

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31年度(令和元年度)
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	○緑化相談は総件数451件(平成30年度:520件)、主な内容は栽培管理についてであった。 ○講習会は合計31 講座行い、受講者数は 577名(参加率80%以上が12 講座)であった。 (平成30年度:38講座、受講者664名、参加率80%以上が9講座) ○依頼を受けた講習会を4件実施した(平成30年度:依頼1件)。 ○展示会は合計15回(256日)開催した(平成30年度:16回、240日)。 ○平成31年4月に開催された「春の緑化フェア」で約4,500人、同年11月に開催された「秋の緑化フェア」で約5000人 の来園者を集めた。 ○来園者数の調査を5月22日(水)と10月2日(水)に行い、それぞれ580 人/日、480 人/日であった。																																																								
収支実績	<table><tr><td colspan="4">収入 (単位:円)</td></tr><tr><td></td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td><td>平成31年度</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>43,165,000</td><td>43,155,000</td><td>43,546,510</td></tr><tr><td>その他収入</td><td>481,500</td><td>305,600</td><td>393,600</td></tr><tr><td>自主事業収入</td><td>1,602,152</td><td>1,799,258</td><td>1,718,280</td></tr><tr><td>計</td><td>45,248,652</td><td>45,259,858</td><td>45,658,390</td></tr><tr><td colspan="4">支出 (単位:円)</td></tr><tr><td></td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td><td>平成31年度</td></tr><tr><td>維持管理運営費</td><td>42,193,000</td><td>40,099,611</td><td>40,001,842</td></tr><tr><td>自主事業経費</td><td>754,118</td><td>1,073,957</td><td>1,086,750</td></tr><tr><td>計</td><td>42,947,118</td><td>41,173,568</td><td>41,088,592</td></tr><tr><td colspan="4">収支差額 (単位:円)</td></tr><tr><td></td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td><td>平成31年度</td></tr><tr><td>収支差額</td><td>2,301,534</td><td>4,086,290</td><td>4,569,798</td></tr></table> ○傾向として、収入額が支出額を上回っており、収支差額は年々増加傾向であった。 ○収入については、毎年自主事業などで安定的にあり、全体的に横ばいであった。 ○支出については、令和元年10月に消費税の増税があったが、減少傾向であった。	収入 (単位:円)					平成29年度	平成30年度	平成31年度	指定管理料	43,165,000	43,155,000	43,546,510	その他収入	481,500	305,600	393,600	自主事業収入	1,602,152	1,799,258	1,718,280	計	45,248,652	45,259,858	45,658,390	支出 (単位:円)					平成29年度	平成30年度	平成31年度	維持管理運営費	42,193,000	40,099,611	40,001,842	自主事業経費	754,118	1,073,957	1,086,750	計	42,947,118	41,173,568	41,088,592	収支差額 (単位:円)					平成29年度	平成30年度	平成31年度	収支差額	2,301,534	4,086,290	4,569,798
収入 (単位:円)																																																									
	平成29年度	平成30年度	平成31年度																																																						
指定管理料	43,165,000	43,155,000	43,546,510																																																						
その他収入	481,500	305,600	393,600																																																						
自主事業収入	1,602,152	1,799,258	1,718,280																																																						
計	45,248,652	45,259,858	45,658,390																																																						
支出 (単位:円)																																																									
	平成29年度	平成30年度	平成31年度																																																						
維持管理運営費	42,193,000	40,099,611	40,001,842																																																						
自主事業経費	754,118	1,073,957	1,086,750																																																						
計	42,947,118	41,173,568	41,088,592																																																						
収支差額 (単位:円)																																																									
	平成29年度	平成30年度	平成31年度																																																						
収支差額	2,301,534	4,086,290	4,569,798																																																						
サービス向上の取組	○3月は新型コロナウイルスの影響で、講習会の中止を余儀なくされ、31回(当初予定33回)の開催にとどまったが、講習会の定員を増やすことで、合計577名が参加した。(平成30年度:38回 受講者 533名) ○聴覚障害者への対応として、筆談用具を設置するなど、ユニバーサルデザインを採用し、バリアフリー化に取り組んだ。 ○展示会として、サクラソウ品種展を28日間、山野草展を12日間、サツキ展を13日間、ハナショウブ品種展を13日間、寄せ植え盆栽展を17日間実施した。 ○来園者の方が七夕の雰囲気を楽しめるよう七夕飾りを設置した。(6月下旬から7月上旬) ○子どもたちへの環境教育と都市緑花の大切さを伝えるため、ゴーヤのグリーンカーテンと緑のカーテンの検証結果を紹介するコーナーを設置した。 ○秋の夕方の緑化センターを楽しむ「夕涼み会」開催し、親子で緑化センターに親しめる機会を創出した。(9/13、9/14の2日間で約200人が参加) ○緑化センターの魅力を発信するため、市政だよりに加え、神奈川新聞、タウンニュースでも広報を行った。 ○台風15号により倒木等の被害が出たが、迅速に対応し、来園者への安全確保に努めた。 ○市政だより、タウンニュース等に加え、かわさきイベントアプリも活用した広報で、緑花フェアでは多くの人が来園した。 ○新型コロナ感染拡大防止の観点から、緑化センターに来訪しなくても植栽ノウハウが分かるようHPによくある相談内容を掲載した。 ○来園者が見やすい樹木板への変更、園路脇の花壇の新設など展示エリアを刷新した。 ○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。																																																								

