

様式例 10 指定管理者制度活用事業 評価シート

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	川崎市緑化センター	評価対象年度	平成28年度
事業者名	・事業者名 株式会社 石勝エクステリア ・代表者名 代表取締役社長 細井 俊宏 ・住所 東京都世田谷区玉川2丁目2番1号	評価者	みどりの企画管理課長
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日	所管課	建設緑政局緑政部みどりの企画管理課

2. 事業実績

利用実績	<ul style="list-style-type: none"> ・緑化相談は総件数796件(平成27年度:908件)、主な内容は鉢物や花卉等の栽培管理についてであった。 ・講習会は合計28講座行い、受講者数は796名(参加率93%)であった。(平成27年度:23講座、受講者数493人、参加率69%) ・展示会は合計21回(271日)開催した(平成27年度:21回、281日)。 ・依頼を受けた講習会を2件、他講師の紹介を4件実施(平成27年度:依頼1件、紹介2件) ・来園者数調査を平日1日、休日2日及びセンターまつりの計4日実施 6月26日(日)817人、7月1日(金)393人、9月17日(土)205人 ・緑化センターまつりを11月12日に実施し、10,209人の来場者を集めた(平成27年度2,422人)。 																																														
収支実績	<table border="0"> <tr> <td colspan="2"><平成28年度の収入></td> <td colspan="2"><平成27年度の収入></td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>43,230,000円</td> <td>指定管理料</td> <td>43,350,000円</td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td>478,300円</td> <td>その他収入</td> <td>394,400円</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td>1,441,392円</td> <td>自主事業収入</td> <td>1,137,780円</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>45,149,692円</td> <td>計</td> <td>44,882,180円</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><平成28年度の支出></td> <td colspan="2"><平成27年度の支出></td> </tr> <tr> <td>維持管理運営費</td> <td>43,496,983円</td> <td>維持管理運営費</td> <td>38,352,536円</td> </tr> <tr> <td>自主事業経費</td> <td>821,877円</td> <td>自主事業経費</td> <td>956,619円</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>44,318,860円</td> <td>計</td> <td>39,309,155円</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><平成28年度収支差額></td> <td colspan="2"><平成27年度収支差額></td> </tr> <tr> <td></td> <td>830,832円</td> <td></td> <td>5,573,025円</td> </tr> </table>			<平成28年度の収入>		<平成27年度の収入>		指定管理料	43,230,000円	指定管理料	43,350,000円	その他収入	478,300円	その他収入	394,400円	自主事業収入	1,441,392円	自主事業収入	1,137,780円	計	45,149,692円	計	44,882,180円	<平成28年度の支出>		<平成27年度の支出>		維持管理運営費	43,496,983円	維持管理運営費	38,352,536円	自主事業経費	821,877円	自主事業経費	956,619円	計	44,318,860円	計	39,309,155円	<平成28年度収支差額>		<平成27年度収支差額>			830,832円		5,573,025円
<平成28年度の収入>		<平成27年度の収入>																																													
指定管理料	43,230,000円	指定管理料	43,350,000円																																												
その他収入	478,300円	その他収入	394,400円																																												
自主事業収入	1,441,392円	自主事業収入	1,137,780円																																												
計	45,149,692円	計	44,882,180円																																												
<平成28年度の支出>		<平成27年度の支出>																																													
維持管理運営費	43,496,983円	維持管理運営費	38,352,536円																																												
自主事業経費	821,877円	自主事業経費	956,619円																																												
計	44,318,860円	計	39,309,155円																																												
<平成28年度収支差額>		<平成27年度収支差額>																																													
	830,832円		5,573,025円																																												
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・第7回緑化センターまつりでは「緑いっぱい楽しさいっぱい広げよう地域の輪」をテーマにして企画・運営を行い、天候にも恵まれ延べ10,209人の来場者を集めた。多摩区の地域団体を中心に、参加18団体と連携し、各種販売やフリーマーケット、手作り市、体験教室などを実施した。 ・昨年度以上に市政だよりやタウンニュースなどの広報を活用し、目を引くポスター掲示を行い、人気のない講座をやめて新しい企画を実施するなどの工夫をした結果、参加率が大幅に改善された。 ・パンフレット発行や情報誌1,000部を創刊し、緑化センターの周知・広報を行った。 ・事務所ロビーの古い展示棚を撤去し、図書コーナー、情報コーナーを新設した。NHKの趣味の園芸、NHKの野菜の時間、児童向け図書等を新たに71冊、配布用冊子8種類を購入し蔵書の充実を行うなど図書環境、閲覧環境の向上に努めた。また、展示室においてはリニューアルをし、パネルや新設展示を工夫した。 ・新品種樹木を26品種を導入し、サクラソウ、花菖蒲についても品種の追加をするなどし、樹木等の適正管理、収集を行った。 																																														

