

様式 8 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(案)

1. 基本事項

施設名称	生田緑地、川崎市岡本太郎美術館、川崎市立日本民家園、川崎市青少年科学館	評価対象年度	平成26年度
事業者名	・事業者名: 生田緑地運営共同事業体 ・代表者名: 三井物産ファシリテーズ株式会社 代表取締役社長 松田 俊哉 ・住所: 東京都品川区大崎1丁目6番1号 ※構成員: 日本コンベンションサービス株式会社、株式会社富士植木、三井共同建設コンサルタント株式会社	評価者	建設緑政局緑政部生田緑地整備事務所長 市民・子ども局岡本太郎美術館副館長 教育委員会事務局日本民家園長 教育委員会事務局青少年科学館長
指定期間	平成25年4月1日～平成30年3月31日	所管課	建設緑政局緑政部生田緑地整備事務所 市民・子ども局岡本太郎美術館 教育委員会事務局日本民家園 教育委員会事務局青少年科学館

2. 事業実績

利用実績	[生田緑地]利用者数:813,000人、駐車場利用台数:82,960台(東口駐車場:62,978台、西口駐車場:19,982台)、東口ビジターセンター利用者数:185,789人、西口サテライト利用者数:12,635人 [岡本太郎美術館]利用者数:73,170人 [日本民家園]利用者数:124,527人 [青少年科学館]利用者数:292,238人
収支実績	<収入>指定管理料:363,316,000円、利用料金収入(駐車場):33,119,800円、事業収入(売店等):38,344,280円、自主事業収入(イベント等):17,219,939円 計:452,000,019円 <支出>管理運営経費:479,829,729円(うち自主事業経費:10,995,409円) 計:479,829,729円 <収支差額> △27,829,710円
サービス向上の取組	・各施設でサービス研修等を実施するなどして、各施設の特性を活かして来園者への案内スキルの向上を図った。 ・科学館の受付スタッフが美術館での受付・展示監視業務を行うなどマルチスタッフ化を開始した。 ・日本民家園において、炉端の会の民家に関する園内ガイドと連携して、緑地スタッフによる民家園内の植物に関するガイドを実施した。 ・来園者のニーズに対応するため、「森のマルシェ」などの自主事業や、ビジターセンター2階に自販機を設置することにより軽食販売を実施した。

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・事業成果	利用者満足度	利用者満足度調査を適切に実施しているか	8	4	6.4
		利用者満足度は向上しているか			
		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			
	事業成果	事業実施による成果の測定が適切に行われているか	6	4	4.8
		当初の事業目的を達成することができたか			
	自然環境の保全	市民との協働により自然環境の保全が図られているか	8	5	8
魅力の向上	施設間の連携・多様な主体との連携により生田緑地全体の魅力の向上が図られているか	8	4	6.4	
	生田緑地全体広報が戦略的に展開され、魅力発信できているか				
(評価の理由) ・利用者満足度については、常設アンケート調査のほか、アンケート調査を計4回実施しており、第1回が93%、第2回が96%、第3回が98%、第4回が83%の利用者の方から「満足した」との評価を得ており、平成25年度の満足度の平均が90%であったのに対し、平成26年度は93%となり向上していた。また調査結果を分析してニーズの把握を行い軽食販売等の自主事業を展開するなど、利用者満足度の向上に向けた取組に反映した。 ・事業成果については、セルフモニタリングやアンケート調査等を実施しており、その結果を踏まえ、業務改善を行うなど適切な成果測定を実施し、事業実施・自己点検・業務改善のPDCAサイクルは実施されていた。 ・事業目的である緑地及び施設の連携を高めることについては、民家園と緑地のガイドを連携して行うなどのサービスの連携強化が図られた。また、「森のマルシェ」(JAセレスと連携した新鮮な野菜の販売を中心に軽食販売実施)などの自主事業が積極的に展開され、生田緑地の魅力向上に繋がった。 ・自然環境の保全については、生田緑地マネジメント会議や自然環境保全管理会議等で、生田緑地ビジョンの実現に向けて諸団体等との良好な関係の構築に努めた。特に生田緑地内で活動する市民団体に資材の提供や専門的なアドバイス、広報補助、作業補助を行い積極的に対話を重ねることで市民協働による自然環境の保全を図った。また、生態系を守るため外来生物であるアライグマの駆除を行った。 ・緑地内の施設や区役所、インターンシップ等を通じた地域の大学と連携して、生田緑地スタンプラリーや、サマーミュージアムなどのイベントを盛り上げた。 ・広報の戦略的魅力発信については、FacebookやLINE、スタッフブログ、メールマガジン等での情報発信による来園者との関係づくりを積極的に行い、Facebookでは、1,000いいね！を達成した。また季節の画像を多く取り込んだページ構成にしたホームページのリニューアルを行った。 ・生田緑地で利用の少ない若年層を生田緑地に呼び込むため、川崎市「成人の日を祝うついで(成人式)」における生田緑地の魅力を伝えるオリジナルビデオの上映と特別チラシの配布や、フラワーアレンジメント、大和なでしこ講座(着付け教室)など若者向けのイベントを実施					

