

令和7年度包括外部監査「リニューアルオープン後のあらかわ遊園の管理運営について」 対応の方向性

No.	頁数	該当箇所	項目	現状	監査意見	意見に対する対応内容
1	P17	第二 あらかわ遊園の概要	(1) 7月の入園者・利用者について	○従来から、暑さにより7月の入園者・利用者が少ないという問題は認識されていたが、リニューアル後においても解消されておらず、むしろ減少傾向にある。7月の晴れた日に現場視察を行ったが、大規模遊戯施設、釣り堀のエリアには樹木等日除けになるものが無く、入園者の大部分は屋内のスペースで涼んでいる状況であった。	○7月の後半は夏休みの期間で、潜在的な利用者は多いと考えられることから、例えば植林等により、日陰を作るといった方法により入園者・利用者の増加を図る必要がある。	夏場に猛暑日が増加傾向にある中で、観覧車ゴンドラ内のクーラー設置、日傘の貸し出し、ウオータートイパークやミスト機器の設置等の対策を行ってきた。園内における日陰形成は園内環境の課題の一つと認識しており、これまで移動式オーニングによる対策を行ってきた。これに加えさらなる植林を行うことは有効な手段の一つと考えられるが、園内の歩行空間等を制約する面もあるため、適切な手段を検討していく。
2	P17	第二 あらかわ遊園の概要	(2) 夜間開園に関するPDCAサイクルについて	○リニューアル後、イルミネーションを設置し夜間開園を行っているが、その効果測定、改善策の検討が十分に行われていない。夜間開園はサービスの拡大により入園者の増加を目的として企画されたものであるが、これに伴い遊戯施設等管理運営業務委託関連の歳出、イルミネーション設置に係る歳出が多額に発生している。 ○日別の入園者、利用者については統計資料が作成され、平日と土曜日、日曜日、祝日の入園者数の比較等が行われているが、夜間開園日とそれ以外の日との入園者数の比較が行われていないため、夜間開園の有効の有無が判断できない状況である。	○夜間開園については、新たな企画として多額の歳出が発生するものであることから、PDCAサイクルを有効に回し、その効果を高めていく必要がある。	夜間開園及びイルミネーションはリニューアルを機に開始した目玉施策であるが、客観的な検証が不足しているとの指摘は真摯に受け止める。 夜間開園日とそれ以外の日との入園者数の比較等、指摘を参考にしながら客観的な検証の手段の充実を図り、潜在顧客に対するあらかわ遊園の夜間開園・イルミネーションの認知を高める手段の検討及び実施について、PDCAサイクルも意識しながら進めていく。
3	P17	第二 あらかわ遊園の概要	(3) 運営のIT化について	○リニューアル後、遊戯施設等管理運営業務委託関連の歳出が著しく増加しており、荒川遊園事業費も増加傾向が顕著である。前述のとおり、あらかわ遊園の運営についてはIT化が進んでおらず、入園者数や利用者数のカウントについても手作業で行うなど労働集約的な運営形態である。このままでは、歳入が伸びない一方で、人件費単価の上昇により歳出だけが増加し、収支差額が一層悪化していくことが予想される。	○例えばQRコードを用いた受付システムを導入するなど、IT化を進め、歳出の増加に歯止めをかける対策が必要であると考ええる。	あらかわ遊園の園内運営については、デジタル化が進んでおらず労働集約的な運営形態となっていることは指摘のとおりである。 デジタル化により利便性、効率性の向上が図られることは認識する一方、スマートフォン等の電子デバイスを一人一台保有していることが想定されるため、子どもが多い荒川遊園の来園者属性を踏まえるとデバイス貸与の必要性なども考えられることから、費用対効果やシステム障害リスクも総合的に考慮しながらデジタル化の推進を検討していく。
4	P18	第二 あらかわ遊園の概要	(4) あらかわ遊園の収支状況の把握について	○荒川遊園課で作成している歳入・歳出決算資料だけでは、無料エリアに係る歳出も含まれるため、有料エリアの歳入・歳出の状況を正確に把握することができない。今後B地区における子どもプール跡地の整備やD地区の整備などで多額の歳出発生が予想されることから、荒川遊園全体の歳入・歳出決算資料に基づく収支差額と、そこに内包される有料エリアの歳入・歳出の状況との乖離は大きくなるものと考えられる。	○このため、地下駐車場を含む有料エリアだけの歳入・歳出資料を、本報告書における有料エリア以外に係る経費の控除例なども参考にしながら作成し、事業運営の状況を正しく把握していくことが重要であると考ええる。この場合、例えば清掃業務のようにA地区だけでなく、B地区、C地区もまとめて契約するようなケースでは、各地区別の金額を容易に把握できるような様式で見積書、報告書の提出を受けるようにしておくことが効率的であり、重要である。	あらかわ遊園の収支は有料エリアの歳入・歳出の状況であるため、有料エリア以外に係る経費を適切に控除しながら事業運営の状況を正しく把握すべきとの指摘を受け、経費の分類を踏まえた収支状況の把握を始めた。各地区に係る経費把握の容易性を高めるための手段として、見積書、報告書の段階で分類することについては、事業者と相談しながら検討を進めていく。