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	1 利用者満足度調査を適切に実施しているか	12	4	9.6
		2 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			
	(評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートは、講習会で744件、展示会で193件、ご意見ポストで55件の意見が寄せられた(平成27年度:講習会393件、展示会241件、ご意見17件)。これらの意見・要望については、「お花の飾り方がとても素晴らしく幸せな気分になりました」や「以前に比べてとてもきれいになっています、また来たいです」等、概ね好意的な意見であった(良以上の評価、講習会92%、展示会82%、ポスト82%)。 ・利用者から管理事務所が入りづらいとの意見を受けて、1階ロビーや展示室のリニューアルを行った。展示会において地域連携で要望のあった「みどりの手作り展」を実施するなど柔軟に対応した。 			
収支計画・実績	効率的・効果的な支出	3 計画に基づく適正な支出が行われているか	8	3	4.8
		4 支出に見合う効果は得られているか			
		5 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	適切な金銭管理・会計手続	6 収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか	6	3	3.6
		7 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)	<ul style="list-style-type: none"> ・支出について、全体的に経費削減に努めたが、人員体制強化のための人件費や、高木剪定など維持管理経費について適切に支出を行った。 ・収入について、指定管理事業の講習会や自主事業で計画以上の収入となった。 ・金銭管理、帳簿管理について、本部の財務部の監査を定期的に受けている。 			

サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	8 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	8	4	6.4
		9 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			
		10 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	11 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	6	4	4.8
		12 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			
		13 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	14 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
		15 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)			
		16 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			
	提案事業・自主事業の実施状況	17 施設利用者へのサービス向上につながる提案事業・自主事業を実施しているか	10	4	8
18 施設利用者のニーズを踏まえた提案事業・自主事業を実施しているか					
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講習会は昨年度より回数を増やし、広報にも力を入れ、目を引くポスター掲示などを行うとともに、人気のない講座をやめて新しい企画を実施するなど工夫した結果、応募人数が増え、参加率も上がった。その結果、定員を超えた申込みが18講習あった。特に「多肉植物で作るコンテナガーデン」、「クリスマスリース作り」、「ミニ門松作り」は定員30人のところ応募が大幅に上回ったため、落選者から再度抽選をし、同日午前中に同講習を実施するなど柔軟に対応した。平成27年度では、参加者が定員の半数に満たない講習が6回あったが、講習の廃止や内容変更などを行った結果、参加者が定員の半数に満たない講習はゼロとなった。 ・事務所ロビーの展示が古い、管理事務所に入りづらいといった意見を受け、1階ロビーや展示室のリニューアルを行った。 ・利用者からの苦情・意見への対応としては、入口付近の喫煙所がくさいなどの意見に対し、喫煙所の移設等適切な対応を行った。一方、講習会の「ミニ門松づくり」では、市政だよりへの掲載ミスがあり、利用者からの指摘で間違いを認識したが、誤解や不信感を与える対応をしてしまった。 ・展示会は植物の開花時期に合わせサクラソウ等の展示や、多摩盆栽協会による山野草等の展示を開催した。「多肉植物展」は、計画より前倒しで展示を開催した。 ・4月に二ヶ領せせらぎ館との協働企画として、お花見スタンプラリーを始めて実施し、花苗を景品として、両施設のPRを行い、施設間連携を図った。 ・緑化センターまつりは準備会議を計5回開催し、参加団体の様々な意見を集約し、実施計画を取りまとめ、地域振興、施設のPR、緑化の保全の周知など、大きな役割を果たしている。当日は天候にも恵まれ10,209人の来園者があった。 ・平成27年度に農業技術支援センターから譲り受けたヒスイカズラが開花し、メディアに投稿した結果、連日多くの来場者で賑い、利用者への情報提供が功を奏した。 ・平成29年度からの運用に向けて、ボランティア制度やマニュアルを整備し、ボランティアの募集を始めた。 					
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	19 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	4	3	2.4
	連絡・連携体制	20 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	2	3	1.2
	再委託管理	21 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	2	3	1.2
	担当者のスキルアップ	22 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	2	2	0.8
	安全・安心への取組	23 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	3	2.4
	コンプライアンス	24 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	2	3	1.2
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・10月に副所長を1名から2名体制にし、適切な人員配置を図った。 ・所管課との連絡・連携については、月例報告時に打ち合わせを行うとともに、随時連絡を行っている。 ・講習会の「ミニ門松作り」では、市政だよりに掲載した内容にミスがあり、利用者から指摘を受け、間違いを認識したが、誤解や不信感を与える対応をしてしまい、所管課への苦情につながった。また所管課への報告が遅れてしまった。再発防止のために、チェック体制の確立や研修を実施した。 ・講習会の応募者などの個人情報はPCでの全情報の管理は行わず、施錠した保管庫に申込書などを保管し、情報の取得の段階から、その利用、保管、廃棄にいたるまで適切に管理されている。また、新たに鍵付きポストを設置し、郵送物の管理を強化した。 					

