

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	等々力緑地	評価対象年度	令和5年度
事業者名	・事業者名：川崎とどろきパーク株式会社 <構成企業> 東急株式会社、富士通株式会社、丸紅株式会社、 オリックス株式会社、株式会社川崎フロンターレ、 グローバル・インフラ・マネジメント株式会社、 大成建設株式会社、株式会社フジタ、東急建設株式会社 <協力企業> 株式会社梓設計、株式会社東急設計コンサルタント、 株式会社オオバ、株式会社東急コミュニティー、 東急スポーツシステム株式会社、 株式会社DeNA川崎ブレイブサンダース ・代表者名：代表取締役 小井 陽介 ・住所：川崎市中原区小杉町三丁目472番地	評価者	建設緑政局富士見・等々力再編整備室長 中原区役所まちづくり推進部地域振興課長
指定期間	令和5年4月1日～令和35年3月31日	所管課	建設緑政局富士見・等々力再編整備室 中原区役所まちづくり推進部地域振興課

2. 事業実績

利用実績	■施設利用者等													
	(単位：人)													
	施設名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	アリーナ	94,139	103,611	88,440	50,524	50,674	98,193	98,754	90,577	96,539	91,377	50,683	87,174	1,000,685
	陸上競技場	79,843	141,480	73,294	64,949	21,301	32,915	161,528	229,231	36,236	25,404	4,627	68,621	939,429
	補助競技場	5,351	4,692	3,777	5,499	7,024	2,673	3,607	14,021	3,962	3,330	2,975	5,579	62,490
	テニスコート	11,110	10,183	9,856	13,324	17,616	10,500	10,571	8,819	10,984	8,143	7,391	9,713	128,210
	野球場	26,439	41,269	25,915	88,662	14,452	60,713	38,900	26,022	4,100	2,409	2,975	16,993	348,849
	サッカー場	11,306	12,923	11,619	19,521	14,809	14,180	13,394	15,943	13,245	10,893	12,661	14,821	165,315
	運動広場	3,896	1,000	1,659	4,871	960	3,255	6,102	2,700	2,011	545	1,120	1,250	29,369
釣池	1,025	1,356	1,169	935	742	1,032	1,557	1,521	1,022	942	697	872	12,870	
計	233,109	316,514	215,729	248,285	127,578	223,461	334,413	388,834	168,099	143,043	83,129	205,023	2,687,217	
(単位：台)														
施設名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
駐車場	15,066	17,698	15,901	16,090	14,611	17,201	16,342	15,631	15,360	13,361	12,013	18,028	187,302	
■自主事業によるイベント来場者：約112万人														

収支実績					(単位：千円)			
	収入	サービス対価	1,123,459		支出	維持管理費	854,738	
		利用料金収入	423,812			運営費	298,980	
		自主事業収入	122,732			修繕費	33,258	
		収入計	1,670,003			水道光熱費	170,933	
						減価償却	63,807	
				ネーミングライツ料(市納付分)	1,639			
				支出計	1,423,355			
				収支差額	246,648			
	※本事業では、生じた利益の一部を市に還元(プロフィットシェアリング)することとしており、令和5年度においては事業提案時の想定利益を上回ったため、事業契約書に基づく額を市に還元することとする。							

サービス向上の取組	・指定管理の初年度であったため、複数混在する前管理者や業務委託企業、団体等と円滑な引継ぎを実施し、安全安心を第一とした維持管理運営業務を実施した。 ・利用者のニーズに応じた多様な自主事業を実施し、緑地の魅力向上や賑わいづくりに寄与した。 ・緑地全体を同一の設備員、警備員、清掃員で管理するメリットを最大限活用し、施設横断的な管理を実施した。 ・ホームページを作成し、各施設一体的な情報発信を行ったほか、SNS等による広報を実施した。
-----------	--

