

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5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 山岸 通庸 ・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345件(令和4年度: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27講座行い、受講者数は550名(参加率80%以上が13講座)であった。 (令和4年度:35講座、受講者584名、参加率80%以上が23講座) (令和3年度:23講座、受講者数329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、市内唯一の都市緑化植物園として、広域での緑化普及を目指し、これまで以上に力を入れて取り組んだ結果、計12回実施し、417名が参加。令和4年度と比較して講習会の回数は1.5倍、参加者数は約3倍に増加した。(令和4年度:8回、154名参加 令和3年度依頼なし)。</p> <p>○展示会は合計13回の219日間開催した(令和4年度:12回、272日 令和3年度:9回、152日)。</p> <p>○1日あたりの来園者数は、662人であった。(令和4年度年:734人 令和3年度:836人) (令和5年度来場者数 約203,742人÷営業日数308日≒662人)</p>																																																							
収支実績	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">収入</th> <th colspan="3">(単位:円)</th> </tr> <tr> <th></th> <th></th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>指定管理料</td> <td>44,400,000</td> <td>44,400,000</td> <td>44,400,000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>その他収入</td> <td>165,500</td> <td>143,000</td> <td>372,274</td> </tr> <tr> <td></td> <td>自主事業による収入</td> <td>1,451,645</td> <td>1,890,320</td> <td>1,863,610</td> </tr> <tr> <td></td> <td>計</td> <td>46,017,145</td> <td>46,433,320</td> <td>46,635,884</td> </tr> <tr> <th colspan="2">支出</th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> </tr> <tr> <td></td> <td>維持管理運営費用</td> <td>42,505,224</td> <td>40,967,643</td> <td>39,266,695</td> </tr> <tr> <td></td> <td>自主事業経費内訳</td> <td>630,157</td> <td>960,960</td> <td>1,077,153</td> </tr> <tr> <td></td> <td>計</td> <td>43,135,381</td> <td>41,928,603</td> <td>40,343,848</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収 支 差 額</td> <td>2,881,764</td> <td>4,504,717</td> <td>6,292,036</td> </tr> </tbody> </table> <p>○収支差額について、令和3年度より毎年度増加している。</p> <p>○維持管理運営費の支出は前年度に比べ、物品の在庫活用やリサイクルによる新規購入の抑制や委託の見直し、資材の一括購入により減少した。</p> <p>○自主事業の収支差額は前年度より142,903円減少した。</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3年度	令和4年度	令和5年度		指定管理料	44,400,000	44,400,000	44,400,000		その他収入	165,500	143,000	372,274		自主事業による収入	1,451,645	1,890,320	1,863,610		計	46,017,145	46,433,320	46,635,884	支出		令和3年度	令和4年度	令和5年度		維持管理運営費用	42,505,224	40,967,643	39,266,695		自主事業経費内訳	630,157	960,960	1,077,153		計	43,135,381	41,928,603	40,343,848		収 支 差 額	2,881,764	4,504,717	6,292,036
収入		(単位:円)																																																						
		令和3年度	令和4年度	令和5年度																																																				
	指定管理料	44,400,000	44,400,000	44,400,000																																																				
	その他収入	165,500	143,000	372,274																																																				
	自主事業による収入	1,451,645	1,890,320	1,863,610																																																				
	計	46,017,145	46,433,320	46,635,884																																																				
支出		令和3年度	令和4年度	令和5年度																																																				
	維持管理運営費用	42,505,224	40,967,643	39,266,695																																																				
	自主事業経費内訳	630,157	960,960	1,077,153																																																				
	計	43,135,381	41,928,603	40,343,848																																																				
	収 支 差 額	2,881,764	4,504,717	6,292,036																																																				
サービス向上の取組	<p>○主な展示会として、サクラソウ品種展を38日間、サツキ展を12日間、ハナショウブ品種展を24日間、盆栽展を11日間、ヒマワリフェアを26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、38の公共施設と7つの民間事業所に計1,525株配布した。</p> <p>○誰もが利用しやすい園内を目指し、利用頻度の高いデイサービスと連携し、利用者目線でのバリアフリー化に向けたヒアリングを行い、段差解消等の工事を行った。</p> <p>○老朽化により使用不能となっていたカナルについて、ミニ水田として活用し、未利用地の有効活用と園内の景観の向上に寄与した。</p> <p>○昨年度に要望が多かった親子向けの講習会(親子で参加できる藍染め講習会)を開催し、好評であった。</p> <p>○こども文化センターと連携し、地域のこどもたちがカーネーション等を作成・販売を行う、「こどもお花屋さん」を実施。実施後に市民から開催のお礼の手紙をいただくなど、地域の方々に喜ばれるイベントとなった。</p> <p>○自主事業として、積極的にキッチンカーを呼び込み、利用者の利便性向上に取り組んでいる。</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、186名分のアンケート結果が得られた。結果、94%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、377人が回答し、総合的な評価が「大変良い」、「良い」が97%で好評価であった。 ○イベント時にはアンケートを記入してくれた方に「かわさき緑化フェアの記念ノベルティ」をプレゼントし、直接記入方式とQR方式の両方を取り入れ工夫を重ねた。結果、昨年の650件を大きく上回る802件のアンケートを収集することができ、内容を分析することでサービス向上につながった。					
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	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) 【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、年間を通じて使用する物品の集中購入、中古備品の再利用など、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	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	5	8
		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	5	6
		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	8.0
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) 【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、38の公共施設と7つの民間事業所に計1,525株配布した。(昨年度:18の公共施設と7つの民間事業所に計1,319株配布)また、各区道路公園センター等にハボタン1,516株を配布(昨年度:1,041株)した。かわさき緑化フェアの開催に伴い、配布数は約1.5倍に増加した。ゴーヤの引き渡しの際には、広報用POPを配布し、緑化センターの緑化推進活動の周知に務めた。 ○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、川崎区役所道路公園センターから依頼を受け開催した大師公園でのイベント支援など、計12回実施した。(昨年度:8回実施) ○子どもも楽しめる講習会の要望を多く受け、夏休みに親子で楽しめる「藍染め体験」講習会を新規で企画。緑化センターで育てたアイを収穫し、新鮮な生葉を使って染めるといったセンターの独自性を生かした内容であった。また、ハーブを楽しむ講習会では、視覚障害を持つ方も参加できるような内容を企画し、実際に1名の方にご参加いただいた。 ○新しく、来園者参加型のパンジーフェア展示会を開催(総投票数340票)。来園者へお気に入りの品種を投票してもらい、結果は公表してフィードバックし、今後の花壇デザインに活かしていく予定。 ○SNSやホームページ等において、花や植物、講習会トピックス等の発信をタイムリーに更新し、情報発信を充実させサービスの向上に努めた。「インスタグラム」のフォロワーは令和6年3月末時点で1,040名を突破した。(昨年度末より約309名増)。					

