資料２

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6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　三木　尚 ・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 （アリーナに関すること）
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	前年度	前年度比増減
アリーナ	100,780	83,073	100,732	54,337	71,630	62,810	101,141	72,268	83,789	52,395	58,202	93,099	934,256	1,000,685	△ 66,429
陸上競技場	92,172	150,301	166,356	55,315	97,241	77,670	139,072	113,596	120,161	96,456	74,236	92,722	1,275,298	939,429	335,869
補助競技場	4,041	4,238	5,906	5,723	3,626	7,091	4,276	5,510	4,437	4,463	3,746	12,453	65,510	62,490	3,020
等々力球場	16,950	17,017	17,486	60,828	21,490	56,520	71,978	27,270	2,711	3,346	3,617	12,043	311,256	348,849	△ 37,593
テニスコート	11,390	10,185	8,535	11,419	16,979	12,713	11,107	12,232	12,059	8,084	7,347	8,237	130,287	128,210	2,077
サッカー場	15,665	14,873	13,356	14,051	11,252	17,602	21,024	13,961	12,964	12,474	11,688	12,430	171,340	165,315	6,025
運動広場	2,404	22,538	2,997	3,304	1,187	7,286	2,283	1,051	977	889	700	479	46,095	29,369	16,726
釣池	1,258	1,785	1,463	888	840	1,099	1,480	1,634	1,077	953	775	927	14,179	12,870	1,309
計	244,660	304,010	316,831	205,865	224,245	242,791	352,361	247,522	238,175	179,060	160,311	232,390	2,948,221	2,687,217	261,004

（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	前年度	前年度比増減
駐車場	18,017	16,757	19,553	16,515	13,730	20,521	19,005	18,057	16,087	13,447	13,133	18,602	203,424	187,302	16,122

■自主事業（自動販売機を除く）によるイベント来場者：約92万人（昨年度約60万人）

収支実績

（単位：千円）

		R5	R6	前年度比増減
収入	サービス対価	1,123,459	886,016	△ 237,443
	利用料金収入	423,812	458,656	34,844
	自主事業収入	122,732	221,179	98,447
	収入計	1,670,003	1,565,851	△ 104,152
支出	維持管理費	854,738	840,279	△ 14,459
	運営費	298,980	330,187	31,207
	修繕費	33,258	34,813	1,555
	水道光熱費	170,933	171,090	157
	減価償却	63,807	64,562	755
	広告業務経費	0	1,405	1,405
	ネーミングライツ料（市納付分）	1,639	10,000	8,361
	支出計	1,423,355	1,452,336	28,981
収支差額		246,648	113,515	△ 133,133

※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6年度においては事業提案時の想定利益を上回ったため、収入のうち、税引前当期利益の一部（事業契約書に基づき算出した額）についてを市に還元することとする。

サービス向上の取組

・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するとともに、安全安心を第一とした維持管理運営業務を実施した。
・ホームページによる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。
・かわさき飛躍祭、全国緑化かわさきフェアといった市の大規模イベントと連動しながら、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。

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2,300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75.8%、80.4%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76.6%、81.2%の方から「高い」「やや高い」という評価を得ており、概ね昨年度と同様の評価となった。
・イベントにおいても参加者にヒアリング等を行うとともに、昨年度好評であったドッグフェスティバルを開催するなど、利用者の意見を反映しながら満足度向上に努めた。
【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。
・テニスコートでは、保守日の見直しと共に利用枠拡張と合わせて、新規利用者にもテニスができる機会を提供できるよう新規スクールを開催する等、多くの方に利用頂けるような取組を行った。
・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、経費縮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】
・維持管理費は予算比8,813千円減となったが、職員数が想定より3名減のためであるが、来園者や施設利用者のサービス低下には至らなかった。
・昨今のエネルギー価格の高騰が落ち着いたことにより、水道光熱費が予算比14,910千円減となった。
・管理用ソフトウェア導入に伴い、運営費が予算比7,618千円増となった。
・上記のため、支出全体では予算比で23,969千円の減となったが、運営費等の増のため、昨年度比で28,981千円の増となった。

【収入の確保】
・川崎フロンターレの試合数増加等により、利用料金収入が予算比32,389千円増、前年度比で34,844千円の増となった。
・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等により、自主事業収入が予算比55,119千円増、前年度比で98,447千円増となった。
・令和6年2月に導入した等々力陸上競技場のネーミングライツ等により、2,200千円の収入増となった。
・上記のため、収入全体では予算比で87,292千円の増であったが、統括管理業務、維持管理業務に関するサービス対価については指定管理業務初年度にあたる前年度と比べ、減となったことから、前年度比では104,152千円の減となった。
・収支では、113,515千円の黒字となった。