適正な業務実施	施設・設備の保守管理	25 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	6	4	4.8
	樹木、草花及び種苗の管理	26 樹木、草花及び種苗を適正に管理しているか また、収集、保存、展示に努めているか	6	4	4.8
	施設更新計画	27 長期保全更新計画を立て、市へ報告しているか。	2	3	1.2
	清掃業務	28 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	4	4	3.2
	警備業務	29 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	4	3	2.4
	外構・植栽管理	30 外構・植栽を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)しているか	2	4	1.6
	備品管理	31 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	2	3	1.2
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・温室の通路幅を拡張し、園路を整備して、簡易スロープを設置するなど車いすでも利用しやすいよう環境改善を行った。 ・樹木、草花及び種苗の管理に関しては、芝の貼替、刈込や除草など仕様書以上の水準で管理を行った。 ・新品種樹木を26品種を導入し、サクラソウ、花菖蒲についても品種の追加をするなどし、樹木等の適正管理、収集を行った。 ・長期保全更新計画は、適正に作成し、市へ報告を行った。 ・東園と西園の各1ヶ所において植栽基盤調査を行い、今後の新植を実施する場合に、土壌改良の必要性が分かり、今後の参考資料とすることができた。 ・施設内及び外構の清掃については、温室などは仕様書以上の頻度で行っている。また、温室の様様替えや側溝清掃、トイレ清掃など適切に実施しており、トイレについては「トイレが綺麗」と利用者からの評価を受けている。 ・施設内及び敷地内の警備は、適切に行っている。適宜、警備会社や交番と連絡を行っている。 ・外構・植栽の管理は、ニヶ領用水沿いにクリスマスローズを50株以上新植し、クリスマスローズロードとして整備した。 ・緑化推進資料として、新規図書71冊、配布用8種類(計2,200冊)を購入し蔵書の充実を図った。 					

4. 総合評価

評価点合計	70.4	評価ランク	B
-------	------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

<p>市内唯一の都市緑化植物園として、都市緑化の推進を図るという事業目的を達成するために、芝刈りや除草、清掃など仕様書以上の水準で園内の維持管理を行うとともに、市の事業である「川崎市みどりのカーテン大作戦」に協力し、ゴーヤの苗(2,651株)及びゴーヤの実(30本)を提供した。また、葉ボタン(850株)、タマリユウ(700鉢)を配布するなど、本市の緑行政にも貢献した。</p> <p>パンフレット発行や情報誌を創刊し、緑化センターの周知・広報を行うとともに、1階ロビーや展示室をリニューアルするなど、利用者への情報提供や環境改善などに回り、市民サービスの向上を図った。</p> <p>施設の維持管理については、施設の老朽化による様々な不具合が出ているが、補修、更新工事を適切に行い、施設設備の耐久年数を延ばすように対応している。</p> <p>また、市民や利用者の意見を反映させるため、「緑化センターまつり準備会議」を合計5回開催し、地域の様々な参加団体と連携しながら緑化センターまつりを実施した。来年度以降のセンターまつりに反映させるため、当日にアンケートを実施した。講習会は、利用者ニーズを踏まえ、講習の廃止や内容変更などを行った結果、応募人数や参加率が増加し、市民サービスの向上につながった。</p>
--

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、利用者ニーズを踏まえた講習会や展示会を実施し、更なる市民サービスの向上に繋がる取組を行うことが望まれる。 ・利用者満足度について、アンケートの収集方法や内容等を工夫し、より多様な意見を収集し、内容の分析などを行い、具体的な取組に反映させることが望まれる。 ・提案書にある、「サイン及び樹名版を設置してのゾーンニングの明確化」、「生態系調査によるポテンシャルの発掘」及び「障害者や高齢者の利用を想定したユニバーサルデザインの導入」などを取り入れたことにより利用者サービスが向上したので、今後は、更に各項目の継続や、提案書で予定している、より良い取組を実施することが望まれる。 ・収支について、引き続き経費削減を行うとともに、維持管理への充當、地域還元などを検討することを期待する。 ・市政だよりなどの広報誌への掲載の際のチェック体制の確立や、接客・マナー研修の実施など職員のスキルアップにつながる取組を今後も継続することが望まれる。
