

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28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：三井物産フォアサイト株式会社 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 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：821,000人、駐車場利用台数：91,972台（東口駐車場：67,990台、西口駐車場：23,723台、生田臨時バス駐車場：259台）、東ロビジターセンター利用者数：127,049人、西ロサテライト利用者数：11,694人 〔岡本太郎美術館〕利用者数：75,339人 〔日本民家園〕利用者数：116,053人 〔青少年科学館〕利用者数：283,423人
収支実績	<収入> 指定管理料：370,548,000円、利用料金収入（駐車場）：36,547,740円、事業収入（売店等）：36,709,447円、自主事業収入（イベント等）：19,571,810円 計：463,376,997円 <支出> 管理運営経費：479,407,499円（うち自主事業経費：12,173,633円） 計：479,407,499円 <収支差額> △16,030,502円
サービス向上の取組	・「川崎市生田緑地における協働のパークマネジメント」というテーマで第36回緑の都市賞に応募し、生田緑地マネジメント会議、川崎市生田緑地整備事務所、生田緑地運営共同事業体の三者共同で緑の市民協働部門、国土交通大臣賞を受賞。生田緑地マネジメント会議の設立及び取組みや複数施設の横断的管理を可能とした指定管理者制度の導入などが今後の公園緑地のマネジメント体制のあり方として高く評価された。 ・地元飲食業有志が主催する生田緑地初の食をテーマとするイベント「登戸 食の祭典 in 生田緑地」を指定管理者が全面協力して開催。主催者によると、区民祭に匹敵する4万人の参加があり、地域・地元の商業の活性化に貢献しうる可能性を確認した。 ・地域コミュニティの拠点、川崎市の重要観光資源として、生田緑地ブランドの構築と浸透を図り、プロモーションを推進することを目的として生田緑地の新ブランドロゴ・メッセージを作成した。 ・観光ツアー等に対応するため生田緑地臨時バス専用駐車場の運用を開始するなど、新たな顧客開拓に向けて魅力の強化を図った。

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	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、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95.4%、第2回が96.7%、第3回が96.5%、第4回が94.8%の利用者の方から「満足した」との評価を得ており、平成25年度の満足度が90%、平成26年度が93%、平成27年度は94.4%であったのに対し、平成28年度は過去最高の96%となり指定管理者制度導入以降、4年連続で向上した。また、生田緑地の入園者についても82万人を記録し、これまでの最多入園者数を更新した。 ・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。 ・事業目的である生田緑地と周辺地域をつなぐについては、サマーミュージアムやJAセレサと共催している園芸まつりなどの地域の団体・企業等と連携した事業を積極的に展開し、周辺地域との関係強化を図った。また、新たに地元飲食業有志が主催する生田緑地初の食をテーマとするイベント「登戸 食の祭典 in 生田緑地」をJVが全面協力して開催し、地域・地元の商業の活性化に貢献するなど、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と積極的に対話を重ねることで、団体の意向を正確に把握し、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等を行った。また、新しい取り組みとして指定管理者が企画・運営するボランティア事業「スタートボランティア」を開催し、初めてでも参加しやすいボランティアイベントとし新たな人材の確保に取組んだ。 ・戦略的な広報として、地域コミュニティの拠点、川崎市の重要観光資源として、生田緑地ブランドの構築と浸透を図り、プロモーションを推進することを目的として生田緑地の新ブランドロゴ・メッセージを作成したほか、国内外の宿泊客の多いホテルや交通機関へのポスター・チラシ等の配布を実施した。 ・ボランティアや学芸員と情報交換しながら緑地内動植物の解説看板を作成したり、枳形山の歴史について地元郷土史会と連携したパネル作成など多様な主体との連携・協働によって様々なお客様のニーズに合った情報発信を行った。					

