

# 様式11 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	令和元年度
事業者名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・代表者名 株式会社日比谷花壇 代表取締役社長 宮島 浩彰</li> <li>・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</li> </ul>	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	<p>[生田緑地]利用者数:751,231人、駐車場利用台数:91,666台(東口駐車場:67,555台、西口駐車場:23,763台、生田臨時バス駐車場:348台)、東口ビジターセンター利用者数:227,851人、西口サテライト利用者数:12,765人</p> <p>[岡本太郎美術館]利用者数:69,137人</p> <p>[日本民家園]利用者数:96,237人</p> <p>[青少年科学館]利用者数:251,346人</p>
収支実績	<p>&lt;収 入&gt;指定管理料:406,541千円、利用料金収入(駐車場):34,360千円、事業収益(売店等):10,643千円、自主事業収益(イベント等):9,074千円、その他収入(協賛金等):2,764千円 計:463,382千円</p> <p>&lt;支 出&gt;管理運営経費等:460,233千円 計:460,233千円</p> <p>&lt;収支差額&gt; <u>3,149千円</u></p>
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生田緑地内全体のホームページをウェブアクセシビリティに対応するため改修しサービス向上を図った。</li> <li>・新たな事業として、ゴールデンウィーク期間中にゴールデンウィークマルシェの開催するとともに、緑地内の竹の除伐により採取されたタケノコを、地域店舗によるコラボレーション商品として販売するなどサービス向上に寄与した。</li> <li>・商品の販売データをもとに売上のランキングや民具製作技術保存会の商品の売れ筋を把握し、限られた販売スペースの中で、販売を止める商品を見極めるとともに、新たな商品の開発導入に役立てた。また、新型コロナウイルスの感染予防のマスク品切れが続く中で、藍染ハンカチを活用した藍染マスクの商品企画を実施し、サービス向上に寄与した。</li> <li>・岡本太郎美術館開館20周年支援事業として、実行委員会組織を立上げから、協賛うちわの募集や管理、協賛謝礼の送付まで運営全般を行うとともに、特別デザインの入館券を提案、制作や20周年記念商品の制作・販売などPRを積極的に行った。</li> <li>・自主事業として生田緑地内でパークウェディングを計画し、指定管理者の特徴を活かした花を絡めた演出を行い、披露宴の引き出物として伝統工芸館での手作り手ぬぐいを提案するなど新たなサービスを行った。</li> </ul>

### 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	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	3	4.8
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				
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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回実施するとともに、回答件数の絶対数確保を目的に調査期間を延長するなど、より多くのお客様の声を拾うよう見直しを図った。また接客時において、利用者が返答しやすく、スタッフとのコミュニケーションを図りやすい利用者への声かけ方法に改善するなど、サービス向上の取組を実施した。平成25年度の満足度は90%、平成26年度は93%、平成27年度が94.4%、平成28年度が95.9%、平成29年度が95.9%、平成30年度が95%であったのに対し、令和元年度は、平均で約94%の利用者の方から「とても満足した」、「満足した」との評価を得ており、高水準を維持している。</li> <li>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。</li> <li>指定管理期間の事業目標として掲げている「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、二年目として「市民協働の活動や取組の積極的展開、検証」、「個別委託の一括発注の調整等」、「3館の学芸員との連携による活動や事業展開・検証」、「ゴルフ場、ばら園、藤子・F・不二雄ミュージアムとの連携・協働」及び「岡本太郎美術館開館20周年行事の成功」をテーマに確実に事業を実施した。</li> <li>自然環境の保全については、植生管理計画や活動団体等の年間活動計画書を確認し、各団体と調整しながら管理作業を実施した。また、生田緑地マネジメント会議や自然環境保全管理会議を通じて、生田緑地ビジョンの実現に向けて諸団体との良好な関係の構築に努めた。</li> <li>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、生田緑地内で管理除伐したアズマネザサやモウソウチクを民具製作技術保存会竹グループに提供し、生田緑地産の資源から制作された竹細工を日本民家園ショップのオリジナル商品として販売するという資源循環を図るなど多様な主体との連携により生田緑地全体の魅力の向上を図った。</li> <li>戦略的な広報として、JTBとの情報交換を行い、利用促進に向けて広報活動を行うとともに、るるぶ生田緑地を発行し、近隣各種団体や大型バスの駐車場利用の際にツアー会社や運転手に配布するなど効果的な情報発信を行った。</li> </ul>					
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は、リーフレット等の印刷部数の適正化などにより、令和元年度は事業収支において約315万円の黒字となった。また、青少年科学館の照明工事(LED化)や3館の電力供給会社の見直しなどの経費削減の取組を実施した。</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「マルシェ」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事業を継続的に実施したことにより、利用料金収入(駐車場)、事業収益(売店等)、自主事業収益(イベント等)において昨年を上回る収入となった。</li> <li>適切な金銭管理・会計手続については、盗難事故等を未然に防ぐため警備会社の入金オンラインシステムを導入し、各館の観覧料を貯め置きしないよう入金ルールを徹底している。また、両替金種・数量を各館共有のスプレッドシートを用いてコントロールを行い、円滑かつ正確な入金及び両替管理を行っている。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の向上	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			
		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			
(評価の理由)					
<p>・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、指定管理者の特徴を活かした「パークウェディング」の実施、「専修大学のアカベラサークル」と連携したイベントの実施及びゴールデンウィーク期間中に「ゴールデンウィークマルシェ」の開催をするなど新たなサービスの促進に努めた。また、新型コロナウイルス感染症の拡大期においては、自主事業の開催中止の判断等を適切に行い、イベントの中止や利用の制限など利用者が知りたい情報をSNSなどで発信した。</p> <p>・業務改善によるサービスの向上については、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たうえで、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。岡本太郎美術館では、現場スタッフの情報を随時吸い上げ、券売機音声ガイド表示の変更を行うなど、業務改善によるサービス向上の取組を行った。</p> <p>・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するとともに、期間を延長するなど回答件数の絶対数確保に努め、多くの来園者のニーズを集めることができた。アンケート集計の中で居住地と目的施設などのクロス分析や、岡本太郎美術館の入館者全員を世代別にカウントし傾向を確認することにより、効果的な広報手法の検討を行った。今後の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。</p>					
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	4	4	3.2
	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			
(評価の理由)					
<p>・人員配置については、適正な人員配置がなされた。</p> <p>・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。また、工事、展示関係による車両の進入情報や工事スケジュールを把握するため、新たに工程会議を開催し、定期的に情報共有を図った。</p> <p>・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、適切に管理した。</p> <p>・担当者のスキルアップについては、受付監視集中研修(岡本太郎美術館)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。</p> <p>・安全・安心への取組については、年数回の消防訓練講習、AEDの取り扱い講習や心肺蘇生の実践講習などを実施し、来園者の安全を担保し、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。台風19号の際には、市と連携して東ロビジターセンターへの避難者の受入等に必要な措置を行った。また、新型コロナウイルス感染症の初動段階から、除菌アルコールの設置やスタッフのマスク着用を徹底するとともに、宴会自粛の案内看板の設置等により来園者へ注意喚起するなど適切に安全管理を行った。</p> <p>・スタッフにおいて個人情報保護法のテストを実施し理解を深めるなど個人情報保護を遵守した。</p> <p>・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る。</p> <p>・環境負荷の軽減については、省エネルギーの推進として青少年科学館の照明のLED化工事を実施した。また、枳形展望台の舞台改修工事で廃棄予定の板材でベンチを補修するなど廃棄物の再利用を図った。</p>					

