

# 様式 12 指定管理者制度活用事業 総括評価シート

## 指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：令和3年12月9日

評価者：建設緑政局指定管理者選定評価委員会緑政部会（生田緑地）

### 1. 業務概要

施設名	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
指定期間	平成30年4月1日 ～ 令和5年3月31日
業務の概要	<p>生田緑地と緑地内に立地する川崎市岡本太郎美術館、川崎市立日本民家園及び川崎市青少年科学館を一体的・横断的に管理運営するため指定管理者制度を導入している。</p> <p>【指定管理業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・維持管理業務（建物管理業務、公園施設管理業務、樹木等管理業務、清掃業務、警備業務）</li> <li>・運営業務（施設利用に関する業務、観覧料の収納等に関する業務、広報・利用促進に関する業務、協働に関する業務、伝統工芸館運営業務、駐車場運営業務、物品販売業務、統計・調査等業務）</li> <li>・その他業務（事業計画書・事業報告書・モニタリング等に関する業務、非常時・災害時対応等業務、指定期間終了時の引継ぎ業務）</li> </ul> <p>【横断的管理運営業務の範囲】</p>
指定管理者	<p>名称：生田緑地共同事業体</p> <p>代表者：株式会社日比谷花壇 代表取締役社長 宮島 浩彰</p> <p>住所：東京都千代田区内幸町1丁目1番1号 電話：03-5444-8700</p>
所管課	<p>建設緑政局緑政部生田緑地整備事務所 (外線：044-934-8577)</p> <p>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・青少年科学館</p>

2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

	評価項目	事業実施状況等
1	市民や利用者に十分な量及び質のサービスを提供できたか。	<p><b>【年度ごとの利用者へのサービスの提供について】</b></p> <p><b>(平成30年度)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者の特色を活かし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供した。</li> <li>日本民家園では、「古民家カフェ」を春と秋限定で開店し、古民家の雰囲気を活かした落ち着いた空間を来園者に提供した。</li> <li>岡本太郎美術館では、市職員と連携を図り、「フラワーアレンジメント教室」を試行したところ、好評だったため定期開催とした。また、「和風作り教室」の開催やカフェ事業者の開催する「コーヒー教室」の支援など新たな取組を展開した。</li> </ul> <p><b>(令和元年度)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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を開催し、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生田緑地内の資源を利活用しサービスを提供した。</li> <li>岡本太郎美術館開館20周年支援事業として、特別デザインの入館券を提案、制作した。また、20周年記念商品の制作・販売などPRを積極的に行くと同時に、生田緑地内でパークウェディングを計画し、指定管理者の特色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の手作り手ぬぐいを提供した。</li> <li>新型コロナウイルスの感染予防によりマスク品切れが続いた際には、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> </ul> <p><b>(令和2年度)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者からのキャッシュレス決済導入の要望に対し、日本民家園ショップの物販でクレジットカードを導入し、利便性を向上するとともに新型コロナウイルス感染リスクの低減に努めた。</li> <li>緊急事態宣言下における本市行政運営方針に基づき岡本太郎美術館が長期休館した際には、学芸員との連携により、HP上に自宅で館内を見たり、ワークショップを楽しめる「太郎VR美術館」コンテンツを開発し、外出自粛期間中においても楽しめるコンテンツを提供した。</li> <li>日本民家園での物販では、海外、遠方からの来園が規制され、お土産用途による利用増が見込めないことから、近隣の方に喜んでもらえる商品開発・展開へと方向転換し、水引や着物の端切れを利用したアクセサリー商品の開発や新規カプセルトイの充実を図った。また、伝統工芸館では、政府支給マスクの藍染体験プログラムを開発し200件以上の大好評を得た。</li> </ul> <p><b>【所管課の評価】</b></p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響下における新しい生活様式への行動変容が要請される中、感染症拡大による一時的な施設の休館や、感染予防策を実施しての開館という経験のない事態に対し、順応的な管理運営を行いながら、指定管理者の特色を活かしたサービスを提供した。</p>
2	当初の事業目的を達成することができたか。	<p>1 事業目的</p> <p>(1) 協働による豊かな自然環境保全・活用</p> <p>(2) 各施設の魅力向上と施設間連携の強化</p>

