

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30年度
事業者名	・事業者名 生田緑地日比谷花壇・日比谷アメニス・東急ファミリーサービス共同事業体 ・代表者名 株式会社日比谷花壇 代表取締役社長 宮島 浩彰 ・住所 東京都千代田区内幸町1丁目1番1号 ※構成員:株式会社日比谷アメニス、東急ファミリーサービス株式会社	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30年4月1日～令和5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:800,169人、駐車場利用台数:87,256台(東口駐車場:64,103台、西口駐車場:22,829台、生田臨時バス駐車場:324台)、東口ビジターセンター利用者数:150,886人、西口サテライト利用者数:11,543人 [岡本太郎美術館]利用者数:77,962人 [日本民家園]利用者数:111,841人 [青少年科学館]利用者数:271,761人
収支実績	<収入>指定管理料:412,028千円、利用料金収入(駐車場):32,749千円、事業収益(売店等):9,096千円、自主事業収益(イベント等):8,447千円、その他収入(協賛金等):3,672千円 計:465,992千円 <支出>管理運営経費:470,656千円 計:470,656千円 <収支差額> △4,664千円
サービス向上の取組	・指定管理者の特徴を活かした花を絡めた演出をビジターセンター中心に展開し、1年を通して花のある豊かな暮らしを来園者に提案するなど、新たなサービスの促進に努めた。 ・SNSを取り入れながらHPの更新を活発に行うなど、利用者のニーズを的確に把握しサービス向上を図った。 ・美術館では自主事業として学芸員の支援の下、「フラワーアレンジメント教室」を試行し、好評によりその後定期開催とした。その他にも「和風作り教室」やカフェ事業者の開催する「コーヒー教室」を支援するなど利用者サービスの向上に取り組んだ。 ・指定管理者が他の施設で運用しているPOSシステムを民家園のショップに導入することにより取扱品目が大幅に増えるなど業務拡大と効率化を実現し、利用者へのサービス向上に寄与した。

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・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	3	3.6	
		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)					
	<p>・利用者満足度については、常設アンケート調査のほか、四半期ごとにアンケート調査を計4回実施し、平均で約95%の利用者の方から「とても満足した」、「満足した」との評価を得た。現指定管理者では初の満足度調査であるため参考となるが、前管理者の調査では平成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%、平成29年度は95.9%となっている。</p> <p>・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。</p> <p>事業目的である「生田緑地ビジョンの計画と連動させたパークマネジメントを実践し、保全と利用の好循環を実現する」については、一年目として管理運営内容の現状把握、市民団体等との関係構築、市の学芸員との連携体制の構築、地域のイベントへの積極的な参加など現状把握とベース作りをテーマに確実に事業を実施した。</p> <p>・自然環境の保全については、保全種については説明板を設置し、盗掘を防止する対策を実施し効果が得られた。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。</p> <p>「生田緑地に対する市民の思いを未来に繋げる」をテーマに従来の協働活動を継続し、生田緑地マネジメント会議や自然環境保全管理会議等を開催するなど、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。</p> <p>・施設間の連携等による生田緑地の魅力の向上については、協力企業の勉強会を開催し、ミュージアムに関する知識を深めるとともに各館広報担当者と学芸員との情報共有や意見交換を行い魅力的なコンテンツの作成に取り組んだ。</p> <p>・戦略的な広報として、生田緑地のホームページにおいて、イベントの特設ページやチラシのダウンロードページを作成し利用者の利便性の向上に寄与するとともに新たな情報発信手段としてtwitterを活用し、活発で効果的な情報発信を行った。</p>					

