

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6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 大柴 信吾 ・住所 東京都世田谷区玉川2丁目2番1号	評価者	事業調整・緑化推進担当課長
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日	所管課	建設緑政局グリーンコミュニティ推進室

2. 事業実績

利用実績	<p>○緑化相談は、総件数339件(令和5年度:345件 令和4年度:401件)、主な内容は栽培管理についてであった。                  オンライン緑化相談窓口(令和5年3月開設)件数は、21件(令和5年度:12件)であった。                  ○講習会は、合計23講座行い、受講者数は413人(1講座あたりの平均参加者数:17.9人)であった。(令和5年度:27講座、受講者550人、1講座あたりの平均参加者数:20.4人)                  ○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て取り組み、計13回実施し、230人が参加(令和5年度12回、417人参加 令和4年度:8回、154人参加)。                  ○展示会は、合計9回の220日間開催した(令和5年度:13回、219日 令和4年度:12回、272日)。                  ○1日あたりの来園者数は、680人であった(令和5年度年:662人 令和4年度:734人)。                  (令和6年度来場者数 約209,289人÷営業日数308日≒680人)</p>																																																		
収支実績	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">収入</th> <th colspan="3">(単位:円)</th> </tr> <tr> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理収入</td> <td>44,543,000</td> <td>44,772,274</td> <td>46,315,090</td> </tr> <tr> <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>その他収入</td> <td>143,000</td> <td>372,274</td> <td>1,915,090</td> </tr> <tr> <td>自主事業による収入</td> <td>1,890,320</td> <td>1,863,610</td> <td>1,920,126</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>46,433,320</td> <td>46,635,884</td> <td>48,235,216</td> </tr> <tr> <th rowspan="2">支出</th> <th colspan="3">(単位:円)</th> </tr> <tr> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度</th> </tr> <tr> <td>維持管理運営費用</td> <td>40,967,643</td> <td>39,266,695</td> <td>41,346,680</td> </tr> <tr> <td>自主事業経費内訳</td> <td>960,960</td> <td>1,077,153</td> <td>493,274</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>41,928,603</td> <td>40,343,848</td> <td>41,839,954</td> </tr> <tr> <td>収 支 差 額</td> <td>4,504,717</td> <td>6,292,036</td> <td>6,395,262</td> </tr> </tbody> </table> <p>○収支差額について、令和4年度より毎年度増加している。                  ○維持管理運営費の支出は、年間を通じて使用する物品の集中購入、中古備品の再利用や講習会の資材等に園内の資材を活用したことにより縮減するように努めた。                  ○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4年度	令和5年度	令和6年度	指定管理収入	44,543,000	44,772,274	46,315,090	指定管理料	44,400,000	44,400,000	44,400,000	その他収入	143,000	372,274	1,915,090	自主事業による収入	1,890,320	1,863,610	1,920,126	計	46,433,320	46,635,884	48,235,216	支出	(単位:円)			令和4年度	令和5年度	令和6年度	維持管理運営費用	40,967,643	39,266,695	41,346,680	自主事業経費内訳	960,960	1,077,153	493,274	計	41,928,603	40,343,848	41,839,954	収 支 差 額	4,504,717	6,292,036	6,395,262
収入	(単位:円)																																																		
	令和4年度	令和5年度	令和6年度																																																
指定管理収入	44,543,000	44,772,274	46,315,090																																																
指定管理料	44,400,000	44,400,000	44,400,000																																																
その他収入	143,000	372,274	1,915,090																																																
自主事業による収入	1,890,320	1,863,610	1,920,126																																																
計	46,433,320	46,635,884	48,235,216																																																
支出	(単位:円)																																																		
	令和4年度	令和5年度	令和6年度																																																
維持管理運営費用	40,967,643	39,266,695	41,346,680																																																
自主事業経費内訳	960,960	1,077,153	493,274																																																
計	41,928,603	40,343,848	41,839,954																																																
収 支 差 額	4,504,717	6,292,036	6,395,262																																																
サービス向上の取組	<p>○全国都市緑化かわさきフェア春会期に向けた取組でもある緑化センターまつり特別イベント「球根投げ植え体験」を実施。幼児から高齢者まで幅広い世代の交流の場となった。                  ○桜まつり特別イベント「ハンギングバスケットづくり体験」を実施。完成したバスケットは東園に新設したカラフルなフェンスに飾り付け、フェア期間中は春らしい装飾として活用。さらに、参加者自身で春の草花の寄せ植えを制作し、持ち帰ってもらうことで自宅でも緑に親しんでもらう機会とした。                  ○フェア開催に向けて、中央門前、ナチュラルガーデン、ローズガーデンの3か所にフォトスポットを設置。中央門前のフォトスポットでは季節に合わせた装飾を施し、来園者の人気スポットとなった。                  ○「花いっぱい園内」をテーマに、「立体花壇の復活」や「花壇の増設」などを実施し、各所を装飾することで来園者から好評であった。                  ○市制100周年記念イベントへの協力。二ヶ領用水で川下り体験の運営協力およびPR活動を実施。水辺への関心や川に親しむきっかけづくりとなった。そのほか、市制100周年事業「復活！登戸の渡し」、多摩区みどり協会のPRイベント、生田緑地ばら苑における出張イベントなどの関連イベントへ出店。                  ○就労支援の場として活用。園内の自然豊かな環境を利用し、気持ちよく就労体験をしてもらった。                  ○宿原河堤桜保存会と連携を図り、緑化センター桜まつりの際の夜間のトイレ開放、月曜日の休日開園、二ヶ領用水の清掃等を行うなど園内資源を活かした地域団体の活動支援を実施。</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			
利用者満足度	(評価の理由) <b>【利用者満足度】</b> ○サービスの質向上に向けて、多くの来場者の意見収集するため、アンケート回収BOXを複数箇所に設置し、用紙記入方式とQRコード方式の両方を実施するなど工夫を行った。 ○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、643名分のアンケート結果が得られた。結果、98%の方が「満足」「やや満足」と回答した。令和5年度の94%から上昇し、利用者からも「手入れが行き届いている」「年々よくなっている」といった声が増えている。 ○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、324人が回答し、総合的な評価が「大変良い」、「良い」が96%で好評価であった。「実習が楽しく、実践的だった」などの意見をいただいた。 ○緑化センターまつりは、「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、120名分のアンケート結果が得られた。結果、98%の方が「満足」「やや満足」と回答。「たくさん体験ができてうれしかった」などの声をいただいた。 ○桜まつりは、「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、78名分のアンケート結果が得られた。結果、96%の方が「満足」「やや満足」と回答。「イベントや体験が楽しかった」との意見があった。				
	分類	項目	着眼点	配点	評価段階
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) <b>【効率的・効果的な支出】</b> ○事業計画に基づく適正な支出が行われている。 ○近隣の当団体が管理している施設等との機材の共有化により費用の削減。 ○講習会の材料等に園内の資源を活用したことにより、材料費を削減。 ○業務委託については、市内3社程度の見積書を取得し、競争原理を働かせて費用を縮減している。  <b>【適切な金銭管理・会計手続】</b> ○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。					