（３） 効果的・効率的な情報発信等の推進

2 事業目的の達成状況

協働による豊かな自然環境保全・活用

- ・維持管理では、必要に応じて自然環境保全管理会議で協議するなど、市民団体等と対話を重ねながら、生態系に配慮し業務を実施した。また、保全種の対応では、適宜、市や市民団体と情報共有を行い、図面に位置情報などを記し、説明板を設置するなど盗掘防止策を実施した。特定の外来種の対応では、緑地の作業員にレクチャーし、巡回時に駆除する体制を築くことで、豊かな自然環境の向上を図った。
- ・市全域で被害が拡大しているナラ枯れの対応については、生田緑地全域で被害調査を行い、自然環境保全管理会議やマネジメント会議で情報共有するとともに、市と役割分担し、ナラ枯れ被害にあった樹木の枯れ枝の処理を行い、園内利用者の安全の確保に努めた。また、市や市民団体とナラ枯れ処置の勉強会等に参加し、継続的に対応策の検討を行った。

各施設の魅力向上と施設間連携の強化

- ・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資源として活用するため、民具製作技術保存会竹グループに提供し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ともに、ふるさと納税の返礼品として活用した。また、葺き替え予定の古民家屋根に生えたコケを活用し苔テラリウムワークショップを開催するなど施設維持管理に伴う副産物の活用を図り、生田緑地の魅力の向上を図った。
- ・岡本太郎美術館で開催された企画展「高橋士郎 古事記展」では、空気膜造形のバボットを制作会社より広報告知用として借り受け、東口ビジターセンターで展示した。同時に Twitter で積極的に情報発信を行い、バボット目当てに来館される方も見られ、写真スポットとして喜ばれるなど生田緑地全体の魅力向上に繋がった。
- ・平成30年度に開催した「生田緑地スタンプラリー」及び「サマーミュージアム」では、生田緑地内各施設などと連携し、生田緑地の魅力向上・発信及び回遊性の促進を図り、生田緑地をはじめとする周辺地域の活性化につなげた。

効果的・効率的な情報発信等の推進

- ・JTBと連携し、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。
- ・指定管理者の構成企業が東急系列である関係性を活かし、川崎市内の東急電鉄10駅に常設展・企画展ポスター（B1）を無料で掲出し、東急沿線住民の施設認知度向上に貢献した。また、各施設のイベント情報や四季折々の情報を施設間で共有・連携を図りながら、積極的にSNS等で発信し、Twitter のフォロワー数増加に寄与した。

【所管課の評価】

上記のことから、新型コロナウイルス感染症の状況が続いた中でも事業目的を達成しており、適正であると評価できる。

3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成30年7月30日に生田緑地内の維持管理作業中に作業員の転落事故が発生した。原因は、高所作業で安全帯を使用させる等の墜落防止措置を行わなかったことによるものであり、再発防止策として、作業リーダーや指示命令系統を明確にし、高所での危険作業は外部専門業者へ委託するなど、指定管理者より業務改善の取組が示され、事故後は安全管理を徹底し緑地内の維持管理を行った。</li> <li>緑地内にポスト表示を設置したことで、倒木等の危険箇所や、怪我人が発生した際の場所の特定が容易となり、速やかに対応することが可能となった。また、台風や大雪など風水害に関して、緑地内の危険箇所を把握し、事前に側溝清掃や土嚢の設置等を行うなど、周辺住民及び公園利用者の立場に立った迅速な対応に取り組んだ。</li> <li>令和元年に発生した台風19号の際には、多摩区役所と連携を図り、東口ビジターセンターを一時避難所として開放し、避難者の受入等に必要な措置を講じた。</li> <li>日本民家園では、屋根葺き替え準備中の古民家を対象とし、通常難しいドレンチャーターを使用した実践的な消防訓練を実施するなど、各施設において来園者の安全を担保した。また、多摩警察署や多摩消防署と、日頃から防災や防犯に関する情報交換等を行い、良好な関係を維持した。</li> <li>新型コロナウイルスの初動段階から、除菌アルコールの設置や来館者の検温、スタッフのマスク着用を徹底し、ホームページやSNS等で感染症対策の情報発信を行った。また、感染症拡大による一時的な施設の休館などの対応について、市と協議しながら円滑に対応した。</li> </ul> <p>【所管課の評価】</p> <p>作業員の転落事故を重く受け止め、その後の業務改善の取組により安全管理を徹底したことや、自然災害や感染症などの安全対策を適切に行ったことから、安心・安全な事業運営が行われたものと判断できる。</p>
4	更なるサービス向上のために、こういった課題や改善策があるか。	<p>豊かな自然環境を有する生田緑地内には様々な特色を持った文化施設があることから、多様な広報媒体を用い、周知・PR活動によって、各施設のさらなる魅力を発信する必要がある。また、引き続き地域にとって魅力ある施設とするため、地元の大学や商店街などとの地域連携による新規イベントの拡充や、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取組を推進する必要がある。また、既存イベントの成果を適切に測定するため、アンケート調査等により利用者の意見を効果的に集約し、その結果を詳細に分析した上で、今後のイベント開催の方法等についてフィードバックを図る必要がある。</p>

