

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30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～令和2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	<p>○緑化相談は総件数520件(平成29年度:651件)、主な内容は栽培管理についてであった。</p> <p>○講習会は合計38講座行い、受講者数は540名(参加率80%以上が9講座)であった。 (平成29年度:27講座、受講者664名、参加率80%以上が14講座)</p> <p>○依頼を受けた講習会を1件実施した(平成29年度:依頼3件)。</p> <p>○展示会は合計16回(240日)開催した(平成29年度:19回、244日)。</p> <p>○平成30年4月に開催された「春の緑化フェア」で7847人、同年11月に開催された「秋の緑化フェア」で7577人の来園者を集めた。</p> <p>○来園者数の調査を「春の緑化フェア」、「秋の緑化フェア」の他に「川崎ファーマーズマーケット」(6月2日来園者4582人、9月1日 来園者1254人)で実施した。</p>																																												
収支実績	<p style="text-align: center;"><b>収入</b> (単位:円)</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>43,230,000</td> <td>43,165,000</td> <td>43,155,000</td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td>478,300</td> <td>481,500</td> <td>305,600</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td>1,441,392</td> <td>1,602,152</td> <td>1,799,258</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>45,149,692</td> <td>45,248,652</td> <td>45,259,858</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;"><b>支出</b> (単位:円)</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>維持管理運営費</td> <td>43,496,983</td> <td>42,193,672</td> <td>40,099,611</td> </tr> <tr> <td>自主事業経費</td> <td>821,877</td> <td>754,118</td> <td>1,073,957</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>44,318,860</td> <td>42,947,790</td> <td>41,173,568</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;"><b>収支差額</b> (単位:円)</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収支差額</td> <td>830,832</td> <td>2,300,862</td> <td>4,086,290</td> </tr> </tbody> </table> <p>○傾向として、収入額が支出額を上回っており、収支差額は増加傾向にある。</p> <p>○収入については、自主事業収入が増加したが、全体的に横ばいであった。</p> <p>○支出については、人件費の一部が大きく寄与し、減少した。</p>		平成28年度	平成29年度	平成30年度	指定管理料	43,230,000	43,165,000	43,155,000	その他収入	478,300	481,500	305,600	自主事業収入	1,441,392	1,602,152	1,799,258	計	45,149,692	45,248,652	45,259,858		平成28年度	平成29年度	平成30年度	維持管理運営費	43,496,983	42,193,672	40,099,611	自主事業経費	821,877	754,118	1,073,957	計	44,318,860	42,947,790	41,173,568		平成28年度	平成29年度	平成30年度	収支差額	830,832	2,300,862	4,086,290
	平成28年度	平成29年度	平成30年度																																										
指定管理料	43,230,000	43,165,000	43,155,000																																										
その他収入	478,300	481,500	305,600																																										
自主事業収入	1,441,392	1,602,152	1,799,258																																										
計	45,149,692	45,248,652	45,259,858																																										
	平成28年度	平成29年度	平成30年度																																										
維持管理運営費	43,496,983	42,193,672	40,099,611																																										
自主事業経費	821,877	754,118	1,073,957																																										
計	44,318,860	42,947,790	41,173,568																																										
	平成28年度	平成29年度	平成30年度																																										
収支差額	830,832	2,300,862	4,086,290																																										
サービス向上の取組	<p>○多くの市民が参加できるよう講習会の開催回数を38回と大幅に増やした。(平成29年度:27回)</p> <p>○ボランティアを活用した緑化センターサポーター事業を実施し、園内作業をサポートしており、また、これに伴い、ボランティアミーティングを実施し、市民目線にたった維持管理面における質の向上を図っている。</p> <p>○本部から公園の運営に携わってきた専門家の指導を毎月実施し、市民のための施設点検、施設利用方法、展示方法等の細部にわたり、検討と改善を実施した。</p> <p>○緑化推進資料として図書63冊、西園の屋外図書館に子供向けの本として37冊、計100冊を収集した。</p>																																												