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	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	10	4	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	8	3	4.8
		当初の事業目的を達成することができたか			
	(評価の理由) 【利用者満足度】 ・利用者満足度調査を実施し、各施設利用者のほか、イベント来場者、緑地を散策されている方なども含め約2,600名の方から回答を得た。 ・緑地及び施設の管理状態について、それぞれ77.2%、81.1%の方から「良い」「やや良い」という評価を得た。また、緑地及び施設の総合的な満足度についても、それぞれ79.2%、83.9%の方から「高い」「やや高い」という評価を得た。 ・イベントにおいても参加者にヒアリング等を行い、6月に実施した第1回ドッグフェスティバルで得られた意見を参考に、12月に第2回を開催するなど、利用者の意見を反映しながら満足度向上に努めた。 ・アリーナにおいて、お客様の声BOXの設置や利用者アンケートの実施により利用者の意見やニーズ把握に努めている。 【事業成果】 ・アンケートに加えて、ミーティングやセルフモニタリングなどにより成果や課題を確認し、利用者の満足度向上につなげた。 ・多くの施設がある等々力緑地において、利用者が安全かつ快適に利用できる環境を保持し、魅力向上に資する自主事業を実施するなど、多様なニーズに応える維持管理運営業務に取り組んだ。 ・アリーナにおいて、地域のスポーツ振興を担う施設として、幼児から高齢者まであらゆる世代が、障がいの有無に関わらず運動を楽しむことができるよう、多様な教室事業等を開催しており、公の施設の管理者としての事業目的を果たしている。				

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点	
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	4	6.4	
		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	6	4	4.8	
		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				
	(評価の理由) 【効率的・効果的な支出】 ・来園者や施設利用者のサービス向上を図るため、状況に応じた効果的な対応を実施したことにより、維持管理費が予算比71,042千円増となった。 ・一部の人件費や管理費用を構成企業元で負担するほか、軽易な管理等を社員で直接対応したことなどにより、運営費が予算比199,465千円減となった。 ・昨今のエネルギー価格の高騰により、水道光熱費が予算比45,353千円増となった。 【収入の確保】 ・川崎フロンターレの試合数増加や川崎ブレイブサンダース等によるアリーナ稼働率の向上により、利用料金収入が予算比42,151千円増となった。 ・川崎フロンターレの試合数増に伴う飲食・物販の増加や自販機収入の増加、さらに、肉祭り等の各種イベント実施等による収入増加により、自主事業収入が予算比48,485千円増となった。 ・等々力陸上競技場にネーミングライツを導入したことにより、3,277千円の収入を確保した。 【適切な金銭管理・会計手続】 ・金銭取扱者のもと、毎日の売上金確認をダブルチェックにて行い、入金機に投入することで、徹底した金銭管理を行っている。また、週1回入金機管理業者が収納した売上金を回収することで、セキュリティを担保している。 ・金銭管理・会計処理について、第三者による適切なチェックが行われている。					
	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	10	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	8	3	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	8	3	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) 【適切なサービスの提供】 ・魅力ある公園運営を図るため、積極的なイベント運営により市民の賑わいを創出し、協力企業とも連携を図りながら顧客満足向上に努めた。 ・管理運営開始後、早期にホームページを開設し、各施設で実施するイベントや植栽管理の作業日程など、緑地の一体的な情報発信を行えるようにした。また、ホームページの開設後、3ヶ月ごとの平均アクセス数(セッション数)が上昇傾向となっており、開設の効果が現れている(平均アクセス数 4～6月:29,374 → 7～9月:34,452 → 10～12月:36,689 → 1～3月:40,055)。さらに、ホームページだけでなく、SNSやチラシ等も活用することで効果的な広報を行った。 ・生涯スポーツ推進事業としてスポーツ教室やスポーツデーの運営も積極的に実行し、屋外施設での体験教室も行った。 ・障がい者も利用しやすい機会として、パラスポーツデーを月1回開催し、公正なサービス提供に努めた。 ・アリーナについて、バスケットボールやバレーボールの公式戦が滞りなく実施されたほか、川崎市スポーツフェスタや中原スポーツまつり、音楽イベントなども開催されるなど、年間通じて高い稼働率を維持し、100万人を超える施設利用があった。(令和4年度963,060人→令和5年度1,000,685人) ・陸上競技場・補助競技場について、Jリーグ等の公式戦のほか、自主事業としてラグビー等の興行誘致や市民参加型のマラソンイベントなどを開催するとともに、陸上の個人利用のための開放を行うなど、約100万人の利用があった。 ・テニスコートについては常に多くの利用需要があり、夏でも安全かつ快適に利用できるよう日傘のレンタルや製氷機を導入するなど利便性の向上に取り組み、約13万人の利用があった。(稼働率:令和4年度89.1% → 令和5年度99.2%) ・野球場について、適切な施設利用を提供するとともに、利用が少なくなる冬場においても屋内練習場を活用したスクール事業を実施するなど、約34万人の利用があった。 ・サッカー場について、川崎フロンターレのアカデミー活動やサッカー大会等が実施できるよう適切なサービス提供を行い、約16万人の利用があった。 ・釣池について、特定の利用者が多い施設であるものの、釣竿のレンタルや川崎フロンターレ会員との連携イベント等を実施し、子供連れの利用者など新規利用者の獲得にも取り組んだ。 ・駐車場について、約19万台の利用があり、特にイベント開催時には多くの利用があったため、主要な興行時には誘導員を配置することで、渋滞による近隣への影響を抑えるなど、適切な対応を行った。(令和4年度175,345台 → 令和5年度187,302台) ・緑地全体の利用について、公園内行為許可による一般利用と指定管理者による自主事業が重ならないよう、道路公園センターとも連携しながら、円滑な管理運営を行った。 ・自主事業について、飲食の提供やイベントなど121件実施した。かわさきスポーツパートナー等と協働したイベントとしてパブリックビューイングを実施したり、ゴールデンウィーク期間中に実施した肉祭りでは約10万人が来場するなど、緑地の賑わいづくりに取り組んだ。また、ネーミングライツを導入し、等々力陸上競技場の愛称を「Uvance とどろきスタジアム by Fujitsu」に決定した。 【業務改善によるサービス向上】 ・事故等対応案件が67件(うち施設利用中の負傷22件、熱中症等体調不良による搬送15件)あったが、急病人・負傷者対応や熱中症対策のため、各施設に救急箱や担架等を導入したり、テニスコートではレンタル日傘や製氷機を導入することで、安全・安心な施設利用に取り組んだ。 ・一般利用者が利用可能な授乳室がなかったことから、アリーナに授乳室ボックスを設置し、サービス向上に取り組んだ。 ・多様なイベントを実施するうえで、近隣町内会へ丁寧に説明を行い、周辺の理解や配慮に努めた。 【利用者の意見・要望への対応】 ・ホームページに問い合わせフォームや各施設の連絡先を掲出したり、お客様の声BOXやアンケート調査により利用者ニーズの把握に努め、積極的に市民の声を拾い反映することでより魅力ある公園運営を継続的に行った。						

