

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	令和4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 合間 功 ・住所 東京都世田谷区玉川2丁目2番1号	評価者	みどりの管理課長
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日	所管課	建設緑政局緑政部みどりの管理課

2. 事業実績

利用実績	<p>○緑化相談は総件数401件(令和3年度:451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35講座行い、受講者数は584名(参加率80%以上が23講座)であった。 (令和3年度:23講座、受講者329名、参加率80%以上が9講座) (令和2年度:11講座、受講者数145名 参加率80%以上が9講座)</p> <p>○外部から依頼を受けた講習会は計8回実施し、154名が参加。(令和3年度:依頼0件)。</p> <p>○展示会は合計12回(272日)開催した(令和3年度:9回、152日 令和2年度5回、124日)。</p> <p>○1日あたりの来園者数は、734人であり、前年(令和3年度年)の来園者数(836人)より減少。 (令和4年度来場者数 約226,100人÷営業日数308日≒734人)</p>																																																								
収支実績	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">収入 (単位:円)</th> </tr> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>46,140,000</td> <td>44,400,000</td> <td>44,400,000</td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td>54,000</td> <td>165,500</td> <td>143,000</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td>1,050,646</td> <td>1,451,645</td> <td>1,890,320</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>47,244,646</td> <td>46,017,145</td> <td>46,433,320</td> </tr> <tr> <th colspan="4">支出 (単位:円)</th> </tr> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> </tr> <tr> <td>維持管理運営費</td> <td>42,934,323</td> <td>42,505,224</td> <td>40,967,643</td> </tr> <tr> <td>自主事業経費</td> <td>435,050</td> <td>630,157</td> <td>960,960</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>43,369,373</td> <td>43,135,381</td> <td>41,928,603</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>3,875,273</td> <td>2,881,764</td> <td>4,504,717</td> </tr> </tbody> </table> <p>○収支差額について、令和2年度から令和3年度は減少したが、令和4年度は前年度に比べ、増加した。</p> <p>○維持管理運営費の支出は前年度に比べ、物品の在庫活用による新規購入の抑制や委託の見直しにより、減少した。</p> <p>○自主事業の収支差額は前年度より107,512円増加し、着実な収入の増加に努めた。</p> <p>○利益還元事業として、自主事業収益の一部について、緑化センターの魅力向上に向けて、施設の維持管理、各種講座・イベントの実施や地域連携の取組に還元を行った。</p>	収入 (単位:円)					令和2年度	令和3年度	令和4年度	指定管理料	46,140,000	44,400,000	44,400,000	その他収入	54,000	165,500	143,000	自主事業収入	1,050,646	1,451,645	1,890,320	計	47,244,646	46,017,145	46,433,320	支出 (単位:円)					令和2年度	令和3年度	令和4年度	維持管理運営費	42,934,323	42,505,224	40,967,643	自主事業経費	435,050	630,157	960,960	計	43,369,373	43,135,381	41,928,603	収支差額					令和2年度	令和3年度	令和4年度	収支差額	3,875,273	2,881,764	4,504,717
収入 (単位:円)																																																									
	令和2年度	令和3年度	令和4年度																																																						
指定管理料	46,140,000	44,400,000	44,400,000																																																						
その他収入	54,000	165,500	143,000																																																						
自主事業収入	1,050,646	1,451,645	1,890,320																																																						
計	47,244,646	46,017,145	46,433,320																																																						
支出 (単位:円)																																																									
	令和2年度	令和3年度	令和4年度																																																						
維持管理運営費	42,934,323	42,505,224	40,967,643																																																						
自主事業経費	435,050	630,157	960,960																																																						
計	43,369,373	43,135,381	41,928,603																																																						
収支差額																																																									
	令和2年度	令和3年度	令和4年度																																																						
収支差額	3,875,273	2,881,764	4,504,717																																																						
サービス向上の取組	<p>○展示会として、サクラソウ品種展を43日間、サツキ展を13日間、ハナショウブ品種展を20日間、盆栽展(秋・春)を23日間、クリスマスローズ展を28日間、ツバキ展を18日間実施した。</p> <p>○かわさき緑のカーテン事業の一環として、ゴーヤの種を播種し、18の公共施設と7つの民間事業所に計1319株配布した。</p> <p>○近隣小学校の園芸委員会と連携し、「寄せ植え体験」や「野菜収穫体験」を実施した。また、総合の授業等においても合計で240名の生徒を受け入れ、園内見学や質疑応答を行った。</p> <p>○中原区地域振興課と連携し、花壇ボランティア「花クラブ」に向けて、当園の花壇づくりに関する講習会と見学ツアーを実施した。</p> <p>○「多摩区役所地域みまもり支援センター」より依頼を受け、「菅の里地域包括支援センター」において、タネから育てる花壇づくりの取り組みを実施している。令和5年度も事業を継続し、よりよい地域コミュニティーの場を創出するとともに、地域包括ケアに貢献している。</p> <p>○市内広域への緑化普及のため、多摩区民祭、宮前区の「東高根森林公園」や、川崎区の「富士見公園」にて出張講習会/相談を実施した。</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	3	7.2
		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)				
	【利用者満足度】				
	○各講習会について、参加者にアンケート調査を行い、その意見や要望を踏まえ、講習会を企画した。				
	○緑化センター全体に対する満足度について、「満足」、「やや満足」、「やや不満」、「不満」の4段階で一般利用者等に満足度調査を行い、650名分のアンケート結果が得られた。結果、95%の方が「満足」「やや満足」と回答した。				
	○講習会について、利用者満足度をアンケートにて、「大変良い」、「良い」、「普通」、「あまりよくない」、「未回答」の5段階で調査したところ、386人が回答(7回開催された自主事業の講習会も含む)し、総合的な評価が「大変良い」、「良い」が98%で好評価であった。				
	○利用者から「植栽の管理水準が落ちている」「見本庭園の池に水が流れていない」といった指摘があった。				