令和7年度包括外部監査「リニューアルオープン後のあらかわ遊園の管理運営について」 対応の方向性

No.	頁数	該当箇所	項目	現状	監査意見	意見に対する対応内容
5	P23	第三 リニューアル工事の内容	(1) リニューアル工事に係る結果の検証について	○今回のリニューアル工事の目標であった、大型遊戯施設を中心とした各施設の老朽化への対応は、遊具や施設の刷新により一定の評価を得たといえる。利用者アンケートや口コミから、「施設の清潔さや景観」については、緑地や舗装の美化が維持され、トイレや園内の清潔感に高評価が付されている。また、「スタッフの対応」は利用者から「親切」「柔軟」等の高評価が多数となっている。 ○一方で、来園者数については、年間50万人目標に対して直近の令和6年度は39万6,795人と伸び悩んでいる。	○利用者の口コミで多かった乗物、飲食に係る混雑の解消に資する施策として、モバイルオーダーや事前予約制の導入、屋外飲食席の増設等を検討されたい。	混雑解消策としてのモバイルオーダーや事前予約制の導入については、「運営のIT化について」における所管の認識と同様、効果とリスク、経費とのバランスを慎重に考慮しながら検討する必要がある。 屋外席の増設については、限られた敷地内でのスペースの確保や清掃作業量の増加に伴う経費増等の課題はあるが、例えばパラソル付きのテーブルの増設は日陰形成にもつながるものであり、園内環境の改善の観点から検討を進めていく。
6	P23	第三 リニューアル工事の内容	(2) 暑さ対策について	○リニューアル工事計画前において、屋外施設であるため天候等により入園者が大きく伸び悩むことが課題として認識されていた。室内遊び場「わくわくパーク」の新設、「もぐもぐハウス」の拡充による休憩スペース等の増築、観覧車の空調導入等は、悪天候時でも楽しめることを念頭に計画に組み込まれていたが、近年の猛暑化傾向を考慮したものではなく、屋外テーマパークとしての暑さ対策が十分に体系化されていない。	○特に、日除け設備が主要動線（入園口～観覧車付近）中心で、アトラクションの待機列や動物エリア・水辺周辺では不十分であり、人が集まるエリアでの熱中症対策が必要である。また、多くのテーマパークではWBGT(*)値などの科学的指標を活用して、パレードやショーの内容を変更するなどのリスク評価を実施しているが、あらかわ遊園では園内の気温・WBGT指数をリアルタイムに把握しておらず、科学的根拠に基づく運営判断（入場制限や警告発令）ができていない。IoT（モノのインターネット化）温度センサーを各エリアに設置し、リアルタイムでWBGT指数を表示できるようにする等して安全管理の高度化を図る必要がある。 (*) WBGTとは、暑さ指数とも呼ばれ、熱中症予防のための重要な指標である。気温・湿度・日射・輻射・風の4つの要素を総合的に評価し、人体の熱収支に与える影響を数値化した指標をいう。また、環境省が公表している「夏季のイベントにおける熱中症対策ガイドライン 2020」では、暑さ指数（WBGT）を用いた指針が設けられている。	園内における日陰形成は園内環境の課題の一つと認識しており、これまで移動式オーニングによる対策を行ってきたが、主要動線のみならずアトラクション待機列における暑さ対策も検討していく。 WBGT指数を用いた安全管理は、どうぶつ広場のふれあいの一部導入しているところであるが、高度化の提案であるIoT温度センサーを各エリアに設置し、リアルタイムでWBGT指数を表示するような仕組みについては、費用対効果を適切に考慮する必要があると認識している。
7	P26	第四 イベント	(1) ノベルティグッズの管理について	○イベント開催時に限られないが、あらかわ遊園ではトートバッグ等のノベルティグッズを作成し、販売又は無償で配布するケースがあり、その場で処理しきれなかったものが在庫として残っている。 ○ノベルティグッズについては、外部業者から有料で購入したものであり、財産的価値があるものである。よって、受払記録を付け残数を管理するべきであるが、実施されていない。	○今後は、受払記録を付け、残数を適切に管理していく必要がある。	ノベルティグッズの在庫数管理の必要性は認識しているところである。今後はノベルティグッズのうち、安価なステッカー類と比較的経費のかかるトートバッグ等に分類し、それぞれに応じた適切な在庫数管理に努めていく。

