

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29年度
事業者名	<ul style="list-style-type: none"> 事業者名：生田緑地運営共同事業体 代表者名：三井物産7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 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:826,000人、駐車場利用台数:88,423台(東口駐車場:66,307台、西口駐車場:21,875台、生田臨時バス駐車場:241台)、東口ビジターセンター利用者数:152,080人、西口サテライト利用者数:10,223人 [岡本太郎美術館]利用者数:73,518人 [日本民家園]利用者数:116,546人 [青少年科学館]利用者数:288,180人
収支実績	<収入>指定管理料:370,699,000円、利用料金収入(駐車場):34,683,730円、事業収入(売店等):38,230,294円、自主事業収入(イベント等):19,833,407円 計:463,446,431円 <支出>管理運営経費:487,848,559円(うち自主事業経費:12,858,750円) 計:487,848,559円 <収支差額> △24,402,128円
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> 生田緑地の公式パンフレットである「生田緑地マップ」の英語版を企画・作成し、国内外からの来園者受け入れ態勢の充実を図った。 「食」をテーマとする取り組みとして、園内のカフェ等と協力し生田緑地独自のメニューの開発を目指す取り組み、HP内に食の情報を案内するページを新設するなど、利用者のニーズを的確に把握しサービス向上を図った。 マネジメント会議の具体的な活動となるプロジェクトにおいて、ばら苑案内を「おもてなしプロジェクト」へ移行、発展させるなど施設間や多様な主体との連携を強化し、緑地全体の魅力向上を図った。 日本民家園開園50周年をテーマとするサマーミュージアムを開催し、生田緑地の集客と民家園50周年の認知度向上を図った。 ピクニックデーにて昨年度雨天により中止となったナイトピクニックを実施した。普段テントの立てられない場所であるが、火器の使用を禁止し時間を限定することでテントを許可し、参加者は思い思いの場所でテントを張って生田緑地を楽しむことができ、大変好評を得た。

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95.5%、第3回が96.4%、第4回が96.1%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%、平成28年度は95.9%であったのに対し、平成29年度は昨年同様、過去最高の95.9%となり指定管理者制度導入以降、高水準を維持している。また、生田緑地の入園者は82.6万人で、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常設及び四半期ごとの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サイクルを実施していた。 ・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、これまで行ってきたサマーミュージアムやスタンプラリー、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、平成28年度から実施されている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IVが全面協力して引き続き開催し、地域・地元企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、保全種については盗掘防止の説明板を設置し、効果が得られた。また特定の外来種については市民団体と協議して駆除を実施すると共に、緑地の作業員や警備員にもレクチャーして巡回時に駆除する協力体制を築くことで、効率性と確実性の向上を図った。 ・生田緑地マネジメント会議においては運営会議や自然環境保全管理会議等を開催し、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。 ・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。 ・戦略的な広報として、昨年度に策定した生田緑地の新ブランドロゴ・メッセージを様々なメディアに情報提供する際のシンボルとして活用したほか、日本民家園の開園50周年記念事業としてJR南武線および小田急線の駅・車内の広告をはじめとするプロモーションを展開した。また、「生田緑地サマーミュージアム」では民家園50周年にちなんだ企画を実施したほかポスターのキービジュアルを活用したメディアミックスなど情報発信・運営の強化を実施した。					