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
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	8	3	4.8
	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)	8	3	4.8
		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	6	3	3.6
	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			
		(評価の理由) 【適正な人員配置、連絡・連携体制、再委託管理及び担当者のスキルアップ】 ・統括管理責任者が事業全体を把握し、的確な意思決定を行うことができるよう、各業務責任者等を適切にマネジメントした。 ・業務をモニタリングする上で複層的な体制を構築し、業務責任者による1次モニタリング、本部長による2次モニタリングを行い、社内連絡会議を通して、統括管理責任者による確認・評価が行われた。 ・月2回、運営定例会を開催して所管課と情報共有を図るとともに、電話やメール等も活用しながら必要に応じて連絡・調整を行った。 ・各施設の日程調整会議やスポーツセンター館長会議に参加し、スポーツフェスタや区民祭等市イベントも事前の打ち合わせにより連携を深め運営したほか、中原区スポーツまつりでは市と指定管理者の共催事業として積極的な連携を図った。 ・マルチジョブ化を図り、受付⇄トレーニング室や野球場⇄アリーナというように、無駄のないシフト調整により業務の効率化を図った。 ・各施設の支配人には指定管理者の職員を配置し、実業務については専門業者に委託するなど、サービス向上に取り組んだ。また、毎週の定例会で報連相を徹底し、確実な連携を図った。 【安全・安心への取組】 ・日頃から安全・安心な利用環境を確保するために施設・設備の点検を実施し、事故等に備え全スタッフが心肺蘇生の講習会を受講し、緊急時に備えた体制を整えた。 ・自主的な避難訓練の実施や、市と連携した浸水対策実地訓練等も積極的に行った。 ・東急電鉄による荒天予報や交通インフラ計画など、株主や協力企業の情報を活用しながら未然のリスク防止に努めた。 【コンプライアンス】 ・個人情報の取扱いに関し、個人情報保護規定を制定し、情報の漏洩、滅失及び毀損の防止、その他個人情報の適切な管理に努めるよう、個人情報管理責任者から業務従事者に周知した。 ・会計士の定期的な監査により、透明性を確保した業務が行われている。 【職員の労働条件・労働環境及び環境負荷の軽減】 ・適切な労務管理のもと、各現場がフォローしあう体制づくりにより、イベント対応時や緊急時対応時が重なった際も、特定の職員に業務が集中しすぎないよう取り組んだ。 ・従事する職員については、ワークライフバランスに配慮し、利用者の動向に合わせたフレックス勤務や業務を横断的に実施することで、従業員満足の向上を図った。 ・社内資料のペーパーレス化を図るなど、環境負荷の軽減にも努めている。			
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。			
	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	8	3	4.8
	外構・植栽管理	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			
	(評価の理由) 【施設・設備の保守管理】 ・維持管理計画に基づく保守点検をもれなく実施しており、異常個所の早期発見・対応により、利用者への影響を最小限度にとどめるよう対応した。 ・陸上競技場のスプリンクラー修繕工事やウレタン補修工事、野球場の人工芝補修工事など、利便性や安全性の向上、施設寿命の長期化に資する大型修繕を適切に実施した。 【清掃業務】 ・維持管理計画に基づく日常・定期作業を滞りなく実施した。 ・日中清掃員が常駐することでゴミや落ち葉等を迅速に回収し、美観維持向上に貢献した。また、落葉時期における近隣住民からの陳情に対しても、即時対応することができた。 【警備業務】 ・警備員を24時間常駐することで、夜間早朝に発生する事案についても迅速な対応を行った。深夜時間帯のバイク乗り回しや飲酒・喫煙行為については、警察とも連携し、巡回強化を依頼するなど対応を行った。 ・2月に発生した不審者情報や屋外トイレへのイタズラ行為については、出没时间帯に巡回を強化するなどし、被害拡大を抑制した。 【外構・植栽管理】 ・近隣住民などからの陳情等による作業スケジュールの変更に柔軟に対応しつつ、優先順位をつけて緑地全体の植栽管理を実施した。また、強風・豪雨の直後などは緑地内植栽の目視点検を実施し、折れ枝等の危険性がある場合はその除去を行った。				