令和7年度包括外部監査「リニューアルオープン後のあらかわ遊園の管理運営について」 対応の方向性

No.	頁数	該当箇所	項目	現状	監査意見	意見に対する対応内容
8	P28	第五 A地区 (遊園地エリア) について	(1)チケットの現物管理について	○券売機でチケットを購入する場合、購入の都度印字されるため印字用紙以外の現物管理は不要である。しかし、団体客やオンラインチケット購入者等に対しては、手渡し用のチケットを対面で配布している。手渡し用のチケットの現物管理については、荒川遊園課において受払簿を作成し、定期的な実地棚卸を実施している。のりもの券(1,000円)の受払記録をみると期末在庫44、833枚に対して年間の払出数量が9,317枚と少ないため、在庫過多といえる。また、他のチケット種類においても払出数量に対して在庫数が過剰な傾向にあり、長期保管による陳腐化で廃棄するケースや在庫管理に係る管理事務の非効率性が懸念される。 ○のりもの券については、メルカリ等のフリマサイトで販売されている状況にあり、換金可能な資産といえる。荒川遊園課では、施錠可能な金庫室内の保管用キャビネットにチケット類を保管しているが、金庫室の鍵は常勤職員の施錠されていない机の引き出しに保管されているため、事務所に部外者が侵入した場合、のりもの券が不正に持ち出されるリスクが皆無とは言えない。	○今後は、過去の販売実績や需要予測等を基に適切な在庫となるよう発注をコントロールする必要がある。 盗難リスクを鑑み、施錠可能な状態で鍵を管理することが望ましい。 ○在庫管理の手間や不正利用・盗難リスクを根本的に解決する改善策としては、のりもの券を含むチケットの電子化が考えられる。電子化により、チケット等の現物管理に係る業務を削減でき、また、換金可能な資産を利用した不正、盗難リスクを減らすことができる。さらに、電子化によりアトラクションごとの利用履歴や購入者情報等のデータを取得できるようになるため、マーケティング施策の検討にも有効となると考える。	のりもの券等の需要は天候等に左右される来園者数や周辺施設の状況など多くの不確定要素に左右される。過去のデータから正確な需要予測を行うことは困難であり、発注数を厳しく絞ると、急な需要増に対応できないリスクが懸念される。また、小ロットでの発注は単価が割高になるため、頻繁な発注はコストの増加に繋がる。今後は過剰な在庫とならないよう、可能な限り発注タイミングの精査を行うなど、適正な在庫管理に努めていく。 金庫室の鍵については、事務所内には職員が常駐しており、夜間は機械警備が作動していることから、部外者が鍵を特定して、チケット持ち出すリスクは極めて低いと考えるが、ダイヤル式手掛け金庫等に収納し、物理的なアクセス制限を強化することで、セキュリティレベルを向上させていく。 チケットの電子化については、スマートフォン等の電子デバイスを一人一台保有していることが想定されるため、子どもが多い荒川遊園の来園者属性を踏まえるとデバイス貸与の必要性なども考えられることから、費用対効果やシステム障害リスクも見極めながら総合的に検討していく。
9	P30	第五 A地区 (遊園地エリア) について	(2)現金売上について	○あらかわ遊園内で利用料を現金で支払えるサービスは、小型遊具を除き動物用のえさ購入とポニー乗馬体験のみである。小型遊具は利用データが残るため、不正の問題は生じにくい。動物用のえさ購入とポニー乗馬体験については、現金で利用料を受け取った場合には、現金の管理が必要となり、職員の業務負担が増加することとなるほか、横領等不正のリスクが皆無とは言えない。	○そのため、動物用のえさ購入とポニー乗馬体験に係る利用料の支払いに関しては、のりもの券のみとすべきであると考ええる。	横領等不正リスクについては、これまでも現金取り扱い時の手順確認など防止への意識付けを行うことでリスク低減に努めてきた。リスクを皆無とするために、ポニー乗馬とえさの販売に係る現金取り扱いを廃止し、のりもの券のみとすることは利用者の利便性を低減させる面もあるため、今後、安全性と利便性の両立について研究していく。
10	P39	第五 A地区 (遊園地エリア) について	(1)ファミリーコースターの更新について	○法定点検・日常点検は適切に実施されており、現状の維持管理に問題はないが、ファミリーコースターは今回更新されておらず、平成17年に設置した遊戯施設であるため、老朽化に伴う不具合の発生頻度が高くなっている。部品調達面を考慮した場合、今後長期的な使用は困難と判断されることから、入れ替えの検討が必要となってきた。	○後述の暑さ対策、DX化による業務の効率化等他の施策も考慮し、施設更新計画の策定を進めていく必要があると考える。	ファミリーコースターは日常点検や毎年のオーバーホールにより安全な運行を担保しているが、設備の老朽化は着実に進行している。あらかわ遊園の魅力やサービスを低下させないよう、今後、更新を検討していく。
11	P39	第五 A地区 (遊園地エリア) について	(2)連休期間時の情報提供と代替サービスの検討	○ファミリーコースターについては、法定点検及びオーバーホールを伴う車両点検のため2月に長期連休が発生している。	○連休期間中の来園者への情報提供方法については、事前告知の充実やホームページでの目立つ表示など、利用者サービスの向上の観点から改善の余地がある。また、長期連休時における代替サービスの提供等についても利用者満足度維持のために施策を検討する必要がある。	ファミリーコースター連休期間に関する情報提供は区ホームページ等で行っているところであるが、さらに認知しやすくなるよう表示方法を工夫する。また、連休時における代替サービスの提供についても検討していく。

