

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

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27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: 三井物産フォーサイト株式会社 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 市民文化局市民文化振興室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 市民文化局市民文化振興室岡本太郎美術館副館長 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:781,000人、駐車場利用台数:86,016台(東口駐車場:65,163台、西口駐車場:20,853台)、東口ビジターセンター利用者数:128,839人、西口サテライト利用者数:12,507人 〔岡本太郎美術館〕利用者数:72,583人 〔日本民家園〕利用者数:118,887人 〔青少年科学館〕利用者数:293,333人
収支実績	<収入>指定管理料:367,005,000円、利用料金収入(駐車場):34,260,300円、事業収入(売店等):38,957,082円、自主事業収入(イベント等):18,803,855円 計:459,026,237円 <支出>管理運営経費:467,730,222円(うち自主事業経費:11,344,150円) 計:467,730,222円 <収支差額> △8,703,985円
サービス向上の取組	・JAセラサ川崎との共催で、ゴールデンウィークに「生田緑地園芸まつり」を開催し、園芸ファン層へのサービスを展開した。 ・自主事業の一環として「じゃがいも学校」をJAとの協定のもと開催し、農作業を経験したいという市民のニーズに応えた。 ・自主事業企画チームである「もりのにじ」により、新たに緑地内での結婚式「トワイライトウェディング」をはじめ、「漆継ぎ講座」や「古民家で楽しむ甲州のワイン」などの斬新な自主事業を展開し、新しい利用者層へのサービス向上に繋がった。 ・アンケートに要望があった西口への駐車場の整備について、直営作業により設置し、自転車での来園者へのサービス向上を図った。 ・外国人留学生によるボランティア協力を得て、生田緑地MAPを4言語で作成し、インバウンド対応を強化した。

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	5	8
		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	4	6.4
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、イベント開催で多くの来園者が見込まれる時に、緑地内でスタッフによるアンケート調査を計4回実施し、第1回が90%、第2回が95.3%、第3回が96.8%、第4回が95.5%の利用者の方から「満足した」との評価を得ており、平成25年度平均90%、平成26年度の満足度の平均が93%であったのに対し、平成27年度は94.4%となり3年連続で向上した。また、アンケートや窓口で来園者のニーズの把握を行い西口駐車場の整備するなど、利用者満足度の向上の取組に反映した。 ・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。具体的には、日曜・祭日の東口ビジター駐車場が、駐車待ちで大変混雑する傾向を鑑み日曜・祭日は、警備員と東口ビジター職員が協力して誘導を行い、大きなイベント開催時にはイベント出店者用の駐車場として専修大学駐車場を借用し、駐車待ちの解消を図った。 ・事業目的である生田緑地周辺と周辺地域をつなぐについては、自主事業であるサマーミュージアムにおいて約70団体・企業等からの協力が得られ連携強化が図られた。また、新たに「園芸まつり」(JAセラサと連携した草花や園芸用品の販売の実施)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活動に必要な資材の提供や専門的なアドバイス、作業補助、活動情報の広報補助を行った。またボランティア団体との話し合いのうえ、ホテルの保全のためのルール看板の設置を行い、生田緑地自然環境保全管理会議では、希少種であるキンランの保全の啓発サインを掲示し、市民協働による自然環境の保全を図った。 ・緑地内の施設や区役所、インターシッピング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、ピクニックデー、ぐるっとガイドツアーなどのイベント等を実施し、生田緑地全体の魅力の向上が図られた。 ・戦略的な広報として、アイキャッチを重視した生田緑地ポスター新シリーズを発行開始した。また、インバウンド獲得のため神奈川県インバウンドセミナーに参加し、海外旅行会社への営業を行ない生田緑地の魅力の発信を行なった。さらにメディアを積極的に活用し、TVKテレビやかわさきFMへスタッフが出演してイベント告知を行なった。					

