

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(川崎富士見球技場他)	評価対象年度	平成29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			27年度	28年度	29年度	平成28年度比増減
	富士通 スタジアム 川崎	利用者数	85,998	81,105	87,900	6,795
		観客数	84,576	115,825	105,990	-9,835
		合計	170,574	196,930	193,890	-3,040
	かわQホール利用者数	56,312	55,267	62,631	7,364	
	富士見球場利用者数	9,100	8,240	5,760	-2,480	
	駐車場 精算台数	第1駐車場	19,479	19,395	19,364	-31
		第2駐車場	22,275	22,269	22,258	-11
		合計	41,754	41,664	41,622	-42
	はぐくみの里来場者数	9,590	6,732	9,252	2,520	
合計	287,330	308,833	313,155	4,322		
収支実績			27年度	28年度	29年度	平成28年度比増減
	収入	富士通スタジアム川崎	82,182	82,634	82,818	184
		かわQホール	2,201	5,291	6,937	1,646
		富士見球場	409	414	391	-23
		駐車場	76,898	81,398	84,445	3,047
		自主事業	8,587	9,340	11,672	2,332
		その他	1,780	2,578	810	-1,768
		合計	172,057	181,655	187,073	5,418
	支出	維持管理費等	114,684	126,212	127,001	789
		自主事業	2,332	1,492	2,191	699
合計		117,016	127,704	129,192	1,488	
収支差額	55,041	53,951	57,881	3,930		
サービス向上の取組	○主なイベントなどの参加者から利用者アンケートを実施し、月1回の社内会議でアンケート結果の共有及び結果を踏まえての対応策を話し合っている。打ち合わせに出席できなかった社員にはメールで情報を共有している。また、課題等については市の担当者に報告するなど利用者満足度の向上に努めた。 ○富士見公園緑地管理会議を年1回開催し、公園エリア別の課題と対策や、緑地の改善に向けた役割分担について関係者で情報共有を行った。 ○施設の維持管理、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、利用者が安全・安心に利用できる環境づくりに努めた。 ○市民参加型のリレーマラソン「イイコトチャレンジ」を招致・開催し約2,200名が参加した。富士通スタジアム川崎、競輪場、市民広場を通過するランニングコースを設定することで、富士見公園南側全体の回遊性の向上及び賑わいの創出に寄与した。					

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	1 利用者満足度調査を適切に実施しているか	10	4	8
		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					
利用者満足度	○イベント参加者など660名からアンケートを実施し、施設や公園内の管理状況等について満足以上との評価を82%得ている。また、公園内の安全性及び清掃についても72%、87%と高い評価を得ている。 ○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の内容に対して多い。 ○職員対応について81%の満足以上と評価を得ている。 ○アンケートの設問全般について概ね高い評価となっている。調査結果を分析し、次年度に向けて取り組む予定である。				

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	4	3.2
10 事業収支に関して適正な会計処理が為されているか					
<p>○大学等への周知によるラクロス等の定期的な利用や、自主事業のサッカースクールやクリニックなどの利用が好調である。また、かわQホール、駐車場の利用が計画以上の収益を上げた。</p> <p>○委託料や維持管理等の必要な項目については適切に支出を行っている。</p> <p>○本社経理部と現場の指定管理者の役割を分けるなど、金銭管理や会計手続を問題なく適切に行った。また、第三者評価を通じて金銭管理等についてチェックを受けている。</p>					
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	5	6
		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	4	4.8
		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					
<p>○指定管理者の持つ多様な情報発信能力を活用しスポーツ団体だけに止まらず、周辺施設、地元商店街、商業施設、町内会及び川崎市の組織と連携し、様々な企画を実施し富士見公園南側全体の賑わいを創出している。</p> <p>○アメフトの拠点強化とともにアメフトを活用した地域活性化を行うために、地元商店街との連携や地元商業とタイアップしたイベントを実施することで、来場者を増加させ賑わいを創出している。</p> <p>○施設の利用については、アメフトのオフ期間に他団体に働きかけ、ラクロスや障がい者スポーツなど多様なスポーツの利用者を増やしている。</p> <p>○アンケートや第三者評価の実施結果を基に次年度以降に取組を行う予定である。</p> <p>○定期開催の教室だけでなく、単発の体験会や障がい者スポーツ体験など、定期的に利用できない方々へも機会を提供している。</p> <p>○川崎球場の歴史を伝えるイベントは全国から利用者が訪れるなど好評である。</p> <p>○維持管理に関しては、植栽の適正な管理や日常の巡回清掃を実施するとともに利用者からの陳情に素早く対応し、安心・安全・快適な環境を保つことを心掛けている。また、はぐぐみの里のイベント時にもボランティアと協働し、開催することによって、来場者に満足していただいている。</p>					

