

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	大師公園	評価対象年度	平成21年度
事業者名	・事業者名 財団法人川崎市公園緑地協会 ・代表者名 理事長 碓 親二 ・住 所 川崎市中原区等々力3番12号	評価者	管理課長
指定期間	平成21年 4月 1日～平成24年 3月31日	所管課	川崎区役所道路公園センター管理課

2. 事業実績

利用実績	運動施設(軟式野球場、テニスコート、少年野球場)の使用率については平成20年度に比べ若干増加した。なお、少年野球場の使用率が増加した原因は、大師小学校の校舎改築工事に伴う代替使用の影響による。中国式庭園である瀟秀園については、利用者が若干増加し96,182人となっているが、車椅子利用者の利便性向上のために常時開放していた裏門の入場者計測がされていないため、実際の利用者数はこの数を上回っていると思われる。公園内催物は、ほぼ平成20年度と同様であったが、瀟秀園内での撮影会等が減少し18回減の66回となった。
収支実績	収入については、指定管理料38,700千円と自主事業1,097千円とほぼ計画とおりとなっている。支出については、計画に基づき執行がなされたが、一部委託予定業務を指定管理者で行う等の予算の効率化が図れたことにより、当期支出額は36,549千円で、次年度繰越金は3,251千円となっている。
サービス向上の取組	これまで蓄積された技能及び知識を駆使し、作業手順及び注意事項等を定めたマニュアルに基づき、サービスの向上に努めている。また、日常の施設点検に際しては、事故につながる危険を未然に防止し、安全・安心の観点から、巡視や定期点検の徹底を図るとともに、意見箱を設置し、利用者からの意見・要望を汲み取り、迅速に対応している。瀟秀園の野外ライブコンサートでは、アンケートに基づく内容の充実を図るなどのサービス向上の取組がみられる。

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	利用者のニーズ等を捉えるための具体的方策を実施しているか	12	4	9.6
		利用者ニーズ等を適切に分析しているか			
		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)			
	事業成果	事業実施における自己評価を行っているか	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) 瀟秀園の野外ライブコンサートでのアンケート実施や意見箱を常設するなどにより利用者ニーズ等を把握し、速やかな対応が取られている。地域住民・団体と協働の花壇、園内清掃活動に対する用具提供等、地域住民・団体主催のイベントへの参加・後援等、地域・市民への貢献は、大きな成果であるが、一方で利用者への接客対応において、苦情が数件寄せられている。					
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	9	4	7.2
		支出に見合う事業が行われているか			
		効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか			
	適切な金銭管理・会計手続	指定管理経費とその他業務に係る経費を区分し、適切に管理しているか	6	3	3.6
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) 一部委託予定業務を職員の業務として行う等による削減努力が行なわれているほか、施設の老朽化や悪戯による施設の修理に予算を振り向けるなど効率的及び効果的な執行がなされている。なお、事業収支に関しては、適正に会計処理されているが、幾つかの項目で予算と実績に開きがあるため、予算の計上にあたり、より一層の精査をお願いしたい。					
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	9	3	5.4
		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	業務の遂行にあたって、現状分析、課題把握に取り組んでいるか	9	3	5.4
		業務改善が必要な場合に、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	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	9	4	7.2
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) 指定管理者公募要綱に提示した維持管理水準を上回るサービスを実施しており、特に運動施設では、テニスコートの清掃・ネット点検、野球場のライン・トンボ・清掃を水準では1日1回のところを、随時行うなどの取り組みがなされ、利用者から好感を持った反響が得られている。意見箱に寄せられる意見、要望及び苦情等に対しては、迅速な対応がなされており、回答可能なものは、後日意見箱横に管理者としての考え方及び対応した結果を掲出している。なお、平成20年度に引き続き、ホームレスの滞留が少なく、利用者が快適に公園を利用できるようになったことで、意見箱へのホームレスに係る苦情等はなくなっている。					

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	4	3	2.4
	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・会議等が定期的に行われ、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	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	4	3.2
	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	2	4	1.6	
(評価の理由) 業務委託にあたっては、適切な発注を行い、効果的な予算執行が図られるとともに、適切な管理がされている。一方、連絡・連携体制については、所管課へのより密な打合せを行うことが望ましい。 また、定期に防災訓練を実施しているほか、緊急時の対応マニュアルを整備し、公園内に点在する危険箇所についてはハザードマップを作成し、スタッフ間で情報を共有するなど、事故を未然に防止する体制を構築しており、安全管理体制を確保している。 職場内研修を随時行い、職員に個人情報保護ルールや法令遵守の徹底を図るなど、管理・監督体制が確保されている。 公園内で発生したゴミについての分別処分実施や瀧秀園秀湖の清掃時の水再利用など環境負荷の低減に努めており、環境対策についても評価できる。					
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	18	4	14.4
	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			
	植栽管理	植栽等の維持管理を適切に実施しているか			
	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) 公園の運営管理の最も基本となる安全・安心で清潔・快適な環境の確保に直結する遊戯施設、休憩施設、給排水、電気施設等の施設・設備の保守管理、園路、広場、施設の清掃、園内・施設の巡視・警備、除草・樹木の剪定等については、指定管理者公募要綱に提示した維持管理水準を上回るサービスを実施しており、特に利用者からは、よく清掃されている等の意見も寄せられ、評価できる。また、業務日誌他の管理・点検記録簿等は整備され、適正に処理されている。					

4. 総合評価

評価点合計	71.6	評価ランク	C
-------	------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

公園の管理運営の基本である安全・安心・清潔・快適といった事項に関係する利用指導・巡視・点検・清掃・施設維持・除草・剪定、運動施設の日常整備については、過去の実績を元にスムーズに行なわれており、努力が認められ、問題も少なく、評価できる。
しかしながら、今後より良い公園の管理・運営を行なっていくためには、一層の地域との連携や利用者ニーズの積極的な把握が必要であり、この観点からすると改善する点はまだあると思われる。
また、職員の利用者への対応については、親切丁寧な対応を心がけるよう研修を行うなど適切な対応が必要と思われる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

今後の大師公園のより良い管理運営を図るため、次の事項について対応していただきたい。
例年公園内のトイレ等に対する悪戯が発生していることから、可能な限り悪戯を未然に防ぐための対策を講じていただきたい。
利用者からの苦情等については、言葉遣いをはじめ親切丁寧な接遇を行えるよう改善策を講ずること。
近隣町内会、利用者等のニーズを汲み取る方策を検討するとともに、公園施設の利用状況の確認をより十分に行い、独占的な使用がされないように調整をお願いしたい。
また、所管課への連絡・連携をより密に図るようしていただきたい。