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	3	4.8
		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	4	3.2
		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"> <li>・効率的・効果的な支出については、平成27年度は、事業収支において約870万円の支出超過になり、人員配置の見直しや省エネ専門のコンサルタントの指導のもと電気代の節減、効率的消耗品の購入を継続的に実施し、指定管理初年度(約3,960万の支出超過)と比較し大幅に改善した。</li> <li>・収入の確保については、利用料金収入(駐車場収入)のほか、特に自主事業収入が増加し昨年度に比べ約158万円の増額となった。</li> <li>・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。</li> </ul>					
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	5	6
		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			
		業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか			
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	6	4	4.8	
	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)				
	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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適切なサービスの提供については、事業計画書や自主事業実施企画書等に基づき、適切に実施した。サービスの利用促進への取組みとしては、自主事業企画チームである「もりのにじ」により、「漆継ぎ講座」や「古民家で楽しむ甲州のワイン」などの自主事業を展開し、キャンセル待ちがでるほど好評で、新しい利用者層へのサービスの促進に繋がった。また、川崎市初の緑地内での結婚式「トワイライトウェディング」は、メディアにも取り上げられ話題となった。利用者への情報提供については、生田緑地内で行なうイベントを分かり易くまとめた「生田緑地イベントガイド」の配布を開始した。</li> <li>・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、「森のマルシェ」において出店のテントが車の通行に支障があったため、次の開催時にテントの配置を改善し、前回ごみが各施設のごみ箱に多く捨てられたため、出店の脇にゴミ箱を設置して改善を図った。また、生田緑地ホームページのウィルス感染時には、早急にウィルス除去を行なったが、原因の報告書について提出が遅れた。改善策としてホームページのガイドラインの見直しや、感染時の関連部署への連絡網を作成した。</li> <li>・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回実施し、サマーミュージアム、生田緑地園芸まつりなどの大きなイベントの際にもアンケートを行ない多くの来園者のニーズを集めることができた。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。</li> </ul>					
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	3	3.6
	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			
	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	2	3	1.2
	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"> <li>・人員配置については、適正な人数配置がなされた。特に日本民家園においては、繁忙期における窓口スタッフの複数配置及び、伝統工芸館の利用者増に対応した配置がなされた。</li> <li>・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。</li> <li>・再委託管理については、日報や作業写真等にて確認し、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。</li> <li>・担当者のスキルアップについては、リスクアセスメント研修会、危険予知トレーニング研修会などを実施し、スタッフのスキルアップを図るとともに危機管理意識の向上や利用者の安全性の向上に努めた。</li> <li>・安全・安心への取組については、エレベーター救出作業訓練講習、地震発生を想定した防災訓練を実施するとともに、災害時の動員体制の確立し、災害時の緊急連絡カード携帯し、連絡体制の確保を行った。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継続実施した。さらに生田緑地の危険箇所を把握し、ハザードマップを情報共有した。</li> <li>・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&amp;Aの確認、周知を実施した。</li> <li>・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同時に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。</li> <li>・環境負荷の軽減については、緑地内で伐採した竹で門松や花受を作成し、来園者へのおもてなしを行なった。また緑地で発生した落ち葉を利用して落ち葉ブルーイベントを自主事業で行い、多くの子供たちに好評を得た。</li> </ul>					

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	3	4.8
	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	4	1.6
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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なうとともに、大雨時にマンホール蓋が持ち上がって危険な箇所を、配水経路を丹念に掘り起こして確認し、管を設置して雨水がスムーズに流れるようにして改修を行なった。ただし、日本民家園において施設・設備の整備・修繕の対応が迅速にされなかった。</li> <li>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。</li> <li>外構・植栽管理(建物)については、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、日本民家園においては、樹木医によるバトロールを行い、マツノサイセンチュウの被害予防のため樹幹注入を行なった。また、東口ビジターセンター前の桜について、てんぐ巣病にかかった枝を切除し樹盛回復の処置を行なった。ただし、日本民家園内の樹木剪定が十分に実施されなかった。</li> <li>備品管理については、各施設で使用する備品を東口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。</li> <li>清掃業務については、インスペクションを定期的に行い指摘した部分について、改善されているかきめ細かい確認を行なった。アンケート調査結果では、約96%(前年度約92.5%)の利用者の方から「清潔だった」との高い評価を得ており、利用者満足度は高かった。ただし、日本民家園内の落葉清掃について十分に実施されなかった。</li> <li>警備業務については、緑地内での自動販売機を狙う窃盗事件が6件おき、うち3件は警備員がかけつけ未遂に終わった。その後、警察と連携して警備を強化したことにより、自動販売機を狙う窃盗事件は発生しなくなった。日本民家園においては、大雨時にマットを敷くなどぬかるみ対策や夜間公開等における警備の強化を行い、事故等の発生を未然に防いだ。</li> <li>樹木等管理については、通常管理のほか西口広場で外来種(主にオオバクサ)について市民団体と協議して駆除を実施したほか、中央広場にあるナンキンハゼを市民団体と協議し、樹盛回復を行なったほか、歩行者からきれいに咲くナンバンキセルがよく見えるようスキの刈り込みを行なった。</li> </ul>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	74	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3年目においては、今まで蓄積したノウハウを活用しながら地域と連携した積極的な事業展開を行い、特に自主事業においては、初の試みである生田緑地園芸まつり(JA共催)やジャガイモ学校などが行なわれた。また、「もりのにじ」の自主事業では、斬新で新しい階層へのサービスを展開したことも評価できる。</p> <p>アンケート調査では約94.4%(昨年93%、初年度90%)の利用者から「満足した」との評価を得ており、90%を越える中で導入時から3年連続でサービス水準が向上させていることについては評価できる。</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を継続的に、人件費の削減など支出の抑制を行い、また自主事業の積極的な展開による収入増加により収支の大幅な改善が見られた。(初年度約3,950万から約930万円の支出超過へ改善)今後も効率・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>「川崎市民の意識に関するアンケート」では、生田緑地の市民の認知度は、78.4%であった。今後、80%台を目指して、マスメディア等を活用し生田緑地の露出度をさらに高めていく。さらに市と連携しながら生田緑地ブランドの確立をめざし、ブランドロゴ、メッセージ等を策定し、効果的に周知しながら生田緑地の魅力を広めていく必要がある。また、月々の来園者数の実績を加味しながら、来園者の多い月に、大きなイベントをうっていか、閑散期にイベントを開催し、年間通じて生田緑地は何かあるとイメージをうえつけるのか、長期的なブランディング戦略を明確にし、来園者の誘致を図っていく必要がある。</p> <p>新かわさき観光プランの重点戦略実現への取組みを、市と連携しながら実施する。特に外国旅行会社等へのツアー取り入れのための交渉や、滞在時間を長くし、お金を落としてもらう仕組みなど、インバウンド対応強化を図っていく必要がある。</p> <p>収支計画・実績については、大幅に改善傾向にあるが、今後も更なる経費削減と収入増加を図り黒字化に努める必要がある。</p>
---