収支計画・実績	効率的・効果的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	8	2	3.2
		支出に見合う効果は得られているか			
		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	計画通りの収入が得られているか	4	3	2.4
		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	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
事業収支に関して適正な会計処理が為されているか					
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・効率的・効果的な支出については、平成26年度は、事業収支において約2,800万円の支出超過になったが、指定管理初年度と比較し人員配置の見直しや電気代の節減、効率的消耗品の購入に努めた。 ・収入の確保については、利用料金収入(駐車場収入)のほか効果的な自主事業(「森のマルシェ」や「古民家カフェ」等)の実施や自販機増設により自主事業収入が増加し、事業計画に比べ、約320万円の増額となった。 ・適切な金銭管理・会計手続については、納品書・請求書等の伝票管理を適切に行っており、報告書には支出費目ごとの内訳や月別の事業収支が添付され、適正な管理がなされていることを確認できる。 					
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	6	4	4.8
		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	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
		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			
	利用者の意見・要望への対応	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか	6	4	4.8
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					
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)					
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適切なサービスの提供については、アンケート調査によると、高い利用者満足度の評価を得ており、東ロビジターセンターと西ロサテライトでウェルカムボードや展示装飾を行うことで東ロビジターセンターと西ロサテライトを含めた回遊性とサービスの向上を図った。 ・業務改善によるサービス向上については、実施計画どおり自主事業等でサービス提供できなかった場合はその原因を追求し、次の開催時にはその改善点を踏まえて実施した。具体的には広報の方法を改善することによって効率的に自主事業の展開が行われた。 ・利用者の意見・要望への対応については、常設アンケート調査のほか、アンケート調査を計4回実施するとともに自主事業実施の際に随時アンケートをとり、検証を行い利用者ニーズを把握し、軽食販売を実施した。利用者からの苦情や意見については、セルフモニタリングで報告を受けており、迅速かつ適切に対応した。 					
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	6	2	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			
	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	2	3	1.2
	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			
	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)	4	4	3.2
		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	4	3	2.4
	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			
環境負荷の軽減	環境に配慮した調達や業務実施が行われているか	4	4	3.2	
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適正な人員配置については、組織体制の見直しを行い適正な人数の人員配置がされたが、年度途中での統括責任者の交代により計画していた自主事業等が停滞する時期があった。 ・連絡・連携体制については、毎月、指定管理者の業務責任者及び本市の担当者、各館の施設長が参加する全体会議等を実施し、情報共有の円滑化が図られた。 ・再委託管理については、日報や作業写真等にて確認しており、毎月実施しているセルフモニタリングにて本市に適切に報告を行っている。 ・担当者のスキルアップについては、接客・マナー研修のほか個人情報取扱研修などを実施し、スタッフのスキルアップを図るとともに利用者のサービスや安全性の向上に努めた。 ・安全・安心への取組については、災害時の動員体制の確立、災害を想定した定期的な訓練等を実施するとともに、災害時の緊急連絡カードを作成し、連絡体制の強化を行った。また、多摩警察署と連携を図り、警察官による緑地内の巡回などを実施し、安全管理体制の強化を図る取組がなされた。 ・コンプライアンスについては、個人情報取扱マニュアルやスタッフが理解しやすいQ&Aの確認、周知を実施した。 ・職員の労働条件等については、労働報酬台帳を適切に管理しており、最低賃金を上回っていると責任のレベルに応じた給与体系にするなど適切な労働条件及び労働環境が整備されていた。 ・環境負荷の軽減については、緑地の管理作業で伐採したモウソウチクを補修材に使用し、施設から発生した廃材や廃棄物を再利用して大型イベント告知パネルや畳ベンチ等作製するなど創意工夫した取組を行った。 					