【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。
・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。SNSのフォロワー数はX、インスタグラム合わせて、昨年度末の計3,206人から、約1.65倍の5,293人に増となった。
・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回開催するほか、陸上競技場、トレーニング室、スポーツサウナ等では障がい者の個人利用は無料としており、各施設にはスロープやエレベーター、手すりを設置し、障がい者利用の促進を図っている。
・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、ドラマ撮影なども開催されるなど、年間通じて高い稼働率を維持したが、KBTファイナル敗退等もあり、昨年度から約7万人減の約93万の利用となった。（令和5年度1,000,685人→令和6年度934,256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などを行った結果、Jリーグの試合数増もあり、約130万人の利用があった。（令和5年度1,001,919人→令和6年度1,340,808人）
・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など利便性の向上に取り組み、約13万人の利用があり、稼働率も約98.4%と高くなっている。（令和5年度128,210人→令和6年度130,287人）
・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し、稼働率は昨年度から4.4%の増となったが、1回あたりの利用人数減等があり、約31万人の利用となった。（令和5年度348,849人→令和6年度311,256人）
・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17万人の利用があった。
（令和5年度165,315人→令和6年度171,340人）
・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20万台の利用があり、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5年度187,302台→令和6年度203,424人）
・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127件実施した。（令和5年度121件→127件）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13万人が来場するなど、緑地の賑わいづくりに取り組んだ。
・施設の利用促進のため、昨年度から第2サッカー場でのラクロス利用等を検証した結果、2025年度より、第1、2サッカー場の利用可能競技にラクロスを追加し、野球場でもラクロススクールを実施した。
・緑地や各施設の歴史・魅力を伝承し、より愛着醸成を図る取組として、スタジアムの裏側も見学できるスタジアムツアーおよびギャラリー展示を開始した。
・かわさき飛躍祭においては、自主事業としてアッと(@/at)等々力フェスを開催し、川崎ゆかりの企業・小学校ブースやキッチンカー出店、各種スポーツ、パラスポーツの体験会を実施し、約18万人の来場に寄与した。
・全国緑化かわさきフェアにおいては、自主事業として超芋まつりやカリブ・ラテンアメリカフェス、出張動物園を実施し、約6万人の来場があった。
・雷雨予報がある際には、雷ナウキャストを参考に屋外施設利用の中断、中止し、放送等で注意喚起するとともに、各施設内に常時避難可能とし、雷雨による人的被害のないよう適切に対応している。

【業務改善によるサービス向上】
・事故等対応案件が89件（うち施設利用中の負傷67件、熱中症等体調不良による搬送14件、泥酔者対応4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、製氷機の導入、経口補水液の常備やテニスコートでのレンタル日傘等により、安全・安心な施設利用に取り組んだ。
・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。
・利用頻度の高いサイクルシェアに関して、利便性向上に向けポートの増設を行った。
【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、アンケート調査等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	4	6.4
		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	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、各業務責任者等を基本的には適切にマネジメントできているが、自主事業等において事業者と連携調整等が不足していることがあるため、より適切にマネジメントされたい。
・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・設備の点検の実施、利用者が安全に利用していただくために、施設ごとに定めたルールの掲示、HPへの掲載、声がけを行うとともに、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。
・かわさき飛躍祭、全国緑化かわさきフェアといった市の大規模イベントに伴う、工事等もあったが、動線の確保や周知等を適切に行い、安全安心を第一とした維持管理運営業務を実施した。
【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	4	6.4
	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。
・陸上競技場のスタンドカメラのカメラ交換工事（13台）やアリーナ床補修工事、等々力球場人工芝沈下部補修など、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。
・かわさき飛躍祭、全国緑化かわさきフェアといった市の大規模事業実施では、緑地内施設の活用を行うとともに、、全国緑化かわさきフェアでは秋と春の中間期間の設置物残置などフェアの成功に向け全面的に協力を行った。
【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。
・アンケート調査ではトイレをもっと綺麗にしてほしいというトイレの清掃状態に関する意見もあった。
【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。
【外構・植栽管理】
・近隣住民などからの陳情等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	70	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）

5．事業執行（管理運営）に対する全体的な評価

・指定管理2年次目である令和6年度は、かわさき飛躍祭、全国緑化かわさきフェアといった市の大規模イベントがある中でも、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、賑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6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、効果的に利用者の声を収集するため、適切な時期・頻度で利用者アンケートを実施するとともに、寄せられた意見や要望等に対して、効果的な改善策を講ずるなど、より質の高いサービス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。
・自主事業等において事業者と連携調整等が不足していることがあるため、より適切にマネジメントすること。
・トイレの清掃状態についてはより清潔な状態となるよう努めること。
・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。
・令和7年10月からの再編整備関連の工事着工に伴い、市などの関係者と連絡・調整を密に行うとともに、工事に関連する事故のないよう、昨年度以上に安全・安心な緑地の維持管理運営業務を適切に実施するとともに、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。