### 3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果
1	所管課による適切なマネジメントは行われたか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成30年7月30日に発生した作業員の転落事故の際には、所管課で、事故要因の洗い出し、今後の作業の進め方等の確認を行い、川崎労働基準監督署からの通知等を踏まえ適切に対応するよう指導した。</li> <li>生田緑地の施設所管課は、指定管理者からの月例及び四半期報告の際、報告書に基づき管理運営の履行状況の確認を行い、必要に応じて業務改善や効率化の指示を適切に行っている。また、月1回の全体会議などの場では、各施設長が参加し、指定管理者の横断的な管理運営状況についての情報交換等を実施している。</li> <li>苦情やトラブルがあった場合には、指定管理者が迅速・適切に対応し、適切なタイ</li> </ul>

ミングで報告等を行うことを指導し実践させている。

【所管課の評価】

上記のことから、所管課によるマネジメントは適正であると評価できる。

2 制度活用による効果はあったか。

サービス面での効果

緑地や各施設の広報等の業務では、学芸業務などを担う市職員との連携や施設間の連携を図り、SNS等による施設情報・イベント情報の発信や、「るるぶ生田緑地」の発行等による一体的な情報発信により回遊性の向上を図るなど、シナジー効果が得られており、効率的かつ効果的な管理運営によりサービス向上の取組がなされている。また、「施設満足度に関するアンケート結果」では、平成30年度は約95%、令和元年度は約94%、令和2年度は約94%の利用者から「満足した」以上の高水準の評価を維持していることや、「東ロビジターセンターのスタッフ対応」では、指定管理導入前の平成24年度は「やや満足」以上の評価が約79%に対し、令和2年度は約95%であり、指定管理導入前より評価が高い。以上のことから、サービス面において期待したとおりの効果を得られていると判断できる。

コスト・収支面での効果

初年度は事業開始に伴い赤字となったが、2年目以降は、電力の契約先の見直しやLED化の推進など事業者の創意工夫によって経費縮減が図られ、令和元年度から黒字化した。作業報酬下限額の引き上げや消費税増税などの外的要因によるコスト増加により、指定管理導入前の直営時の費用（372,996千円）との単純比較はできないが、収支改善を図りながら、利用者からの要望の多い除草等の陳情などに対しても適正に対応し、安定的に管理運営を行っていることから、期待したとおりの効果が得られたものと判断できる。

指定管理者収支実績

【単位：千円】

	費 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度 (新型コロナ対応反映)	令和2年度 (年度評価時)
収 入	指定管理料	412,028	406,541	407,447 (-2,823)	410,270
	利用料金収入 (駐車場)	32,749	34,360	30,862	30,862
	その他収入 (売店、民家園自販機等)	9,096	10,643	9,083	9,083
	雑収入 (自主事業)	8,447	9,074	9,472	9,472
	協賛金等収入	3,672	2,764	2,374	2,374
	助成金等収入 (雇用調整助成金等)	—	—	6,116 (+6,116)	—
	小 計	465,992	463,382	465,354	462,061
支 出	小 計	470,656	460,233	446,381	446,381
	(うち自主事業経費)	1,164	840	257	257
収支差額		△4,664	3,149	18,973 (+3,293)	15,680