分類	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	3 計画に基づく適正な支出が行われているか 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	8	3	4.8	
	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 7 事業収支に関して適正な会計処理が為されているか	6	3	3.6	
	(評価の理由)					
	【効率的・効果的な支出】 ○事業計画に基づく適正な支出が行われている。 ○施設内照明(事務室内、1階ロビー)のLED化や、温度湿度に応じた適切な水やりなど、経費の削減に努めている。					
	【適切な金銭管理・会計手続】 ○金銭管理、帳簿管理について、本部の財務部門の監査を定期的に受けるなど、適正な会計処理に努めている。					
	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 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	8	4	6.4
		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 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	6	5	6
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 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	8	4	6.4	
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 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	10	4	8.0	
(評価の理由)						
【適切なサービスの提供】 ○「市民150万本植樹運動」や「緑のカーテン大作戦」の一環として、ゴーヤの種を播種し、18の公共施設と7つの民間事業所に計1,319株配布した。また、各区道路公園センター等にハボタン1,041株を配布した。 ○外部から依頼を受けた講習会は、菅の里地域包括支援センターでの花壇づくり講習会や、宮前区、川崎区の公園での寄せ植え講習会、中原区花壇ボランティアへの研修など、計8回実施し、154名の方が参加した。 ○近隣小学校の園芸委員会と連携し、「寄せ植え体験」や「野菜収穫体験」を実施した。また、総合の授業等においても合計で240名の生徒を受け入れ、園内見学や質疑応答を行った。 ○広報活動として、市政だよりやタウンニュース、川崎市生涯学習情報誌など各種広報誌に開花情報や講習会情報などを掲載。 ○緑化センター情報紙として、季節ごとの植物をテーマに「四季のたより」を6回発行した。						
【業務改善によるサービス向上】 ○講習会等のイベントについて、学校、行政機関や地域関連との連携を引き続き行うとともに、「カワスイ 川崎水族館」と連携企画を検討、お互いの施設を視察するなど、新たな連携先の拡充に努めた。 ○緑化相談の総件数は401件(令和3年度:451件)と昨年度から減少した。その理由をインターネットの普及によるものと考え、令和5年3月にオンライン緑化相談窓口を新設した。 ○広報活動として、「テレビ朝日 報道ステーション」や「ジェイコム」「イツコム」「FMかわさき」などの公共放送にて放映を行った。さらに、公式ホームページ(※ウェブアクセシビリティ対応済)やSNSのInstagramなどインターネットを用いた広報活動にも取組み、緑化センターの効果的な周知を行った。(SNSの公式Instagramのフォロワーは3月末時点で731人となり、昨年度末より約530名増加した。)						
【利用者の意見・要望への対応】 ○しゃがむのが難しい方、車椅子を利用する方でも土や草花に触れて園芸を楽しむことができるレイズドベッド(高床式花壇)を活用した花植え講座を近隣の高齢者施設との連携により実施した。						
【提案事業・自主事業の実施状況】 ○展示会について、年間12回、のべ272日(仕様書:7回、180日以上)開催した。また、「ローズウィーク」と「ヒマワリフェア」において、期間中に当園で撮影した写真をSNSで募集する新しい取り組みを実施した。 ○講習会について、指定管理事業分として24回(仕様書では、年19回以上を要求)、自主事業分として11回の計35回実施し、584名が参加した。						

