

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24年度(初年度)
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24年度の総利用者数は150,353人(免除対象者4,550人含む)となった。																				
収支実績	<p>(1)収入の部                  総額 90,963,500円                  (内訳)                  利用料金収入 72,901,500円 (利用者数 145,803人×500円=72,901,500)                  自主事業収入 18,062,000円 (バーベキュー用品レンタル等)</p> <p>(2)支出の部                  総額 74,124,769円                  管理運営の主な支出</p> <table border="0"> <tr> <td>(内訳)</td> <td>人件費</td> <td>34,898,739円</td> </tr> <tr> <td>管理運営経費</td> <td>外注加工費</td> <td>1,610,400円</td> </tr> <tr> <td>販売管理費</td> <td>賃借料</td> <td>1,916,272円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>消耗品</td> <td>7,202,340円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>廃棄物処分</td> <td>8,819,911円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>その他</td> <td>1,912,674円</td> </tr> </table> <p>【収支差額】 16,838,731円</p>			(内訳)	人件費	34,898,739円	管理運営経費	外注加工費	1,610,400円	販売管理費	賃借料	1,916,272円		消耗品	7,202,340円		廃棄物処分	8,819,911円		その他	1,912,674円
(内訳)	人件費	34,898,739円																			
管理運営経費	外注加工費	1,610,400円																			
販売管理費	賃借料	1,916,272円																			
	消耗品	7,202,340円																			
	廃棄物処分	8,819,911円																			
	その他	1,912,674円																			
サービス向上の取組	平成24年度の主な取組として挙げられるのが、広場警備業務を24時間体制で行い、広場内外での花火等の騒音対策において、効果が見られた。また、自主取組として二子新地駅周辺の巡回を行い、路上混雑解消に向けた取り組みを行っている。																				

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	3	6
当初の事業目的を達成することができたか					
	(評価の理由)	指定管理者実施の利用者アンケートのほか、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。指定管理者実施のアンケートでは、55%の方々からスタッフの対応が良いとの評価を得ているが、10%は「対応が悪い」との回答であり、社内においてスタッフの接遇マナー向上への指導を行っている。本市のアンケートでは、周辺住民へ迷惑行為が「大幅に改善されている」、「やや改善している」という回答が約75%である。 広場警備業務を24時間体制で行い、周辺での花火等の騒音対策において力を入れたことや広場周辺の二子新地駅警備も警察等の協力を仰ぎ真摯に行っていることは評価できる。			
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	2	2
		金銭管理や会計処理が適切に行われているか。	5	4	4
	(評価の理由)	利用者数が年度当初と比較し約1.5万人増え、想定以上の収入があった。急激な利用者数の増加により、一時は入場までに2時間近く待たせてしまう事態が起きたが、入場時の利用説明を2箇所で行う等の工夫や受付人数を増員して迅速な対応を行うことで、最大30分程度の待ち時間に短縮することができ、サービスの向上が図れた。 支出の執行について、夏季に想定以上の収入が得られたにもかかわらず、指定管理者選定時に提案のあった、閑散期である冬季においてイベントを開催し、地元活性化に貢献することや地域還元サービスを行わなかったことは来年度に向け改善を要することを期待する。 経費節減の面においては、レンタル品は長期間利用できるようにメンテナンスし再利用することや使用済みの木炭を利用し、着火剤の代わりに使用する等の工夫を行った。このような工夫で消耗品が安価にて提供できており、市民サービスの向上に寄与した。報告書には支出費目ごとの内訳や原価台帳の写しが添付され、支出は適正に管理されていることが確認できる。			

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	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>指定管理者は4月から9月において広場内にトイレを20基設置して、トイレ清掃を仕様書の週5日以上1日1回以上行うことに対し、毎日行い繁忙期には1日5回行っている。また、場内清掃も仕様書が1日1回以上に対し、1日2回ないし3回行っており、場内の施設・景観の維持管理は高く評価できる。</p> <p>騒音・駅前等のたむろ・ごみの散乱対策として、ホームページでの情報提供に加え、場外でのアナウンスに警備員を配置し、解消に向けた取り組みを行った。さらに入場前のアナウンスにより入場者へ利用説明の実施を徹底し、安全に運営している。</p> <p>現状分析や課題把握に関しては、指定管理者による利用者アンケートを実施し、今後の検討課題の集約と改善策として接遇マナー向上の取組を行っている。また、利用者や住民の方からの苦情・意見を頂きやすい環境を整えるため、「お客様相談窓口」として、24時間繋がるフリーダイヤルを開設した。</p> <p>苦情や意見に対して、本市に速やかに報告を行い、適切な施設運営に取り組んでいる。</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	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	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	4	4
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>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>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>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>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。また、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	2	1.6
	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	2	1.2
<p>(評価の理由)</p> <p>スロープ等の設置を行い、利便性の向上を図り、障がい者の方や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>急性アルコール中毒で倒れている利用者への適切な応急処置、河川敷で転倒し出血をした利用者止血・アイシング等を施し、救急車を手配することで、安全で安心な利用環境の確保に努めた。</p> <p>しかしながら、平成24年8月に指定管理区域内のごみ集積所において、廃棄されていた調理用刃物での傷害事件が発生した。刃物等危険物が屋外に不適切に廃棄されていたこと、本来指定管理者のスタッフで管理すべきであるごみの分別について、スタッフ以外の者(指定管理者の管理の行き届かないボランティアと称する者)に行わせていたことが原因となり、その結果、広場利用者とスタッフ以外の者との間でトラブルが生じた。本市は指定管理者に、速やかに刃物等危険物の保管管理の見直し及びスタッフ以外の者の指定管理区域の出入りについて厳重に注意を行った。</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)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。</p> <p>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	62	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24年度は、導入1年目であるが、想定以上の利用者数を記録し、収入も計画以上に得ることができた。反面、急激な来場者の増加によって入場時の混雑等が発生したが、入場時の説明箇所の増加、スタッフの増員・教育等により徐々に解消された。また、指定管理区域内のごみ集積所で8月に発生した傷害事件では、刃物等危険物の管理等が適正に行えてなかったが、指導後は迅速に見直しを図り、適切に管理を行っている。</p> <p>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。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、市が行った周辺住民のアンケートでも約75%の方から迷惑行為が改善されているとの評価を得ており、周辺住民への配慮も怠っていないことは評価できる。</p> <p>冬季の閑散期において、市民サービス向上に寄与する工夫がなされなかったことは、今後の検討課題である。</p>
--

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>平成24年度は警備業務に力を入れ、広場内外の秩序維持に尽力したことで以前より迷惑行為が改善しているとのアンケート結果を得られた。しかし、8月には指定管理区域内で傷害事件も発生していることも事実であることを念頭に置き、改めてスタッフの危機管理意識等の見直しを社内で検討し、広場内秩序の維持には今まで以上に尽力することを期待する。</p> <p>また、利用者が増えるに従い、迷惑行為が増えることも認識し、現在も迷惑行為に悩まされている住民がいることを真摯に受け止め、アンケートで指摘されている「たむろ」「道路の混雑」等についても、「迷惑行為ゼロ・苦情ゼロ」を目指し、今後もさらなる警備強化を図っていく必要がある。</p> <p>さらに、住民のニーズを積極的に把握することや事件・事故の想定を行い、問題が起きる前に対策を練れる体制を整え、予想外の事態が起きた後にも迅速に対応を行えるよう期待する。</p> <p>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ことを期待する。</p>
--