

様式例10 指定管理者制度活用事業 評価シート

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	富士見公園南側(川崎富士見球場他)	評価対象年度	平成27年度
事業者名	・事業者名 川崎フロンターレ・東急コミュニティー共同事業体 ・代表者名 代表取締役社長 蘆科 義弘(川崎フ) 取締役社長 雑賀 克英(東急) ・住所 川崎市高津区末長四丁目8番52号(川崎フ) 東京都世田谷区用賀四丁目10番1号(東急)	評価者	みどりの企画管理課長
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日	所管課	建設緑政局緑政部みどりの企画管理課

2. 事業実績

利用実績	【富士通スタジアム川崎】利用者数:85,998人、観客数:84,576人、全体平均利用率68% 【かわQホール】利用者数:56,312人、全体平均利用率27% 【富士見球場】利用者数:9,100人、全体平均利用率73% 【駐車場】精算台数41,754台(第1駐車場19,479台、第2駐車場22,275台) 【はぐくみの里】来場者数:9,590人		
収支実績	<収入> 利用料金(富士通スタジアム川崎) 82,182千円 利用料金(富士見球場) 409千円 利用料金(かわQホール) 2,201千円 利用料金(駐車場) 76,898千円 その他 1,780千円 自主事業 8,587千円 計 172,057千円	<支出> 維持管理運営費用等 114,684千円 自主事業 2,332千円 計 117,016千円	<収支差額> 55,041千円
サービス向上の取組	・各施設の利用率向上に向けて、「平日の稼働率を上げることを課題として、様々なイベントを企画、実施し、利用率の向上を図っている。 ・アメフト団体などと連携し、富士通スタジアム川崎の賑わいを創出するための施策を実施した。 ・自主事業として、無料開放デーを実施し、富士通スタジアム川崎に足を運んだことのないファミリー層を中心に、5,020人を集客し、認知度のアップが図られた。 ・はぐくみの里において、従前からのボランティアは、当初指定管理者に抵抗があったが、定期的にコミュニケーションを図り、徐々に良好な関係を築くことができた。 ・施設維持管理、設備点検、緑地管理、園内清掃、樹木管理や巡視等を適切に行い、利用者が安心・安全に利用できる環境づくりに努めた。		

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	1 利用者満足度調査を適切に実施しているか	10	3	6
		2 利用者満足度は向上しているか			
		3 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			
	(評価の理由) (1) 富士通スタジアム川崎とかわQホールの利用者からアンケートを実施、施設や公園内の管理状況について満足以上との評価を66.6%得ているが、実施数が少ないため、より幅広い意見の収集という点において不十分である。 (2、3) 利用者満足度の向上においては、指定管理者の得意とするイベントや企画の内容に対して好評な声があり、グラウンドゴルフ大会は利用者から「良い施設だ」との声や、4月に芝刈り、草刈りを行ったところ、近隣住民から「芝の刈り方が良い。今までの業者とは違う」、「言葉遣いが良い」といった声があったが、アンケートを実施していないため、客観性において不十分である。				
収支計画・実績	効率的・効果的な支出	4 計画に基づく適正な支出が行われているか	8	4	6.4
		5 支出に見合う効果は得られているか			
		6 効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか			
	収入の確保	7 計画通りの収入が得られているか	6	4	4.8
		8 収入増加のための具体的な取組が為されているか			
	適切な金銭管理・会計手続	9 収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか	4	3	2.4
10 事業収支に関して適正な会計処理が為されているか					
	(評価の理由) (4～8) アメフトやサッカーなど、大学への周知による新規の利用促進などを積極的に行い、計画以上の大幅な収益を上げるとともに、当初予定していた人員を確保した上で人件費を大幅に圧縮し、広報業務やイベント運営委託業務などを社内対応するなどして経費の削減をしつつ、維持管理や修繕等の必要な項目については適切に支出を行い、業務改善・サービス向上を図った。 (9、10) 金銭管理や会計手続を問題なく適切に行った。				

サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	11 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	6	4	4.8	
		12 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				
		13 利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか				
	利用者の意見・要望への対応	14 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	8	3	4.8	
		15 意見・要望の収集方法は適切だったか(十分な意見・要望を集めることができたか)				
		16 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				
	業務改善によるサービス向上	17 実施計画と実際のサービス提供に「ずれ」が生じている場合、原因究明に必要な取組が為されているか	6	3	3.6	
		18 業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われているか				
		19 業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか				
	提案事業・自主事業の実施状況	20 施設利用者へのサービス向上及び利用促進につながる提案事業・自主事業を実施しているか	8	4	6.4	
		21 施設利用者のニーズを踏まえた提案事業・自主事業を実施しているか				
	(評価の理由) (11、12、13) アメリカフットボールについては、「アメフトの拠点の強化とアメフトを活用した地域活性化」を基本方針とし、アメフト諸団体に数々の働きかけを行い、指定管理者が主導して複数の広報手段を用いて情報を発信し、イベントの実施を行い、新たな観客の獲得につなげた。 (11、13) ホームページへの情報掲載や各団体への周知を行い、同じ時間帯で複数の団体利用の促進や利用の低い時間帯の利用率の向上を図った。 (11、12) 事務所内に川崎球場から富士通スタジアム川崎に至る歴史を展示したギャラリーコーナーを設置し、往年のファンからの反響も大きく、新聞に取り上げられるなど、川崎市や施設の認知度、魅力アップに貢献した。 (14、21) 提案事業・自主事業については、定員がほぼ満員になるなどニーズの高い総合開家の所英男氏によるエクササイズの実施や、従前から人気のあるグランドゴルフ大会の拡充など利用者のサービス向上やニーズを踏まえた提案事業・自主事業を実施した。 (15、16) 意見・要望の収集については、アンケートの実施数が少ないため、より幅広い意見の収集という点において不十分である。また、利用者からの苦情や意見等に対しては、様々な場面の想定や一貫した対応という点において不十分である。 (17、18、19) 業務改善やサービス提供の「ずれ」については、初年度の運営を踏まえ次年度以降に具体的な取組を行う必要がある。 (20) フロンターレのサポーターに向けてアメフトの魅力の訴求や、アメフト観戦に誘導するなどの取組みを行い、ファン化を促進した。川崎フロンターレの元選手によるアメフトXリーグの始球式など相互のファンに訴求させる取組みを実施した。 (21) CPサッカー、アンプティサッカー、ブラインドサッカーの障害者スポーツの大会を誘致し、市民の障害者スポーツへの認知、理解促進に貢献した。					
	分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
組織管理体制	適正な人員配置	22 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	4	2	1.6	
	連絡・連携体制	23 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	24 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	2	3	1.2	
	担当者のスキルアップ	25 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	4	2	1.6	
	安全・安心への取組	26 事件・事故、犯罪、災害から利用者を守る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)	2	3	1.2	
	コンプライアンス	27 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	2	3	1.2	
	(評価の理由) (22、23) 所管課との連絡・連携については、月例報告時に打ち合わせを行うとともに、随時連絡を行っているが、現場責任者の長時間の不在が複数回みられ、迅速な対応ができない事例があった。 (24) 再委託先との連絡調整は適宜・適切に行われている。 (25) 全スタッフを対象にAED講習や応急処置研修を実施した。 (25) はぐくみの里の春祭り(5月16日)では80名ほど、親子じゃがいも掘り(6月28日)では100名、収穫感謝祭(11月7日)では894名の来場があった。収穫感謝祭では、指定管理者の想定以上の来場者があり、急きょ整理券を配布したが、整理券が貰えない人が出るなど、来場者へ混乱を与えてしまった部分があった。 (25) ふれあいネットの登録業務では、入力ミスなどを発生させるなど、現場スタッフの知識の習熟度や対応力において不十分な点があった。 (26) 危機管理マニュアルを作成し、スタジアム周辺9町内会と合同防災訓練を開催するなど適切な安全管理体制を図っている。 (27) 個人情報保護について、マニュアルなどを整備し、適切に運用されている。					