令和7年度包括外部監査「リニューアルオープン後のあらかわ遊園の管理運営について」 対応の方向性

No.	頁数	該当箇所	項目	現状	監査意見	意見に対する対応内容
12	P39	第五 A 地区 (遊園地エリア) について	(3)回転率の改善と待機列の暑さ対策について (スカイサイクル)	○繁忙日には90分から120分ほどの待ち時間が発生するが、夏休み期間においては、猛暑日に並ぶ待機列の暑熱リスクが園内アンケートや口コミで散見された。 ○混雑解消のためには、回転率の向上が必要であるが、現状では安全面への配慮から定員の変更は困難と考えられる。	○利用者満足度の改善のため、待機列にミストシャワーやシェードの設置等、更なる暑さ対策の検討が必要であると考ええる。	園内における日陰形成は園内環境の課題の一つと認識しており、これまで移動式オーニングによる対策を行ってきたが、主要動線のみならずアトラクション待機列における暑さ対策も検討していく。
13	P39	第五 A 地区 (遊園地エリア) について	(4)車両故障の多発について (スカイサイクル)	○リニューアルにより入替を行ったスカイサイクルには、追突防止機能として赤外線センサーが導入されているが、夕方に太陽の位置が低くなると日射の影響によりセンサーが働き、ブレーキが作動する現象が頻発している。法定点検・日常点検の報告書には、主に電気系統の不具合が多く記載されている。また、保守委託業者では修繕不能な故障もあり、メーカー対応が必要な場合は修繕に長期間要するケースもある。現状では、点検・修繕記録・運休情報等の情報管理が紙中心で行われており、一元的に管理されていない。	○アトラクションのメンテナンスを適時、適切に実施し、重大な事故を未然に防止するため、不具合に関する情報については一元的に管理することが必要である。	現在、点検で発見された修繕が必要な不具合・故障箇所については、対応状況の追跡管理が可能となるよう、法定点検・日常点検報告書とは別の様式により受託事業者から提出を受けており、適切に修繕を実施してきた。 修繕対応記録と点検報告の一元化には、サーバクラウドシステムへの導入を前提としたデータベース構築、デジタルデバイスを利用した現場作業への変更が考えられるが、新たなインフラ投資となることから、将来的に現在の方法では対応に支障が生じることが想定される状況となった際には検討する。
14	P40	第五 A 地区 (遊園地エリア) について	(5)大型遊戯施設の保守管理業務委託と管理運営業務委託について	○大型遊戯施設について、保守管理業務と管理運営業務をそれぞれ別の業者へ委託している。リニューアルで更新した大型遊戯施設5機種のメーカー選定及び大型遊戯施設の管理運営業務の相手方選定はプロポーザル（提案評価）方式で決定されており、また、保守管理業務の委託先業者については、当該メーカーを相手先とした特命随意契約である。 ○これらの契約のうち、保守管理業務の委託先事業者をメーカーとする契約については、一般的に「バンダーロックイン」（特定のメーカーに依存することで交渉力が弱まる状況）の問題が考えられる。本契約も、遊園地の大型遊戯施設という特殊な施設の保守管理という業務の特性により、「メーカーでないと詳細な点検や修繕ができない」という理由で特命随意契約を結んでおり、この点に関してはやむを得ないものである。ただし、情報の非対称性による価格設定や稼働の有効性の不均衡の問題（上述のスカイサイクルの故障率、稼働率等にも影響）が生ずる問題が考えられ、区側にはその事前の見込みや判断が難しい状況があるといえる。	○これについて、例えば外部の技術アドバイザーの活用によって仕様書へのサービスレベルの合意を盛り込むといった対応が考えられる。	大型遊戯施設での方が一事故は重大な人的被害に直結するため、その構造を熟知し、純正部品の製作・供給を行うことが可能なメーカーによる保守が、安全管理上、現時点で最も合理的かつ確実な手法であることについての共通理解は得られているものと考ええる。しかしながら、ご指摘のとおり、特定メーカーへ依存することによる情報の非対称性がもたらすサービス品質の硬化化や中長期的なコスト増加等の状況に陥る、いわゆるバンダーロックインの問題も同時に認識している。外部アドバイザーの活用については、その費用対効果も勘案しながら、SLA策定の是非や保守委託経費の妥当性を検討していく。
15	P40	第五 A 地区 (遊園地エリア) について	(6)暑さ対策に関する広報について	○主要な大型遊戯施設について、直近年度の利用者数月次推移を参照するに、季節による来場者数の差が大きく、特に夏場は減少している。これは、猛暑による外出先としてのテーマパーク離れが業界共通の課題であるといえる。現在のあらかわ遊園では、ミスト設置や日よけなどの暑さ対策は一定程度実施されており、これは管理運営委託先事業者との間で「暑さ対策」として委託されているものである。	○しかしながら、その広報についてはあくまで事業運営主体である区によってより積極的に行われるべきである。 ○また、暑さを避けつつ夏場にあらかわ遊園を楽しんでもらうための取り組みとして、どうぶつ広場の夜間営業によって動物の特別展示を行っているといった好事例も含めて、暑さ対策の積極的な広報や、区の掲示板などを活用した情報発信の強化によって、月当たりの来場者・利用者数の平準化を図るべきであると考ええる。	夏場の「暑さ対策」という括りで広報活動を行う視点については、これまで明確な意識を持っていなかったところであり、今後はそのような視点も踏まえながら、園内の様々な取組について、区が主体的に広報活動を行っていく。