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点	
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	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】					
	<p>○指定講習会を19回、自主講習会を4回、合計23回実施し、413人の方が参加。夏休みに親子で楽しめる緑化センターで育ったアイを使った「藍染め体験」を開催。また、アレンジメント講習会の開催要望も高かったことから、新たに講師を招き、トウモロコシの皮を使った独自性の高いアレンジメント講座や、長期間楽しめるアートフラワーを使用した講座を新規に開催。</p> <p>○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、川崎市役所田島支所から依頼を受け開催した「クリスマス飾りづくり」など、計13回実施した。(昨年度:12回実施)</p> <p>○展示会を年間9回、のべ220日開催。・新しく、「球根を楽しもう！」フェアを開催した。園内に500個以上の球根を植え、その美しさを楽しんでいただくだけでなく、園内各所にPOP(案内表示)を設置し、訪問者が散策しながら球根の花を楽しめるよう工夫した。また、広報紙「四季のたより」では球根の特集号を発行し、園内で紹介した品種について詳しく解説。来園者が展示を楽しむだけでなく、自宅での栽培にも関心を持ってもらえるよう努めた。</p> <p>○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7年3月末時点で1,272名。昨年度末より約232名増加した。ホームページは、年間を通じた閲覧数が165,532pvとなった。(昨年比30,323pv増加)</p> <p>○近隣小学校の園芸委員会と連携して西園ナチュラルガーデンにて川崎の地場野菜である「のらぼう菜」の収穫体験や観察活動、およびハーブのタネ採取や一年草の抜去作業を実施。加えて、花壇管理に関する出張指導も行った。</p> <p>○教育機関との連携を強化し、市内6校の小中学校の職場体験(合計7回、12日間)を受け入れた。作業だけではなく、「植物に関する仕事がしたい」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。</p>					
	【業務改善によるサービス向上】					
	<p>○来園者の年齢層が高齢者層に偏っているという課題に対して、フォトスポットを新規で設置し、園内看板なども見直し、フォトジェニックを意識した空間づくりを行った。若年層の関心を引くSNSの活用を強化。こども向けを意識したイベントを多数開催し、大学生との協働で運営を行うなどしたことにより、令和5年度に比べ、来園者アンケートにおける30代までの比率が4ポイント増加。</p> <p>○来園者が多摩区民に偏る傾向があったが、市内全域からの来園促進を目的に広域イベントへの参加やSNSを使用したPRを強化。駅からの導線上に新たな案内看板を設置し、既存の看板については、親しみやすいデザインに工夫を加えたことにより、アンケートにおいて多摩区民の割合が減少し、来園者層の広がりが確認された。</p> <p>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。</p>					
	【利用者の意見・要望への対応】					
	<p>○「ベンチが少ない」という声に対応し、園内8箇所にベンチを増設。さらに、イベント等で集客が予定される際はバックヤードを開放し、テーブル・イスを大幅に増設。</p> <p>○「季節の装飾を楽しみにしている」という声に対し、令和6年度はハロウィーン、クリスマス装飾により力を入れるとともに、バレンタインやイースターにも装飾を行った。</p> <p>○年間を通じて38件のご意見、ご要望等をいただき、枝の剪定や清掃等、すぐに対応できるものは即日実施。</p>					
【提案事業・自主事業の実施状況】						
<p>○昨年度に引き続き、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になってブーケを売るイベントを企画。令和6年度は母の日イベントと称し、規模を拡大。出店者を増やし、より子どもたちが楽しめる内容になるように工夫した。</p> <p>○緑化センターまつりの開催。市制100周年記念事業や緑化フェアとも絡めたイベントを実施。4,390人と多くの来場者で盛況なイベントになった。</p> <p>○桜まつりの開催。地域の飲食店や団体、学生ボランティアなど9団体が参加し、イベントを盛り上げ3,914人(令和5年度:4,246人)の方に来場いただいた。</p>						