		<p>※令和2年度の新型コロナウイルス対応に係る指定管理料の増減額が当該年度内に確定しなかったため、令和3年度に返還（2,823千円）を実施。</p>
3	<p>当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3館におけるカフェ等の飲食施設は、現在、目的外使用許可により運営しており、指定管理業務外としている。これまで生田緑地全体の魅力向上を図るため、飲食編入の検討を進めてきたが、コロナ禍における食の提供に関する社会的な要請が変化中、生田緑地内の飲食施設でも売上や利用者が減少し、飲食経営の不安定性が高まっている。飲食編入を行う方向性については維持しつつも、次期公募では飲食業務の編入を行わないことが望ましい。</li> <li>• 駐車場利用料金については、「使用料・手数料の設定基準」に基づき受益者負担の原則や近傍の民間駐車場料金との比較等を行い、都市公園条例で規定する上限額について改定を検討し、上限額の改定が行われた際は仕様書に反映させる。</li> <li>• 生田緑地における自主事業の範囲について、第2期指定管理者募集要項で「指定管理者は、本施設の設置目的に合致し、かつ本業務の実施を妨げない範囲において、自己の責任及び負担により、自主事業を実施することができるもの」と規定している。本市における自主事業の考え方では、施設を利用して「公共の福祉に反しない範囲」で市の許可のもと実施が可能であることから、各館の施設の利用基準などをあらためて確認し、自主事業の実施に際しての条件、積極的に提案を求める内容などを整理し、自主事業の拡充及び応募者の提案の実現性の向上を図っていく。</li> <li>• 生田緑地全域で発生しているナラ枯れ被害について、これまで被害調査を行い、自然環境保全管理会議やマネジメント会議で情報共有を図ってきたが、隣接住民や利用者の安心安全のためナラ枯れ被害にあった樹木の伐採について指定管理業務に含めるなど柔軟に対応していく必要がある。また、日本民家園では、倒木や伸長により古民家に悪影響を及ぼす恐れのある危険木の伐採を計画的に行っており、これを指定管理業務に編入し、生田緑地全体の植栽管理業務と合わせて行うことで、業務の効率化及び効果的な植栽管理を図ることを検討する。</li> <li>• 日本民家園の防災施設・設備の管理は特殊施設が含まれることから、指定管理業務外としているが、消火器の点検・交換など他館で行っている指定管理業務と一括して行った方が効率的なものについては精査し、移管を検討していく。</li> <li>• メディア等で生田緑地が取りあげられる機会が多くなったものの、ホームページのアクセスが集中し、サーバーがダウンするなどの影響が度々発生しており、生田緑地のさらなるPRを行うためにも、サーバーの増強が必要不可欠である。</li> <li>• 今後も指定管理業務の変更点や、作業報酬下限額の引き上げに伴う人件費の上昇分などを加味しながら、仕様書等の要求水準に見合った指定管理料を精査し、適切な指定管理料を積み上げる必要がある。</li> </ul>
4	<p>指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか</p>	<p>生田緑地内の広報等の施設間連携や学芸業務との連携を図りながら効率的かつ効果的な管理運営を行っており、また、一定期間継続して、施設の管理運営を担うことにより、青少年科学館のLED化や、電力会社の契約見直し等の経費縮減の取組を行い</p>

		<p>ながら、適切に維持管理を行っている。利用者満足度調査（年4回実施）においても、平成30年度は平均95%、令和元年度は平均94%、令和2年度は平均94%の利用者から「満足した」との回答を得るなど高水準を維持しており、コロナ禍における社会環境の変化に対して、柔軟な管理運営の実施により、サービス提供の質が十分に保たれていると判断される。</p> <p>このことから、生田緑地のめざすべき将来像として策定された「生田緑地ビジョン」に基づき、各施設の魅力を発揮しながら、効果的かつ効率的に公共サービスの提供がされており、特段他の制度を活用する必要性はないと判断される。</p>
--	--	---

#### 4. 今後の事業運営方針について

<p>現指定管理期間において、指定管理者は各施設の特徴を活かし、自主事業をはじめとしたイベントや広報などの業務について、各施設の魅力向上や施設間連携を図りながら一体的・横断的に管理運営を実施し、市民活動団体と協議しながら、生態系に配慮した維持管理を行った。アンケート調査においても施設の満足度が非常に高く、コロナ禍における管理運営の要請が変化するなか、安定的にサービスを提供した。</p> <p>今後も、多様な広報媒体を用い周知・PR活動によって、各施設の魅力を一体的に発信するとともに、地元の大学や商店街などの地域連携やマネジメント会議と連携を図りながら、新規イベントの拡充や回遊性の促進に向けた取組を図り、さらなるサービス向上に向けた取組を図る必要がある。また、「川崎市持続可能な開発目標(SDGs)推進方針」を踏まえ、生田緑地の豊かな自然環境を維持し、持続可能な社会の実現に貢献するよう現状分析等を行いながらSDGsの取組を推進し、利用と保全の好循環を図る必要がある。</p> <p>今後も新型コロナウイルス感染症に伴う社会環境の変化に対応し、生田緑地全体で効率的かつ効果的にサービス向上の取組を行うためには、民間のノウハウの活用が有効であるため、今後も指定管理者制度を活用するとともに、次々期（令和10年4月1日～）の公募では飲食業務の編入など必要な見直しを行い管理運営することが望ましい。</p> <p>（次期仕様書の主な変更予定）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駐車場利用料金の上限額変更（都市公園条例改正を前提とする。）</li> <li>・ 自主事業の拡充</li> </ul>
---