令和7年度包括外部監査「リニューアルオープン後のあらかわ遊園の管理運営について」 対応の方向性

No.	頁数	該当箇所	項目	現状	監査意見	意見に対する対応内容
16	P40	第五 A地区 (遊園地エリア) について	(7)点検報告書の管理について	○各大型遊戯施設の安全管理体制については、建築基準法に基づく法定点検の年2回実施に加え、法定点検と同内容の点検をさらに2回、計4回実施しており、法定点検が適切に実施されていることを確認した。また、日常的な安全管理体制として、始業時点検、週間点検、月間点検を実施しており、安全管理の観点から適正な体制が整備されていることを報告書の閲覧等にて確認した旨は上述の通りである。 ○日常的な点検体制から覚知された修繕対応の管理については、点検時に発見された不具合は点検票に記載する一方、そこから修繕を要するものは修繕対応事項として抽出し、別のファイルで進捗も含めて追跡管理されている。	○ただし、個別の点検票の記入方法について、目視・触診の区分、点検対象部位のチェック欄等において、記入する記号が担当者によって統一されていないように見受けられ、実施の有無が明瞭に示されているとは言い難い状態であった。また、いわゆる建築基準法に定める定期点検報告について、令和6年度9月と12月度の報告日付が空欄となっていた。すなわち、建築基準法第12条第3項（定期報告制度）で、不特定多数の人が利用する建築物について、その所有者・管理者は、専門技術を有する資格者に定期的に調査・検査させることが定められているところ、報告までを含めて当該制度が運用されており、これが適時であることによってその安全性等が担保される趣旨に鑑みれば、その報告日付が明らかでないことは問題であるため、報告書提出日は漏れなく記載されなければならない。 ○また、令和6年度6月度の点検実施の最終日が6月14日であるのに対して、報告書提出が8月24日と遅いことも問題である。	個別の点検票の記入方法については、受託事業者側担当者によって記入方法が変わることのないよう、改めて記載ルールの共有化を図らせ、点検実施事実の明瞭化に取り組んでいく。 定期点検報告書における提出日については、記載漏れがないよう、改めて指導するとともに、これまで以上に適時・適切に不具合等を把握し、修繕対応の判断を的確に行えるよう、報告書の提出を遅くとも点検実施月の翌月末日までとするオペレーションに改めた。
17	P41	第五 A地区 (遊園地エリア) について	(8)来場者アンケートや点検報告書のDX化について	○現在、(1)でも言及したアンケート用紙はもぐもぐハウスに紙のみにて設置されている。 ○また、(7)でも言及した点検報告書についても、現在は書面かつ押印にて対応している。	○アンケート用紙の設置方法について、より幅広い回答を得て改善に活かすため、例えばQRコードを活用したアンケート収集を園内の各エリアで募集し、回答してくれた来園者に簡易なノベルティ等を配布する等の取り組みによって、回答を促進することを検討されたい（なお、より幅広い回答を得るためという趣旨からすれば、現状実施しているチケット販売サイトにおける口コミ情報を通じた収集と併用でよいと考える）。 ○点検報告書の確認方法についてデジタル化した上でワークフローシステム等による承認等を用いることで、ペーパーレス化や点検記載項目の網羅性・統一性、承認の適時性を高められないかについても検討されたい。	アンケートのデジタル化により、来園者の幅広い回答を収集することは今後の運営改善等の基礎資料とする上で、重要と考える。一方、スマートフォン非所有者への配慮も必要であり、紙アンケートの設置は継続しつつ、一部エリアで試験的にQRコードを掲示し、その運用結果を分析した上で、本格運用を検討する。 点検報告書のデジタル化については、修繕対応記録との一元化において示した認識のとおり、サーバクラウドシステムの導入を前提としたデータベース構築、デジタルデバイスを用いた現場作業への変更が考えられ、新たなインフラ投資となることから、将来的に現在の方法では対応に支障が生じることが想定される状況となった際には検討する。
18	P41	第五 A地区 (遊園地エリア) について	(9)アンケート内容について	○もぐもぐハウスに設置しているアンケート用紙に記載されたアンケート項目は以下のとおりである。 ・ご来園人数 ・ご来園構成（家族 友人 恋人・夫婦 仕事関係等） ・ご年齢 ・お住まい ・交通手段 ・ご来園回数 ・満足度 ・スタッフの対応 ・ご意見・ご要望等 アンケートの回答を閲覧したところ、特に「ご意見・ご要望等」については、質問が漠然としているため、あらかわ遊園の運営に資するような有効な回答が得られていなかった。	○有効な回答が得られるよう、アンケート内容の工夫が必要であると考え。	アンケートの設問「ご意見・ご要望等」は自由回答型質問として一般的に設定されるものであり、利用者の自由な発想や質問者が予期せぬ気づきを幅広く拾い上げるメリットがある一方、集計やとりまとめに時間を要したり、的を射ない回答も発生するなどのデメリットがあることは認識している。 今後もアンケートからあらかわ遊園の運営や顧客満足度の向上につながる回答が得られるように、回答の具体性と多様性の適切なバランスを検討していく。