4. 総合評価

評価点合計	66.8	評価ランク	C
-------	------	-------	---

※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）

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

・指定管理初年度である令和5年度は、複数混在する従前の管理者や業務委託企業と円滑な引継ぎを行い、安全・安心な緑地の維持管理運営業務を適切に実施した。

・維持管理計画に基づく定期点検や日常点検等を適切に実施し、異常個所の早期発見・対応を行うことにより利用者への影響を最小限に留めるとともに、植栽管理について剪定作業の予定をホームページで公開するなど、適切な維持管理を実施した。また、必要な修繕や備品更新を適切に実施することで安全で快適な施設の利用環境を提供し、大規模興行についても大きな事故等なく実施することができた。

・地域団体やかわさきスポーツパートナー等と連携した取組や、販わい創出に向けた大型イベントの誘致など、多種多様な自主事業を実施することにより、緑地の魅力向上や施設の利用機会向上・有効活用に寄与した。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

・令和5年度の維持管理運営を通じて得たノウハウや課題等を適切に振り返り、今後のサービス向上に努めること。また、適切な時期に利用者アンケートを実施するなど、多くの機会を通して、利用者の声を収集し、寄せられた意見や要望等に対して改善を講ずるなど、より質の高いサービスの提供に引き続き取り組むこと。

・市が推進するかわさきパラムーブメントや地域包括ケアシステムを踏まえ、誰もが利用しやすい施設として管理運営を行うとともに、日々の運動やコミュニティの場としての活用が促進されるよう取り組むこと。

・地元企業や近隣住民など地域と連携したイベントなどの取組や、市民協働による維持管理など公園の魅力づくりをさらに進めること。

・平常時から災害への備えに取り組むとともに、風水害等に備えた実践的な訓練を実施することで、従事者の防災能力や意識の向上に引き続き取り組むこと。また、昨今の異常気象(酷暑や雷、ゲリラ豪雨等)に伴う利用者の誘導・安全確保や、多種多様なイベント開催により想定されるリスク(飲食提供に伴うアレルギー症状や飲酒トラブル等)への対応など、日頃から様々な状況を想定し、それに対応できるよう更なる体制の強化に努めること。

・等々力緑地をコア会場とする全国都市緑化かわさきフェアに向けて、市などの関係者と連絡・調整を密に行うとともに、多様なニーズに合わせた自主事業を企画・実施し、引き続き、緑地の魅力向上や施設の有効活用に取り組むこと。