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が為されたか			
	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、平成29年度は事業収支において約2,440万円の支出超過となり、前年度と比較すると、約830万円増加している。業務開始当初から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、効率的な消耗品購入を実施してきているが、管理運営費が増加し、継続的に支出超過状態となっている。 ・収入の確保については、利用料金収入(駐車場収入)のほか「森のマルシェ」や「古民家カフェ」などの利用者からの人気の高い自主事業、自動販売機からの収入などの事業を継続して実施し、昨年度に比べ収入は微増したが、約40万円の減益となった。 ・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			
		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"> ・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目としては、生田緑地の公式パンフレットである「生田緑地マップ」の英語版を企画・作成し、国内外からの来園者受け入れ態勢の充実を図るとともに、「食」をテーマとする取り組みとして、園内のカフェ等と協力し生田緑地独自のメニューの開発を目指す取り組みを行った。また、HP内に食の情報案内するページを新設するなど、利用者のニーズを的確に把握しサービス向上を図った。 ・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、毎月・4半期ごとのモニタリングで確認したうえで、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。また、マネジメント会議で発足した「おもてなしプロジェクト」では、「ばら苑」の案内を継承しつつ、緑地の各出入口に名称を付けること、実態に見合った運用の在り方を検討し、それを踏まえた案内を実施することなどが決定された。 ・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	3	2.4
		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、定期的な、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、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するとともに、所管課によるモニタリングにおいて日報や作業写真等を確認しており、適切に管理している。 ・担当者のスキルアップについては、券売英語研修や多摩消防署合同の災害訓練などを実施し、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、年数回の消防訓練やAEDの取り扱い・心肺蘇生の実践講習などを実施し、来園者の安全を担保するとともに、台風や大雪など風水害に対しては、気象情報を確認し、危険箇所には事前に土嚢を設置するなど周辺住民および公園利用者の立場に立った迅速な対応に取り組んだ。また、市のマニュアルを参考に生田緑地の実情に合わせて策定した緊急対応マニュアルを活用し、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、関係法令および条例等を遵守しており、報告・相談の窓口として代表企業である三井物産フォーサイト㈱に第3者機関を含めたルートを設定し、その連絡先を東口ビジターセンターに掲示している。 ・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、専門コンサルタントによる省エネチューニングを実施し、使用電力と料金の削減に取り組んだ。また、廃棄予定だった部材を利用して、強固な土留めを設置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、年間業務計画に基づき適正な業務の遂行に努めており、業務日報などにより適切に管理していることを確認した。 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、仕様書に基づき各施設の特性に合わせた剪定や補植を行った。日本民家園においては、植物の専門家を配置し、植栽計画の提案を行い、旧所在地にちなんだ植物を植えるなど各家周辺の再現をした。 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、各館に常設しているアンケートのほか年に4回のアンケートを実施し、利用者からの意見を積極的に伺うとともに、その結果を活用し、業務品質の向上に役立てた。定期的に実施し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%以上の利用者の方から「清潔だった」との高い評価を得ている。 警備業務については、昨年度起こった緑地内の自動販売機が破壊される事件以降、強化された防犯設備を活用した取り組みを継続しており、特にトラブルもなく運営した。 樹木管理については、斜面地の高木剪定に、ロープワークを駆使し高い技術力で安全に配慮しながら作業を実施した。また菖蒲園周りの植栽を修景に合わせて手入れしたこと等により、四季の見どころとなる植栽管理を実施した。 				

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>・第1期5年間の最終年度である平成29年度においては、提案時から計画されていた「個別施設をつなぐ」、「生田緑地内の資源・施設をつなぐ」、「生田緑地と周辺をつなぐ」という方針に基づき、段階的に実施してきた周辺施設や地域と連携した事業を継続して展開した。特に、これまで行ってきたサマーミュージアムなどの指定管理業務に加え、近年は、園芸まつりをJAセラサと共催で実施し、地域の団体・企業等と連携した事業展開を行っていることや地元飲食業有志が主催し、指定管理者が全面協力して開催している「食の祭典」は地域・地元商店の活性化に大きく貢献しており、大変評価できる。</p> <p>・アンケート調査では約96%(平成28年度約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一貫してサービス水準を向上・維持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、また自主事業等を積極的に展開するなど収支の改善に努めてきたが、管理運営費が増加し、約2,400万円の支出超過状況であるため、今後は更なる効率・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30年度においては、これまで進めてきた市と連携した新・かわさき観光振興プランの重点戦略実現への取組みとして、生田緑地は、ばら苑などの周辺施設や緑地内の多様なミュージアム、四季を通じて多彩な風景を楽しめるなど、一回では回りきれないほど多くの魅力ある施設があることをPRし、レポートしてもらえるような取組みを推進する必要がある。</p> <p>・生田緑地を訪れた方からの満足度は、5年連続して90%を超えており、高い水準を維持しているが、大きなイベント等がある時期には、会場や駐車場は飽和状態である。今後は、緑地全体をモニタリングしたうえでHPやSNSなどを活用し、よりわかりやすく緑地や駐車場の混雑状況を事前に確認できるようにするなど、利用者への情報提供を積極的に進めていくことが望ましい。</p> <p>・アンケート調査については、これまでより回答項目を細分化するなど、精度を上げることにより詳細な分析を行い、利用者のニーズを的確に把握し、誘客に結び付けていく必要がある。</p> <p>・生田緑地の新ブランドロゴ・メッセージについては、今後もメディア等へ情報発信する際のシンボルとして可能な限り活用し、生田緑地の魅力を継続的に発信していく必要がある。</p> <p>・収支計画・実績については、これまでの5年間、経費削減のために様々な取り組みを行ってきたが、人件費の高騰などにより支出超過の状態が続いている。今後は、これまでのサービス水準を維持しながら更なる経費節減を行い、閑散期の集客方法の検討や西口広場のにぎわい創出、自主事業の充実等による収入増加を図っていく必要がある。</p>