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418人、展示会で185人、に実施し、総合的な評価が良以上が講習会89.8%、展示会73.5% (平成30年度:講習会90%,展示会68%)で概ね好評価であった。 ○アンケートの結果を分析し、講習会では利用者に人気の講習を新たに取り入れ、高い参加率を維持している。				
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。 ○仕様書で求められている回数以上の講習会の実施や、温室展示の環境整備など支出に見合う効果は得られている。 ○市内複数社の見積書を取得し、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気温等に応じて、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	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31回/年(計画33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30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。 ○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9年にわたり開催してきた緑化センターまつり(昨年度から春の緑化フェア、秋の緑化フェアと名称変更して年2回開催)を開催し、計約9,500人(平成30年度 計15,424人)の来場者を集めた。また、創設40周年記念して、コンテナガーデンコンテストを開催し、多くの方が参加した。 ○来園者が見やすい樹名板への変更、ツバキ園の環境整備など植物展示方法の見直しを行った。 ○サクラソウ、ハナショウブの新品種を導入した。 ○9/13,14に開園時間を延長し、植物に親しむコーナー、鈴虫の音色を楽しむコーナーを企画した「夕涼み会」を実施した。 ○地域の小中学校対象に出張講習を5回、職場体験学習を9回行うなど教育活動を実施した。					

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	4	3.2
	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	2	0.8
	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) ○統括責任者をはじめ、資格をもつ緑化相談員など市民サービスに対応できる人員を適切に配置している。 ○所管課との連絡・連携については適宜行っていたが、事務面で市への報告が遅れる事案があった。 ○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・確認がなされている。 ○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。また救命救急講習や防災訓練も行っている。 ○講習会の応募者などの個人情報はインターネット接続したPCやデジタル記憶媒体ではなく、紙台帳で整理し、申込書を保管庫で保管するなど、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。				
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	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。 ○台風による、倒木や枝の散乱についても早急な対応で安全確保を図り、安全な利用に支障をきたすことはなかった。 ○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。 ○ハナショウブ、サクラソウなど新品種を導入するとともに、樹名板を見やすいものへ変更を行い、収集、保存、展示に努めている。 ○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。 ○緑化推進資料として、新たに図書28冊を収集するとともに、蔵書棚を分野別に整理し利用しやすい図書コーナーとなっている。				

4. 総合評価

評価点合計	71.2	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1,452ポット、ハボタン1,413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。
- 講習会については、利用者に人気の講習を取入れており、参加者も多かったことは評価できる。
- 緑化センターサポーター事業を昨年、一昨年と継続して行ったことで、これまで30名の方がボランティアに参加し、経費削減と維持管理面における質の向上を継続的に図っている。
- 家庭でもみどりを楽しめるように模範として創作花壇(イングリッシュガーデン)の展示を行い、緑化技術を市民に広めた。
- 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。
- 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。

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。
- ・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。
- ・来園者向けに行われているアンケートのみならず、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、講習会や新たな草花の展示など、新しい来園者確保につながる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市内の中学校への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、市政だよりやHPだけではなく、別のツールを使用したお知らせを行うとともに、参加しやすい講習内容にするなど、市民が広く参加できる機会を創出することが望まれる。
- ・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)を活用した広報、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。
- ・障害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。
- ・事務手続きの遅延などが起こらないよう、市とこれまで以上に情報共有などを密にすることが望まれる。
- ・コロナ禍でも利用者が安心して利用できるよう、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策についての措置を講じるとともに、咳エチケットの徹底や他の利用者との距離を一定程度確保することなどの協力を利用者へ呼びかけ、感染リスクの低減を図りながらの管理運営が望まれる。
- ・提案された事業については、概ね実施されているが、来年度も引き続き緑化センターの指定管理者となることから、これまでの事業を改善し、更なるサービス向上につながる事業や施設の魅力向上に努めてもらいたい。