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、不具合や小規模な設備破損の発生に迅速・的確に対応するとともに、設備機器の現状や特徴を把握しつつ機能の維持と着実な運用を実現した。</li> <li>毎日の施設巡回により、設備や備品の不具合の早期発見と事故の未然防止に努めるとともに、管理記録を毎日の業務日誌に記録している。</li> <li>外構・植栽管理(建物)については、施設ごとの植栽管理方針に基づき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95%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や台風被害による対応等を迅速に行い、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>地域住民のニーズを把握し、地域コミュニティ形成を促進するための新たな取組の実施には至らなかったが、「ヨガイベント」は、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参加者からの評価が高く、地域の交流や健康づくりの場として役割を果たしている。</li> </ul>			

#### 5. 総合評価

評価点合計	71.6(72)	評価ランク	B
-------	----------	-------	---

#### ※評価ランクの適用基準

評価ランク	適用基準(評価点合計)
A	総合評価の結果、特に優れていると認められる。(80点以上)
B	総合評価の結果、優れていると認められる。(70点以上80点未満)
C	総合評価の結果、適正であると認められる。(60点以上70点未満) ※標準点
D	総合評価の結果、改善が必要であると認められる。(50点以上60点未満)
E	総合評価の結果、問題があり適切な措置を講じる必要がある。(50点未満)

#### 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>指定管理期間の2年目においては、これまでの課題を踏まえながら、1年目で経験したノウハウを活用し、地域と連携しながら、初年度に実施していた事業の拡充や、「ゴールデンウィークマルシェ」や「専修大学のアカベラサークル」と連携したイベントなど新規事業の実施により積極的に事業展開を行った。戦略的な広報としては、SNSを活用した積極的な広報活動や、JTBへの情報提供や「るるぶ生田」の発行など様々な媒体で効果的に周知し、生田緑地の魅力を広めたことは評価できる。また、四半期アンケート調査では、約94%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、前年と同程度のサービス水準を維持していることについても評価できる。</li> <li>収支計画・実績においては、リーフレット等の印刷部数の適正化、青少年科学館のLED化及び電力会社との契約見直しなど効果的かつ効果的な管理運営によって3,149千円の黒字となったことは評価できる。</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>生田緑地を訪れた方からの満足度は、指定管理期間の2年目においても90%を超えており、高い水準を維持しているが、今後も利用者満足度調査などを参考に利用者の実態を把握して、リピーターの確保にとどまらず、新規利用者の開拓・獲得につながるよう既存事業の拡充や新規事業を行うよう検討するとともに、長期的なブランディング戦略を明確にし、多様な広報媒体を用い周知・PR活動によって来園者の誘致を図っていく必要がある。今後も、地域にとって魅力ある施設となるために、引き続き地域との連携を図りながら事業の執行をお願いしたい。</li> <li>事業計画における収入・支出予定額の精度を高め、引き続き事業計画に基づいた適切な事業の執行に努めること。また、収支実績については大幅に改善傾向となっているが、今後も新たな収益向上に向けた取組を検討するとともに、効率的かつ効果的な経費の支出に努め、今後の新型コロナウイルス感染症の状況など社会情勢を考慮し、コロナ禍による新しい生活様式を踏まえた順応的な管理運営を行うこと。</li> <li>生田緑地マネジメント会議の事務局として、市や市民団体等と綿密に連携を図りながら運営を行うとともに、これまでの協働の取組を維持しながら、市民協働のさらなる活性化に向けた取組を行うようお願いしたい。</li> </ul>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------