○近隣小学校の園芸委員会と連携して食育体験企画を実施。園内の菜園を活用し、野菜の植え付けから収穫までを行った。収穫した作物は給食で使用され、植え付けから収穫、そして食べるという体験を提供した。また、緑化センターで育てた花苗を提供し、校庭花壇への寄せ植えを行う花植え体験も実施し緑化の普及に繋がった。

○教育機関との連携を強化し、市内5校の中学校の職場体験を受け入れた。作業だけではなく、「植物に関する仕事があった」と考える生徒に向け、植物園の運営や具体的な取り組みについて学べるプログラムを実施した。

上記のとおり、既存の取組の充実に努めるとともに、新たな企画も実施するなど、サービス向上を図った。

【業務改善によるサービス向上】

○現状、来園者の年齢層が高齢者層に偏っており、若年層の関心を引くため、SNSの活用を強化した。また、子ども向けを意識したイベントを多数開催。イベント時には学生団体や大学生ボランティアを募集し、大学生と協働で運営した。令和4年度に比べ、来園者アンケートでの20代の比率が7ポイント増加した。また、緑化センターまつりでも7ポイント増加。桜まつりでは30代以下の比率が17ポイント増加した。注目度が上がり、若いアーティストのYoutube撮影(総再生回数26万回)にも使用された。

○講習会について、令和4年度は人気の講習会が受付開始すぐに満員になってしまい、参加したいのにできなかったという声を多く受けていた。また、インターネット受付を希望する声もあった。そのため、今年度より、講習会の定員を増員し、人気のある講習会の開催数を増やすなど工夫した。また、収支が赤字になっていた講習会を中心に、講習会費と内容を是正した。さらに、アンケートにてインターネット受付が可能かどうかについて意見を収集した。

○来園者から、「花がたくさんみたい」「いろいろな草花が見れてうれしい」との声を多数あったため、より魅力あふれる施設になるよう花壇を3か所増設する取り組みを行った。また、花壇の植え替えの時期に「お花摘み体験」として来園者に解放し、自由にお花を摘めるイベントを実施した。開催のたびに参加者が増え、「次回もやってほしい」との声が多数あった。上記のとおり、来園者の声を適宜把握しながら、企画に反映するなど業務改善に努めた。

【利用者の意見・要望への対応】

○誰もが利用しやすい園内を目指し、利用頻度の高いデイサービスと連携し、利用者目線でのバリアフリー化に向けたヒアリングを行い、段差解消等の工事を行った。また、レイズドベッド(※)を用いた講習会を行うなど、障がいのある方や高齢者への配慮も行っている。(※:かさ上げた花壇のことで、車いすに乗ったままでも作業が可能)

【提案事業・自主事業の実施状況】

○講習会について、指定管理事業分として19回(仕様書は、年19回以上を要求)、自主事業分として8回の計27回実施し、550名が参加した。

○「子ども向けのイベントを開催してほしい」と利用者からの声があり、長尾こども文化センターに協力いただき、子どもたちがお花屋さんの店員となってブーケを売るイベント「こどものお花屋さんイベント」を3回実施した。目新しい企画となり、FMかわさき等のメディアにも紹介された。

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、危険個所を記載した「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・スタッフによる防災訓練も適切に実施されている。			
	【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。			
		○温室が加温できないトラブルが生じたが、所管課と連絡を密にとり、また、指定管理者のもつ知識を最大限活かし、適切に対応を行った。結果、大きな被害がなく、冬越しすることができた。			
	【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】	○スタッフによる園内巡視と閉園後の機械警備を毎日実施し、適切な警備に努めている。令和5年度は大きな事件・事故はなかった。			
	【外構・植栽管理】	○樹木や草花の手入れに関する満足度について、アンケート調査を行ったところ、95%の方が「満足」「やや満足」と回答。「いつも丁寧な手入れがで気持ちよく見物できる、植物への愛情が感じられる」などの声が多数あった。			
	【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。			

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

- 市制100周年関連企画、全国都市緑化かわさきフェア関連企画へ積極的な協力が行われている。
- 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1,525株、ハボタン1,516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。
- 講習会や展示会において、利用者の意見を反映させながら、新しい取組を実施している。
- オンライン緑化相談窓口を開設するなど、時代の流れに即した柔軟な対応により、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。
- アンケート調査について、調査数が増加するような工夫を凝らしながら、適切に取り組んでいる。
- 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。
- 今まで緑化センターに来園したことのない方が来園してみたいくなるような提案事業、自主事業の開催に努めてもらいたい。
- 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を行い、利用者ニーズを把握し、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民間企業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。