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	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	4	3.2			
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、平成30年度は事業収支において約466万円の支出超過となった。指定管理業務初年度であるため初期投資が必要なものもあるが、経費については当初予算を下回っており、業務の効率化を図っている効果がみられる。</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「マルシェ」や「古民家カフェ」など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前管理者が行っていた事業を継続して実施し、ショップの運営方法の変更に伴う収入減以外はほぼ予定どおりの収益を得た。</li> <li>・適切な金銭管理・会計手続については、これまでの事務フローの見直しを行い、警備会社の入金オンラインシステムを導入し盗難事故等を未然に防ぐ管理手法に改めた。また、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	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	4	4.8			
		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"> <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。指定管理初年度ではあるが、業務を支障なく実施し、これまで以上に地元の活動に協力をしている。サービスの利用促進への取組としては、指定管理者の特徴を活かした新たな事業を展開するなど、新たなサービスの促進に努めた。また、SNSを取り入れながらHPの更新を活発に行うなど、利用者のニーズを的確に把握しサービス向上を図った。</li> <li>・業務改善によるサービス向上については、実施計画どおりに自主事業等のサービスを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、その原因を追求し、次回以降はその改善点を踏まえて実施した。</li> <li>また、美術館では料金の表示をスタッフの経験のもとわかりやすく作り直し、来館者へのサービスを向上させるとともに、受付への料金に関する質問を減らすなどスタッフへの負担を軽減した。</li> <li>指定管理者が他の施設で運用しているPOSシステムを民家園のショップに導入することにより大幅な業務拡大と効率化を実現し、利用者へのサービス向上に寄与した。</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、四半期ごとのアンケート調査を実施し、アンケートの回答者にはプレゼントを渡すなど回答数を増やすための工夫をすることによって、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、行政へ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						
	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	2	1.6
	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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・担当者のスキルアップについては、全スタッフに対して接客接遇研修を実施し、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。</li> <li>・安全・安心への取組については、施設ごとに年数回の消防訓練を実施し、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緊急対応マニュアルを作成し、緑地のハザードマップに落としこむなどし、利用者の安全確保と情報の共有化を図った。</li> <li>・コンプライアンスについては、緑地内で事故が発生し、労働安全衛生法上の責任を問われることとなった。その他の関係法令および条例等については遵守している。</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る。</li> <li>・環境負荷の軽減については、省エネルギーの推進として照明のLED化を推進し、展示・収蔵等に影響がないかのテスト設置をスタートさせた。また、駆除対象の植物であるアズマネザサを市民団体に提供し、生田緑地オリジナル商品として竹製品を制作することにより資源の有効活用を図った。</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、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。また、建物診断を実施し、重要度の設定・修繕目的を記載した修繕計画書を作成した。</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、仕様書に基づき施設ごとのしつらえを植栽により演出するとともに、利用者への快適空間を提供する剪定や補植を行った。</li> <li>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。</li> <li>清掃業務については、基本のマニュアルをもとに各館ごとの特徴を勘案した作業計画を立て、実施した。また、本部スタッフによる作業点検により問題点や危険箇所を洗い出し、指導することによって作業の質や安全性、効率化を実現した。</li> <li>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96%の利用者の方から「清潔だった」との高い評価を得た。</li> <li>警備業務については、ビジターセンターと情報を共有することによって事故や悪戯への対応および市への報告を迅速に行える体制を構築し、特にトラブルもなく運営した。</li> <li>樹木管理については、利用者の安全確保のため市や市民団体と協議し、剪定作業等を実施した。また、近隣住民から寄せられた要望についても迅速な対応を行い、高い評価を得た。</li> </ul>					

#### 4. その他加点

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
その他加点	市の政策課題への取組	地域包括ケアシステムの構築に向けた取組への協力	5	2	2
	(評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> <li>前管理者が行っていた「ヨガイベント」を継続し開催。シニア、夫婦、親子、学生など幅広い層が参加するイベントとして、地域の交流や健康づくりの場としての役割を果たし、地域包括ケアシステムの構築に向けた取組に寄与した。</li> </ul>			

#### 5. 総合評価

評価点合計	72	評価ランク	B
-------	----	-------	---

#### 6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

<ul style="list-style-type: none"> <li>第2期の初年度である平成30年度においては、提案時に計画されていた「生田緑地ビジョンの計画と運動させたパークマネジメントを實踐し、保全と利用の両立と好循環を実現する」という方針に基づき、基礎固めと実践という最初のステップとして「現状の管理運営内容の把握」、「各種団体との関係構築」、「市の学芸員との連携」、「市や地域のイベントへの積極的な参加・協働」をテーマに生田緑地の運営を行った。</li> <li>新たな指定管理者となり、初年度であるためサマーミュージアムなどの指定管理業務や自主事業の運営を行うことは大変困難であるが、各事業を支障なく実施しており、これまで以上に地域・地元商店会等の活動に協力するなどしていることは、大変評価できる。</li> <li>アンケート調査では約95%(平成25年度約90%、平成26年度約93%、平成27年度約94%、平成28年度約96%、平成29年度約96%)の利用者から「とても満足した」、「満足した」との評価を得ており、第1期からのサービス水準を維持させていることについては評価できる。</li> <li>収支計画・実績においては、経費削減のための取組みを行い、第1期に比べ収支改善がみられるが、4,664千円の支出超過状況であるため、今後は効果的な自主事業の展開や更なる効率・効果的な運営の取組みを推進する必要がある。</li> </ul>
---

#### 7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> <li>令和元年度においては、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、オリンピック・パラリンピック等を契機とした外国人観光客の増加を視野に入れ新たな顧客獲得に取り組み、地元の大学や商店街との連携による名産品開発や周遊マップによる観光施設と商店の回遊促進など近隣地域と連携した魅力向上の取り組みを推進する必要がある。</li> <li>生田緑地を訪れた方からの満足度は、指定管理者制度導入以降、90%を超えており、高い水準を維持しているが、大きなイベント開催時は、会場や駐車場は飽和状態であるため、開催時期や時間、会場の設定などの工夫が必要である。また今後は、閑散期においてどのように集客していくかが課題となる。</li> <li>収支計画・実績については、支出超過の状態であるため、次年度以降は、これまでのサービス水準を維持しながらより効果的・効率的な運営を行うとともに、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。</li> <li>事業実施による成果を適切に測定するためアンケート調査などにより利用者の意見を効果的に集めるとともに、その結果を詳細に分析しうえて次回の事業にフィードバックできる体制を構築する必要がある。</li> </ul>
--