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	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
	<p>(評価の理由)</p> <p><b>【適正な人員配置】</b>  ○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。</p> <p><b>【連絡・連携体制】</b>  ○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。  ○ボランティアの方と連携し一緒に施設の維持管理に努めている。</p> <p><b>【再委託管理】</b>  ○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。</p> <p><b>【担当者のスキルアップ】</b>  ○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、接遇マナーの向上を図っている。</p> <p><b>【安全・安心への取組】</b>  ○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。</p> <p><b>【コンプライアンス】</b>  ○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</p>				

分類	外構・植栽管理	着眼点	配点	評価段階	評価点
	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	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

適正な業務実施

(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、その結果に基づいた修繕や更新を実施した。

○現在、水を抜いて空き地となっているカナルでは、新たな再利用策として、水辺の植物の鉢植えや水辺を連想させる修景意匠物の製作・展示を進めた。これにより、カナルを新たな魅力スポットとなっている。

**【樹木、草花及び種苗の管理】**

○種から育て、矮化(わいか)剤を使用しないことで、ここでしか見られない、草花本来の自然の姿を楽しむことが出来るように工夫している。

○ガーデナーによるデザインのもと、多くの草花の混植により、立体感のある魅力的な花壇づくりを行っている。

○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た。

**【清掃業務】**

○トイレの特殊清掃は仕様書では3年に1度だが、当園では毎年実施していることにより、来園者アンケート「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、97%の方に「満足/やや満足」との回答をいただいております。清掃にご満足いただけている。

○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。

**【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6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、100%の方が「満足」「やや満足」と回答。「色々な植物を知ることができ、どれも美しい。見ていて楽しい」などの声が多数あった。

**【備品管理】**

○細かい備品、消耗品に関して適切に管理するため、備品倉庫の整理整頓を年2回実施している。令和6年度は薬品庫の整理整頓を重点的に行った。

4. 総合評価

評価点合計	74	評価ランク	B
-------	----	-------	---

※評価ランクの適用基準

評価ランク	適用基準 (評価点合計)
A	総合評価の結果、特に優れていると認められる。(80点以上)
B	総合評価の結果、優れていると認められる。(70点以上 80点未満)
C	総合評価の結果、適正であると認められる。(60点以上 70点未満) ※標準点
D	総合評価の結果、改善が必要であると認められる。(50点以上 60点未満)
E	総合評価の結果、問題があり適切な措置を講じる必要がある。(50点未満)

## 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た。
- 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、種から育て、自然の姿を楽しめる展示の工夫を行っていたり、多品種の混植によるデザイン、宿根草を活用したローメンテナンスの花壇づくり、ボランティアの育成による地域緑化への貢献を行っている。
- 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1,235株、ハボタン1,080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、SNS、公式HPを有効に活用し、精力的に施設の広報に努めている。献身的な発信によりフォロワー数やPV数が増加している。
- 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。
- 幅広い方に来場いただくために、若年層や遠方の方などにアプローチを行っている。
- 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資機材の購入、イベント時の装飾、広報誌「四季のたより」の3年半分をまとめた冊子を作成するなど、緑に関する情報発信、施設の魅力向上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、調査数を増加させる工夫を凝らしながら、適切に取り組んでいる。
- 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。
- 若い世代の来園者のさらなる増加に向けては、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。
- 市内唯一の都市緑化植物園として、花の種類や販売数のさらなる充実を期待したい。
- みどりの関心を持つきっかけや参加を促す取り組み、自宅でもみどりを取り入れたいような仕掛け、ライフスタイルの提案及び実施をお願いしたい。