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	8	4	6.4
	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。			
	外構・植栽管理(建物)	外構の植栽を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)しているか			
	備品管理	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	6	3	3.6
	清掃業務	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			
	警備業務	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			
	樹木等管理	協働による順応的な植生管理、四季の見どころとなる植栽管理が適切に行われているか	2	5	2
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設・設備の保守管理については、定期点検を適正に実施するとともに老朽化が見られる設備について予防保全型修繕を行った。 管理記録の整備・保管については、業務日誌等の記録簿を適切に整備・保管されていた。 外構・植栽管理(建物)については、実施内容を維持管理記録簿に記載しているとともに、各施設の特性に合わせて利用者の目線に立った剪定や補植を行い、民家園においては、樹木医によるパトロールを行った。 備品管理については、各施設で使用する備品を東ロビジターセンターで一括購入を継続することで、コスト縮減や在庫切れのリスク軽減を図った。 清掃業務については、代表企業本社によるインスペクションや技術指導等を実施し、アンケート調査結果では、約92.5%(前年度約88%)の利用者の方から「きれいだった」との評価を得ており、利用者満足度は高かった。 警備業務については、去年度のアンケート調査では、指導員の指示や言い方に不満を持たれる利用者がいたが、市民対応についての改善により苦情がなくなった。 樹木等管理については、通常管理のほか駆除対象である外来種について市民団体と協議して実施したほか作業員や警備員の巡回時に駆除する協力体制を築き効率を向上させた。新たに整備された西口園路においては、要注意外来生物に指定されているオオブタクサなどの駆除を行い、駆除した草を染料にする草木染めなどの自主事業に活用した。保全種については、盗難防止のための説明板を設置した。また、草刈時に誤って刈ることのないよう希少種に目印のタグを付けた。近隣住民から寄せられた剪定などの要望については、剪定期等について柔軟に対応した。 					

4. 総合評価

評価点合計	71.2	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

<p>指定管理導入2年目においては、初年度の課題を踏まえながら事業執行を行っており、特に生田緑地のブランディング化についての取組においては、メディアを活用した戦略的なPRを展開した。さらに来園者のニーズをアンケート調査等で積極的に洗い出し、当初事業計画になかった自主事業を展開するなど積極的な生田緑地の魅力発信がなされた。また、複数のイベントを同日開催することによって、相乗効果を生み出し、家族連れを中心に大きな賑わいを創出しており、来園者も昨年度に比べ2万人増の約81万人となった。アンケート調査では、約93%(前年度約90%)の利用者の方から「満足した」との評価を得ており、前年度よりも高いサービス水準が確保されたことは評価できる。</p> <p>収支計画・実績においては、高熱水費削減のための取組みや、自主事業の積極的な展開による収入増加により初年度に比較して収支の改善が見られたが、約2,800万円(前年度約4,000万)の支出超過状況であるため、今後も更なる効率・効果的な運営の取組みを推進する必要がある。</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27年度においては、更なる周辺地域団体との連携の強化や、生田緑地ブランディング強化に向け広報の仕方や幅広い意見聴取によるPDC Aの実施及び、企業からのスポンサーシップの獲得を図ることが必要である。また、今後オリンピック・パラリンピック開催へ向けてインバウンド対策の強化が必要である。</p> <p>統括責任者が年度内に2回交代することにより、組織全体のマネジメント機能が低下し、一部業務が停滞するなどの状況が生じた。今後は、安定した管理運営を行えるよう適正な人事管理が必要である。</p> <p>収支計画・実績については、今後も更なる高熱水費削減等の経費節減と自主事業の拡大による収入増加を図り、継続して改善を図っていく必要がある。</p>
--