令和7年度包括外部監査「リニューアルオープン後のあらかわ遊園の管理運営について」 対応の方向性

No.	頁数	該当箇所	項目	現状	監査意見	意見に対する対応内容
19	P55	第五 A 地区 (遊園地エリア) について	(1) えさの売上金の回収について	○動物用のえさのうち、カップに入れた野菜は無人販売となっている。えさの代金はカップ1つあたり、100円又はのりもの券1枚である。えさの販売個数と実際の売上額に差異が発生しており、令和6年度では、現金とのりもの券の合計130,600円分相当の売上が回収できていない。無人販売を行っていることから、現金やのりもの券が適切に回収されていないため、販売個数と実際の売上額に差異が発生していると考えられる。	○えさの売上代金について、適切に回収できるような措置を講ずるべきである。	えさの販売個数と売上額との差異については課題があると認識している。係員の目の届く場所での販売や無人販売ロッカーの導入等、費用対効果の観点も踏まえながら改善方法を検討していく。
20	P55	第五 A 地区 (遊園地エリア) について	(2) 釣り堀場の日よけについて	○釣り堀では利用料金を支払うと1時間遊ぶことができるが、樹木等がないことから、釣り堀場には日陰が全くなかった。日陰がない状況で、長時間釣りをするのは難しいため、夏場の利用者は少なくならざるを得ないと考えられる。○荒川遊園課に確認したところ、園内の遊戯施設に関する建蔽率は、都市公園法で定められた上限に近いため、追加で塀等の構造物を設置することが難しい状況にあるとのことであった。	○建蔽率の制限から塀等を設置できないのであれば、パラソルを設置して釣り堀場内で日陰をつくる等、夏場の利用者を増やす施策を講ずるべきである。	釣り堀の日陰形成については、他の屋外型の釣り堀における対策も参考にしながら検討し、夏場の利用者増に努めていく。
21	P55	第五 A 地区 (遊園地エリア) について	(3) 小型遊具(バッテリーカー)の利用状況について	○小型遊具はリース資産であり、小型遊具の修繕についてはリース元の事業者(以下、「賃貸人」という)が行う契約となっている。小型遊具の稼働状況に関する日報を確認したところ、故障により利用できない遊具が複数あり、利用できない期間も数カ月 に及んでいた。また、現場視察時にも28台中6台が利用できない状態であった。○小型遊具の賃貸借契約書に基づく契約不適合責任として「賃貸人は(中略)借入期間中、修補、代替物の引渡し、不足分の引渡しによる履行の追完又はこれに代えて若しくは併せて損害賠償の責めを負うものとする。」と規定されていることから、利用できない小型遊具がある場合には、賃貸人には修繕や代替物を提供する責務があり、また、修繕や代替物の準備ができない場合には、損害賠償責任を負う。稼働不能となっている小型遊具については、不具合を覚知したら修繕を求め、修繕が長期に渡る場合は代替物の引き渡しを求めているということであった。	○稼働不能台数を極力少なくするためにも更に管理を徹底するほか、稼働不能台数や期間に応じた請求金額の減額、あるいは単価契約による稼働実績に応じた実績払いなども検討すべきと考える。	監査意見を踏まえ、今後も引き続き稼働状況及び修繕対応の進捗をより適切に管理し、稼働不能期間の短縮に努める。また、現契約が令和8年度で終了することから、令和9年度以降の契約においては、稼働実績に応じた実績払いの導入など、より実態に即した契約内容への見直しについて検討する。
22	P56	第五 A 地区 (遊園地エリア) について	(4) しばふ広場について	○しばふ広場では、広場全体の芝生のうち、おおよそ半分の芝生がなくなっており、地面が露出している。また、しばふ広場の樹木は剪定されているため、日陰が少なく、夏場はしばふ広場で休憩することは難しい状況である。さらに地面の露出により、土ぼこりが発生し広場に滞在しづらくなっている。	○そのため、芝生を養生するために必要な施策を講じるべきである。 ○また、建蔽率の制限から屋根や塀を設置することができないため、樹木の陰で日陰になる部分を増やすような工夫をして、同広場の利用客が増えるような施策を講ずるべきである。	しばふ広場は園内の主要動線であるほか、ロング滑り台が設置されていることから利用者の往来が多い場所であるため、長期の利用制限を伴う芝生の養生期間を設けることは困難な状況である。 土ぼこり抑制のための散水に取り組みながら、芝生を代替する地被植物への更新を含めた改修を検討していく。