適正な施設の維持管理	施設・設備の保守管理	28 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	6	3	3.6
	植栽管理	29 樹木や植栽を適正に管理しているか	6	3	3.6
	管理記録の整備・保存	30 業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・記録されているか	4	3	2.4
	清掃業務	31 施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか	6	4	4.8
	警備業務	32 施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか	4	3	2.4
	備品管理	33 設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか	2	3	1.2
<p>(評価の理由)</p> <p>(28) 定期的・計画的に施設や設備、園内の点検、整備を適切に実施している。</p> <p>(28) 公園内にウォーキングコースを設置するとともに、ウォーキングボールの無料貸出し、公園の環境整備を実施した。</p> <p>(29) 倒木対応や草刈りなど樹木や植栽を適正に管理している。</p> <p>(29) 「富士見公園緑地会議」において、地域のボランティア団体は、指定管理者に当初抵抗があったが、会議を運営していく中で様々な意見交換を行い関係づくりに尽力した結果、良好な関係を築くことができた。</p> <p>(29) 数年間咲いていなかった桜を継続的な肥料、水やり土壌改造によって花を咲かせた。</p> <p>(30) 点検記録、修繕履歴など適切に整備・記録している。指定管理者で対応可能なものは迅速な対応を行っている。</p> <p>(31) 清掃業務については、利用者の利便性を考慮し各施設の利用されていない時間帯に適宜実施するとともに、毎日2度の巡回清掃を行うなど清潔な美観と快適に利用できる環境を維持している。</p> <p>(32) 公園内の犬の放し飼い禁止看板や、火気厳禁及びごみの持ち帰りなどのマナー喚起看板を設置した。</p> <p>(33) 設備・備品の整理整頓や利用者が使用する消耗品については、適切に管理・補充を行っている。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	65.2	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>・指定管理者の強みである企画力、情報発信力を活かし、公園に賑わいをもたらすため、関係団体と連携して、提案事業・自主事業等を実施し、計画以上に観客数、利用者数が増加し、大きな収益につながった。</p> <p>・支出については、適切な人員を確保しつつ人件費を圧縮するとともに、広報業務やイベント運営業務を社内対応するなどして経費の削減を図った。</p> <p>・提案事業や自主事業など利用者向けの取組を積極的に実施しているが、利用者ニーズを適切に把握するためのアンケートの実施数が少ないことなど、より幅広い意見の収集という点において不十分である。</p> <p>・提案書に記載のある「責任者の常駐や連絡体制の確立による意思決定の迅速化」や「接客の維持向上のための各種研修」などの点においては、現場責任者の長時間の不在や、現場スタッフが苦情等の対応に苦慮する事例等が見られた。</p> <p>・清掃業務については、利用者の利便性を考慮し、各施設の利用されていない時間帯に適宜実施するとともに、毎日2度の巡回清掃を行うなど清潔な美観と快適に利用できる環境づくりを適切に維持している。</p>

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>・利用者満足度について、富士通スタジアム川崎やかわQホールの施設利用者だけでなく、広場の利用者や地域住民などに対して、収集方法等を工夫し、より多様な意見を収集することが必要である。</p> <p>・利用率の低い時間帯などの利用促進について、引き続き積極的に実施し、より一層の利用率の向上やニーズの高い自主事業等の実施を期待する。</p> <p>・収支について、引き続き魅力的なイベントを実施し、収益を上げつつ、施設の維持管理に必要な支出は適切に行い、更なる地域への還元についても検討するよう期待する。</p> <p>・業務知識や接客対応の向上を図るため、適切な研修等を実施することが必要である。</p> <p>・現場責任者の長時間の不在の解消や連絡体制の確立による意思決定の迅速化を図る必要がある。</p> <p>・富士通スタジアム川崎などの施設だけではなく、公園全体の維持管理に意識を向け、公園全体の賑わい創出や憩いの場となるように取り組むことが必要である。</p>