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) ○アンケートを講習会で420人、展示会で217人、その他で114人に実施し、計296件の意見が寄せられた。意見・要望の内容は概ね好意的な意見であった(総合的な評価が良以上:講習会90%、展示会68%、その他80%)。 ○アンケートを実施し、講習会では利用者へ人気の講習を新たに取入れたり、回数を増やすなどしている。					
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	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) ○事業計画に基づく適正な支出が行われている。 ○講習会を計画以上に実施するなど、支出に見合う効果は得られている。 ○市内3社以上の見積書を取得し、競争原理を働かせて委託費の削減に努めている。また、ボイラー等の稼働を適切に管理し、燃料の節約に努めている。 ○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	4	6.4
		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					
(評価の理由) ○講習会を38回/年(計画37回/年)を計画的に実施し、都市緑化の普及、啓発に寄与した。 ○平成29年度のアンケートをもとに利用者ニーズを把握し、新たな講習会や企画を実施することで、自主事業に反映させた。 ○緑化センターの特徴ある植物の情報を報道機関に積極的に提供し、発信した。 ○天候不良日でも来園者が楽しめるよう、休憩室に寄せ植えを設置したり、温室の質の向上を図った。雨の日でも利用者が来園したくなる整備や工夫を行っており、来園者からも評価されている。 ○アンケートを実施し、講習会で121件、展示会で98件、その他アンケートで77件の意見が寄せられた。意見・要望の内容は「また来園したい」「植物がもっと好きになった」等、概ね好意的な意見であった。(総合的な満足度が良以上の評価:80%)。 ○ボランティアを活用した緑化センターサポーター事業を実施し、園内作業をサポートをしている。さらに、これに伴い、ボランティアミーティングを実施し、より市民の声を取入れたによる植物の維持ができたことは評価できる。 ○これまで地域との賑わいの創出として、地域の団体と連携し、過去8期にわたり開催してきた行ってきた緑化まつりを地域の活性化や連携を強化するため、「秋の緑化フェア」と名称変更し、4月に開催した「春の緑化フェア」と連携して開催したことで両フェアで計15,424人(平成29年度 春の緑化フェア 緑化まつり 計13,561人)の来場者を集めたことについて、集客に向けた新しい取組は評価できる。					

分類		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	3	1.2
	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
	(評価の理由) ○運営業務や自主事業により力を入れていることは評価できる。12月に欠員が発生したが、指定管理者で適切に対応し問題なく業務をこなせた。 ○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。 ○廃棄物の処理など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。 ○社員研修、セミナーについて、積極的にいき、職員の技術向上や安全意識向上に努めた。 ○各施設のハザードマップの確認しながら、施設の変更や点検による不具合等があれば逐次更新することし、園内の主要施設に掲示し、来園者への周知を行っている。また、防災訓練も行っている。 ○平成29年度と同様、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している。鍵付きポストにより、郵送物の管理している。				
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	3	1.2
	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
	(評価の理由) ○定期的な施設点検を行うとともに、本部検査員による施設や管理状況に対するセルフモニタリングを実施し、優先度、緊急度を見極めながら修繕等に細かく対応を行っている。 ○新品種24品種(仕様書で求めている導入品種20種/年)を導入し樹木等の適正管理、収集を行っている。 ○長期保全更新計画を適正に作成し、市へ報告を行っている。 ○施設内及び外構の清掃については、水準以上の頻度で実施し、快適に利用できる環境を維持している。 ○施設内及び敷地内の警備は、適切に行っており、適宜、警備会社や交番と情報交換をしており、大きな事故はなかった。 ○外溝、植栽の管理は適正に管理されている。 ○緑化推進資料として、図書63冊、子供向けの本37冊、計100冊を収集し、蔵書の充実を図ったことについては、評価できる。				

#### 4. 総合評価

評価点合計	72	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

- 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「市民100万本植樹運動」や「緑のカーテン大作戦」に協力してゴーヤ1,630ポット、ハボタン700ポット配布するなど、本市の緑行政にも貢献した。
- 市のシェアサイクル事業導入に向けた、試験的な運用に協力した。
- 市民や利用者の意見を反映させるため、打ち合わせ会議を合計6回開催し、地域の様々な参加団体と連携しながら「秋の緑化フェア」を実施した。施設利用者により満足してもらえるよう工夫をしていることについては、評価できる。
- 講習会については、新たに11種を取り入れており、受講者満足度を高めたことは評価できる。
- 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平成29年度より強化しており、利用者からもアンケートで高い評価を得ていることについて、評価できる。
- 緑化センターサポーター事業を昨年に引き続き実施し、これに伴い、ボランティアミーティングを実施し、市民目線にたった維持管理面における質の向上を継続的に図っている。
- 世界的にも珍しい植物(アガベ)を育て、積極的に外部に発信したことで、多くの来園者を呼び込んだことは評価できる。
- 老朽化が進む施設の維持管理を適切に行うとともに、利用者の安全確保が図られているなど、管理運営が適切に行われている。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・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、アンケートも実施回数や内容等を工夫し、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。
- ・提案された事業については、概ね実施されているが、指定管理期間の最後の年であるので、実施完了まで今後も引き続き適正な管理・運営に努めることが望まれる。
- ・収支について、維持管理への適切な充当、収益の一部を地域還元すること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及び取材対応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。
- ・これまでアンケート収集は来園者向けに行われているが、新しい来園者を確保するために、来園者以外の市民が緑化センターにどのようなニーズを抱いているか収集し、事業に反映することが望まれる。
- ・多摩区、生田緑地、地域の団体と連携した事業の実施、多摩地域の広報のみならず、市内全域を対象とした広報誌への掲載や出張講座を行うなど、緑化センターの認知度を高め、川崎区、幸区、中原区などの南部地域からの来園を促す取組が望まれる。
- ・講習会は市民に人気があるため、内容を充実させたり開催回数を増やすことで市民が広く参加できる機会を創出することが望まれる。
- ・高校生から20代の施設利用者が少ないことから若い世代の関心を引く取組が望まれる。
- ・障害者や高齢者の利用に配慮し、ユニバーサルデザインを導入することが望まれる。