令和7年度包括外部監査「リニューアルオープン後のあらかわ遊園の管理運営について」 対応の方向性

No.	頁数	該当箇所	項目	現状	監査意見	意見に対する対応内容
23	P56	第五 A 地区 (遊園地エリア) について	(5)わくわくパークの予約について	○わくわくパークは予約制となっており、利用者は予約した時間帯に同施設を利用できる。予約が満員となった時間帯は、仮に予約した利用者が来なかった場合でも、予約のない利用者が利用することはできない。予約に関する制限はないことから、予約者が利用しなかった場合、施設に空きがあるにもかかわらず、利用希望者が利用できない恐れがある。	○そのため、利用できる時間帯の開始後、予約者が一定時間経過してもわくわくパークに来ない場合には、予約を取り消し、利用希望者が利用できるように運用ルールを変更すべきと考える。	わくわくパークの利用に関するルールは、これまでも利用者の公平感や利用上の安全の確保の観点から柔軟に改定を行ってきた。 ご指摘は施設の利用機会拡大のための有効な方策の一つと認識しているが、現在の利用者の利用実態を踏まえると、キャンセルの判断時点の設定や空き枠に対する利用者の募集方法などの課題も多い。今後、無断キャンセル率等のデータ収集と分析を行い、機会損失の影響の度合いに応じた検討を行っていく。
24	P56	第五 A 地区 (遊園地エリア) について	(6)動物施設の消毒について	○荒川遊園動物飼育等管理運営業務委託契約では、動物施設の消毒は休園日に実施することと規定されていたが、委託先から提出された日報を確認したところ、休園日以外にも消毒が行われ、休園日に消毒が行われていなかったという事実が確認された。 ○これは、どうぶつ広場の各所を週に一度消毒を行うに際し、休園日に出勤する職員数や消毒用具に限りがあることから、休園日以外にも実施しているものであった。休園日以外に消毒を実施する場合、動物の展示中は動物舎内の消毒を行い、放飼場はどうぶつ広場での展示が終了し、動物を動物舎に戻した後に実施しているため、どうぶつ広場の利用者に影響を及ぼすものではない。	○しかしながら、契約内容と異なる日程で消毒を行うことが、どうぶつ広場の管理上の実情に即しているのであれば、委託先との協議を行い、現状に即した契約内容に変更すべきと考える。	消毒作業は、消毒を要するすべての箇所について週に1回行っているため、必要回数は満たしている。これまでどおり消毒作業日を柔軟に計画できるよう、作業に関する仕様を「休園日」から「週1回」と改める。
25	P59	第五 A 地区 (遊園地エリア) について	(1)価格改定手続について	○あらかわ遊園においてX社が運営する店舗では、昨今の急激な物価高の影響を受け、年度の中途において何度か値上げを実施している。 ○物品販売に関する販売価格の変更時には、公園施設管理許可書に基づき区の承認が必要であるが、飲食の提供に関する価格の変更については、区への報告で足り、特に承認手続は設けられていない。 ○本来、X社は公園使用許可を得て主体的に営業している事業者であるため、荒川区はその設定価格に指示を出す立場にはない。しかし、大人の入園料を800円というかなり低い水準に設定しているあらかわ遊園の公共性を鑑みると過度な値上げは避けるべきであると考えられる。また、X社は、例えばマクドナルドのように多店舗を有し社会的に認知された価格体系を有する事業者ではないため、価格の妥当性については、それが利用者の賛同を得られる水準であるのか、慎重な判断を要する。	○よって、少なくとも実質的な値上げである各分類の最低価格の変更を年度の中途で行なう場合には、区から事前に明示的な承認を得るよう手続きを変更すべきであると考ええる。	X社は公園使用許可を得て主体的に営業している事業者であり、その設定価格に区が直接的な指示を出すことは、事業者の自律的な経営判断を阻害し、民間活力を最大限に活用するという趣旨から外れる恐れがある。しかしながら、当園の公共性を踏まえれば、来園者に納得感のある価格水準を維持することは重要であるとも認識するため、X社の主体性や社会経済情勢を反映した適切な価格設定を損なわない範囲で、飲食物の価格変更時には、事前に書面での承諾手続きを設けることとした。

