認められる。(60点以上70点未満) ※ 標準点
D	総合評価の結果、改善が必要であると認められる。(50点以上60点未満)
E	総合評価の結果、問題があり適切な措置を講じる必要がある。(50点未満)

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

令和3年度の指定管理者としての業務は2期目の5年目となり、昨年度に引き続き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など、感染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、事前予約制や、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3年度も利用者から新型コロナウイルスに感染した者はおらず、事件・事故が1件も発生することなく、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、閑散期平日の広場の一般開放や、キャンプ需要に応えての薪ストーブと焚火台の導入等、丸子橋での社会実験の実績を活かしつつ、広場の新しい利活用の方法を検討し、地元商店の広報、市内農家からの剪定枝買取販売等の取組により、地元貢献した。

その他、テーブル等バーベキュー機材の設置撤去を行うプランを昨年度から継続実施している。このプランは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スタッフの接触回避を図りつつ、利用者同士のソーシャルディスタンスを確保することができ、新しい生活様式に見合った取組であるといえる。

以上のことから、令和3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3年度は昨年度に引き続き、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施設運営を行うこととなった。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、イベント等の中止を余儀なくされたが、来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3年度新たに導入した冬期のキャンプ需要に応えての薪ストーブと焚火台、平日の広場の一般開放のように、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。