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	3	2.4
	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	2	0.8
	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)	2	4	1.6
	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
<p>○人員は、計画通りに適切に配置されている。 ○所管課との連絡・連携については必要に応じて随時連絡を行っているが、調査事項への回答が遅れる事例が複数あった。また、提出資料については誤記載が多く見受けられた。 ○再委託先との連絡調整は適宜・適切に行われている。 ○ふれあいネットの誤入力の事例があった。 ○スタッフのAED講習、スタッフ防災訓練を実施した。 ○スタジアムコンプライアンス研修、周辺町内会及び消防局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。 ○ヒヤリハットマップを作成し、危険個所等の事例の情報共有を行っている。 ○個人情報保護について、マニュアルの整備や研修を実施している。</p>					
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	4	3.2
	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>○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。快適性向上のため、公園内のトイレの大幅リニューアルを行った。また、照明のLED化や節電に努めている。 ○倒木対応や草刈り、剪定など樹木や植栽を適正に管理している。市民からの要望にも柔軟かつ迅速に対応している。 ○「富士見公園緑地会議」において、ボランティアと「はぐくみの里」に関する運営について意見交換を行い、春祭りや秋の収穫祭等のサポートを適切に実施し、来園者を増やしている。 ○点検記録、修繕履歴など適切に整備・記録し、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。また、市民からの施設の苦情については、迅速に対応を行っている。 ○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度の巡回清掃のほか、必要に応じて再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。 ○公園内の犬の放し飼い禁止の注意を所管局とともにに行い、マナー喚起を行っている。不法投棄禁止やごみの持ち帰りなどのマナー喚起看板、張り紙を設置している。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	72	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29年度は指定管理者としての業務は3年目にあたり、管理運営等については効果的に行い利用率を伸ばしている。

- アメフトやラクロスの試合の開催の誘致だけでなく、幅広い年齢層に対応するプログラムや親子のふれあいを深めるような新規事業を開催することへの意欲的な姿勢は高く評価できる。
- はぐくみの里についてもイベントのサポートやボランティアとの意見交換を行い憩いの場の創出に寄与している。
- 清掃業務については、利用者の利便性を考慮し、公園トイレのリニューアルのほか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度の巡回清掃のほか、必要に応じ再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。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- 意見・要望の収集については、昨年度よりアンケートの実施数を増やし利用者の意見を反映するようにしているが、アンケートはイベントの参加者の回答であることから、概ね好意的な意見となっている。今後は、イベントを利用したことのない人の回答数を増やすなど、より幅広い意見を収集し事業に反映する必要がある。
- 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利用者ニーズの高い自主事業等の実施を期待する。
- 収支について、引き続き質の高い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、収益の一部で地域還元できるイベント実施などについても検討するよう期待する。
- 市の施設で作成が義務づけられているエネルギー管理標準を作成し、エネルギー管理を行い、節電に努めることが必要である。
- 「緑にふれあえる憩いと語らいの場の提供」の実現に向けて、市民広場やはぐくみの里などの公園全体の賑わい創出や憩いの場となるように、ボランティアとの協働連携やボランティアの育成に取り組むことが必要である。