令和7年度包括外部監査「リニューアルオープン後のあらかわ遊園の管理運営について」 対応の方向性

No.	頁数	該当箇所	項目	現状	監査意見	意見に対する対応内容
26	P60	第五 A 地区 (遊園地エリア) について	(2)プロポーザル時に評価した事項のフィードバックについて	○令和2年11月19日に実施された評価委員会において、X社は施設使用料に関する評価は高くないが、子ども等利用者への配慮、サービスの提供、各店舗の運営、荒川遊園との協力や連携に関して高い評価を得た結果、店舗の使用許可を受けた。 ○X社は施設使用料に関する評価の低い事業者ではあるが、これらの提案内容への総合的な評価を経て選定したことからすれば、少なくとも区が選定時に積極的に評価した項目について、営業開始後に履行状況を適時適切にフィードバックすることは当然であると考えられる。 ○フィードバック実施の有無について、荒川遊園課に確認したところ、区と協議しながら提案内容に沿って事業を進めているため、提案内容は実行されているとの回答であった。しかし、第三者が目で確認できる形式でのフィードバックは行われていなかった。 ○プロポーザル方式で事業者を選定した場合、委託契約の場合には、仕様書への記載と検収によって提案内容の確実な実施が担保される。一方、プロポーザル方式で事業者を選定し公園施設管理許可を付与する場合にはそのような手続はない。	○しかし、本件のように施設管理許可を付与する場合であっても、事業に与える影響が重要であると考えられる場合には、提案内容の確実な履行を担保する必要性が認められることから、このような場合には客観的なフィードバックを定期的に実施すべきと考える。	X社は営業時間中、園内に常駐しており、区と密接な連携関係を維持している。加えて、毎週の定例会議では、イベントの実施や地域との連携など、店舗運営も含めた多岐にわたる業務について報告・相談が行われており、これらのプロセスの中で、提案内容の履行状況も確認できている。
27	P64	第五 A 地区 (遊園地エリア) について	(1)点検結果の一元管理について	○地下駐車場の管理運営業務委託事業者から提出された地下駐車場建物管理報告書を閲覧した結果、評価が「×」とされた項目と「△」とされた項目がそれぞれ2箇所ずつ確認された。 ○対応状況欄は、荒川遊園課担当者が纏めたものであるが、荒川遊園課として一元的に管理されていなかった。区の組織は、担当者の入れ替わり頻度が高く、また、点検結果で不備が認められた項目によっては、実際に対応するまでかなりの時間を要するものもある。	○点検で不備が認められた項目については、担当者だけでなく、荒川遊園課として一元的に管理し、対応遅れ、対応漏れが発生しないよう措置しておくべきと考える。	地下駐車場の管理運営については、区担当者が受託事業者と密に連携を取り、これまで重大な事故や運営上の支障は生じていないが、「情報の属人化による組織的な進捗管理不足」というご指摘を踏まえ、当面の措置として課内での情報共有を徹底し、不備に関する対応漏れがないようにするとともに、中長期的には、デジタル化の推進の中で、電子化による一元管理も検討していく。
28	P67	第五 A 地区 (遊園地エリア) について	(1)備品の管理及び棚卸について	○「荒川区物品管理規則」においては、備品について、毎年度3月末日現在における供用備品現在高調書を作成し、出納機関（会計管理者及び物品出納員）に提出することが規定されている。これは、備品について年度末又はその近辺の時期に現物の有無、使用状況の確認を行うことが前提となっているものである。 ○備品実査の結果、3件の備品について現物の無いものが備品管理システムに残ったままになっていることが確認された。	○供用備品現在高調書の作成にあたり、現物の確認が適切になされていないことは明らかであり、手続の順守が強く求められる。 ○また、設置場所等の情報が登録されていない備品が1件確認されたが、備品の所在を効率的に確認するためには必要な情報であり、必ず登録するよう徹底すべきと考える。	ご指摘のあった調書からの抹消漏れ3件と設置場所情報未登録1件は、リニューアル工事期間中の繁忙時に膨大な数の備品を一点ずつ目視で確認する作業を行った結果と認識している。 抹消漏れ3件と未登録1件については、システム対応済であるが、今後は業務の手順等も適宜に見直しながら、適切な備品管理に努めていく。
29	P68	第五 A 地区 (遊園地エリア) について	(2)備品シールの破損について	○もぐもぐハウスの厨房内の備品について、備品シールは貼付されているものの、備品シールの印字が消えているものが散見された（例えば、フライヤー・冷蔵庫・冷凍庫等）。	○印字が消えている等備品シールが破損していることを把握した場合には、除却処理手続が不効率になるなど、業務の効率性が損なわれる可能性があるため、直ぐに備品シールの貼り替え等の対応を行う必要がある。	備品シールの印字状態については、運営事業者の協力も得ながら随時に確認を行い、印字が読み取れなくなっているものについては貼り替えの対応を行う。