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	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	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"> ・効率的・効果的な支出について、平成28年度は、事業収支において約1,600万円の支出超過となった。人員配置の適正化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)と比較すると改善しているものの、前年度と比較すると、支出超過額は、約730万円増加している。 ・収入の確保については、利用料金収入(駐車場収入)は生田臨時バス駐車場の運用を開始することなどにより、昨年度に比べ約230万円の増額となり、自主事業収入についても、約77万円の増額となった。 ・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	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			
	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、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としては、自主事業企画チームである「森のにじ」により、隔月に発行している広報誌「もりのにじ」のデザインをリニューアルし、生活の中のちょっとした知恵などを掲載し、チラシだけではなく、読み物として楽しめる構成としており、大変好評を得ている。 ・「ペーゴマ大会」などのピーターが定着した自主事業イベントについては、定期的に開催しており、中でも初年度から始めている「古民家カフェ」は、特に人気が高く、営業日を増やすなどの対応を行い、利用者へのサービス向上を図った。また、飛森谷戸の自然を守る会との協働事業として、生田緑地の資源を活用し、一年を通じて田んぼ作業が体験できる「どろんこ教室」をスタートし、市内外から多くの参加があった。 ・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、次回の開催時にはその改善点を踏まえて実施した。また、マネジメント会議での検討結果を受け、緑地内のタバコの吸殻対策として東口ビジターセンター横及び西口駐車場内に喫煙所を設置した。これにより緑地内に捨てられている吸殻も減少傾向にあり、生田緑地の美観向上が期待できる。 ・東口ビジターセンターにコンシェルジュを配置し、子ども向けの手作りの遊び道具の提供や分かりやすい案内看板など、一人ひとりのニーズに合わせたきめ細かいおもてなしを実施した。 ・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。 					
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	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"> ・人員配置については、適正な人数配置がなされた。 ・連絡・連携体制については、定期的に、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。 ・担当者のスキルアップについては、インバウンド研修会、高齢者疑似体験講習会などを実施し、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、消防訓練やAED操作などの訓練を実施するとともに、台風や大雪など風水害に対しては、公園利用者の立場に立ち、発生時のみならず、その前後においても迅速に対応を行い、平成28年8月22日の台風警報発令の際は、多摩区役所危機管理担当と連携して一時避難所の開設を行った。また、市のマニュアルを参考に生田緑地の実情に合わせた緊急対応マニュアル案の作成や危険箇所を緑地のハザードマップに落としこみを行うなどし、利用者の安全確保と情報の共有化を図った。 ・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とも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。 ・環境負荷の軽減については、緑地内で伐採した竹で門松などを作成したり、落ち葉を利用した落ち葉ブルーイベントを開催し、来園者へのおもてなしを行った。また、伐採したものを補修材として使用したり、使わなくなった表示看板を利用して他の施設の標柱としてリサイクルするなどコスト削減と資源の有効活用を図った。 					

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	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"> 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い、これまで利用の少なかった初山地区へ回遊していただけるよう、案内板の新設、段差解消、デッキの補修等を積極的に行った。 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、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、樹木匠によるウメの診断や植物の専門家を配置し、植栽計画の提案を行った。 備品管理については、各施設で台帳等を作成し、適切な管理、整頓を行い、消耗品等の補充を適時かつ十分に行っている。 清掃業務については、利用者からの意見を積極的に伺い、業務品質の向上に役立てるとともに、定期的に行っている清掃業務時のみならず、パトロールや通常作業時でも気がついた時点で適宜実施し、サービス水準の向上に努めた。その結果、利用者アンケート調査では、約95%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。 警備業務については、緑地内で自動販売機が破壊される事件がおき、警備員が破壊したと思われる人物から威嚇される事件が起こった。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ていない。 樹木等管理については、通常管理のほか外来種について市民団体と協議して駆除を実施し、保全種については、盗掘防止の説明板を設置した。また、ショウブ、フジ、ツツジ、アジサイなどの植物管理について、樹木医会神奈川県支部にアドバイザーを依頼し、意見交換会を開催した。その後意見交換会の提言を踏まえて、フジやアジサイの剪定を行い、フジの日照時間調査を実施した。 					

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4年目においては、これまでの課題を踏まえながら、今まで蓄積したノウハウを活用し、地域と連携した積極的な事業展開を行った。特に緑の都市賞では、生田緑地が今後の公園緑地のマネジメント体制のあり方として高く評価され、緑の市民協働部門、国土交通大臣賞を受賞した。受賞理由でもある緑地に関わる多様な主体の連携・協働による緑地の管理運営、保全と利用の好循環の実現を進めていることは大変評価できる。また、自主事業においても、初の試みである「スタートボランティア」などが行なわれた。戦略的な広報としては、生田緑地のブランディング確立のため生田緑地の新ブランドロゴ・メッセージを作成し、効果的に周知することで、生田緑地の魅力を広めたことも評価できる。</p> <p>アンケート調査では約96%(平成27年度約94%、平成26年度約93%、平成25年度約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4年連続でサービス水準を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、光熱水費削減のための取組みを継続的に行い、また自主事業等の積極的な展開により収入の増加により初年度(約3,950万円の支出超過)と比較して、収支の改善が見られたが、約1,600万円の支出超過状況であるため、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>平成29年度においては、市と連携して新・かわさき観光振興プランの重点戦略実現への取組みを進めていく必要がある。特にオリンピック・パラリンピックに向け、市の観光プロモーション施策との連携により、生田緑地の認知度を高めるとともに、インバウンド対応の強化を進めるため、緑地内における案内の多言語化など、国内外から訪れる来園者の受入れ態勢の充実を図る必要がある。</p> <p>収支計画・実績については、これまで改善傾向にあったが、平成28年度は再び支出超過額が増加しているため、今後も更なる経費節減と収入増加を図っていく必要がある。</p> <p>今後も生田緑地の更なる認知度向上とブランドの確立を目指し、作成したブランドロゴ・メッセージを効果的に周知するとともにマスメディア等を活用することにより、生田緑地のブランド構築と浸透を図っていく必要がある。</p>
--