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) 【適正な人員配置】 ○本部に緑化センターの地域連携等のプロデュースを専門とする専任を配置し、関連するステークホルダーと緑化センターをマッチングし、魅力アップと付加価値を創造する担当者を配置している。 【連絡・連携体制】 ○施設の課題、施設に対する要望など、所管課との連絡打ち合わせを適宜行っており、連携は十分に図られている。 【再委託管理】 ○地域活性化につながるよう、高木剪定、緑地管理、雑工事、漏水修理などは市内近隣の業者を選定し、委託を行った。また、業者選定の際は3社程度の見積書を取得し、委託費の縮減に努めた。 【担当者のスキルアップ】 ○指定管理者本部と連携した社員研修を積極的に行い、職員の技術向上、安全意識の向上、接客マナーの向上を図っている。 【安全・安心への取組】 ○事故や災害の履歴や隣接する道路、近隣家屋への影響も含め、危険箇所を記載した「ハザードマップ」をセルフモニタリングの機会等、適宜修正し、巡視や定期点検、修繕計画等に活用した。 ○職員・スタッフによる総合防災訓練(水消火器訓練、AED講習等を含む)を実施した。 【コンプライアンス】 ○本部の専門職社員を講師とし、個人情報管理、情報管理、労働安全衛生について研修会を実施している。また、本部担当社員による内部監査(セルフモニタリング)を実施し、法令遵守の徹底について、定期的に確認を行った。			
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	3	3.6
	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	3	2.4
	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) 【施設・設備の保守管理】 ○老朽化が進む施設に対し、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。 【樹木、草花及び種苗の管理】 ○区内の団体からソメイヨシノの保護について相談を受け、緑のコンシェルジュを交えて挿し木や接ぎ木について助言を行った。 ○水準書で示されている適切な除草、剪定、水やりなどを行い、樹木、草花及び種苗を適正に管理している。 【施設更新計画】 ○定期的な施設点検を行うとともに、指定管理本部職員による施設や管理に対するセルフモニタリングを実施し、長期保全更新計画書を所管課に提出している。 【清掃業務】 ○施設内及び外構の清掃については、水準どおり実施し、快適に利用できる環境を維持している。 ○屋外の障害者用トイレに緊急ブザーと杖掛けホルダーを設置するなど、ユニバーサルデザインに配慮している。 【警備業務】 ○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。 【備品管理】 ○トイレトーパー等の適切な補充や音消し装置を設置するなど、快適に利用できる管理がされている。アンケート「園路やトイレなど施設の清掃は行き届いていますか?」の質問に対し、95%の方に「満足/やや満足」との回答を得た。			

4. 総合評価

評価点合計	68.8	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

- 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150万本植樹運動」や「緑のカーテン大作戦」に協力してゴーヤ1,319株、ハボタン1,041株を配布するなど、本市の緑行政にも貢献している。
- 広報誌、公共放送、SNSを有効に活用し、精力的に施設の広報に努めている。
- 期間中に当園で撮影した写真をSNSで募集するなど、新しい取り組みを実施している。
- 令和5年3月にオンライン緑化相談窓口を新設し、緑化相談の利便性向上に努めている。
- レイズドベッドを活用した「花植え講座」など、障がいのある方や高齢者に配慮したサービスを提供している。
- 老朽化が進む施設の維持管理を適切に行うとともに、適切な小破修繕を迅速に行い利用者の安全確保を図るなど管理運営が適切に行われている。
- 自主事業による収入をボランティア活動で使用する作業用具、資材の購入費、温室植物の原材料費に還元していく取組を積極的に行っている。
- 開園前に緑化センター周辺のごみ拾いを随時行っている。
- 市民からの苦情・陳情があった際は、誠意をもって迅速かつ丁寧に対応している。

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。
- 引き続き、収支について、維持管理への適切な充当、収益の一部の地域還元などを検討することが望まれる。
- 講習会については、引き続きアンケート結果を踏まえながら、市民のニーズを意識して、開催することが求められる。
- 引き続き、若い世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ツール(SNS等)をさらに充実させた広報、講習会、市内学校等への出張講座など新たな取組が望まれる。
- 障がい者や高齢者の利用にも配慮し、誰もが利用しやすいユニバーサルデザインをさらに導入することが望まれる。
- 引き続き、アンケート調査は、一般来園者へも積極的に行い、利用者ニーズの把握しニーズを反映した運営に努めてもらいたい。
- 利用者の立場からの視点を踏まえ、質の高い来園者サービスを提供できるよう石勝エクステリアならではの取組を行うことが望まれる。
- 令和6年度に川崎市で開催する都市緑化植物園連絡会議について、その開催準備・運営の協力を要請する。
- 令和6年度に川崎市で開催する全国都市緑化かわさきフェアに向けて、自主事業イベント等において、フェアの機運を高めるような企画を求める。