

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2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485件(平成31年度:451件)、主な内容は栽培管理についてであった。 ○講習会は合計11講座行い、受講者数は145名(参加率80%以上が9講座)であった。 (平成31年度:31講座、受講者577名、参加率80%以上が12講座) ※4月から9月は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から予定していた講習会(10回)は中止 また、10月から定員を通常の半分に減らし実施 ○外部からの講習会の依頼はなかった。(平成31年度:依頼4件)。 ○展示会は合計5回(124日)開催した(平成31年度:15回、265日)。 ※4月から7月は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から予定していた展示会(6回)は中止 ○毎年春と秋に開催していた緑化フェアは新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、中止した。 ○コロナ禍にあっても1日あたりの来園者数は、596人であり、前年(平成31年)の来園者数(580人)とほぼ変わらなかった。</p> <p>※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設の一部を下記の期間利用停止とした。 ・会議室 4月 1日から6月30日 ・温室 4月11日から5月27日 ・駐車場 4月11日から5月27日</p>																																																								
収支実績	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">収入 (単位:円)</th> </tr> <tr> <th></th> <th>平成30年度</th> <th>平成31年度</th> <th>平成2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>43,155,000</td> <td>43,546,510</td> <td>46,140,000</td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td>305,600</td> <td>393,600</td> <td>54,000</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td>1,799,258</td> <td>1,718,280</td> <td>1,050,646</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>45,259,858</td> <td>45,658,390</td> <td>47,244,646</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">支出 (単位:円)</th> </tr> <tr> <th></th> <th>平成30年度</th> <th>平成31年度</th> <th>平成2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>維持管理運営費</td> <td>40,099,611</td> <td>40,001,842</td> <td>42,934,323</td> </tr> <tr> <td>自主事業経費</td> <td>1,073,957</td> <td>1,086,750</td> <td>435,050</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>41,173,568</td> <td>41,088,592</td> <td>43,369,373</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">収支差額 (単位:円)</th> </tr> <tr> <th></th> <th>平成30年度</th> <th>平成31年度</th> <th>平成2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収支差額</td> <td>4,086,290</td> <td>4,569,798</td> <td>3,875,273</td> </tr> </tbody> </table> <p>○令和2年度の指定管理料については、川崎市ウェブアクセシビリティ基準を満たす緑化センターのウェブサイト(HP)の刷新費用を計上したため、約260万円増加した。 ○その他収入と自主事業収入については、新型コロナウイルス感染症の影響により、講習会を予定より大幅に減らしたことから、イベントを縮小したことから、指定管理料以外の収入は大幅に減少した。 ○収支については大幅に減少しているものの、園内刷新等のために自主事業経費を捻出した。</p>	収入 (単位:円)					平成30年度	平成31年度	平成2年度	指定管理料	43,155,000	43,546,510	46,140,000	その他収入	305,600	393,600	54,000	自主事業収入	1,799,258	1,718,280	1,050,646	計	45,259,858	45,658,390	47,244,646	支出 (単位:円)					平成30年度	平成31年度	平成2年度	維持管理運営費	40,099,611	40,001,842	42,934,323	自主事業経費	1,073,957	1,086,750	435,050	計	41,173,568	41,088,592	43,369,373	収支差額 (単位:円)					平成30年度	平成31年度	平成2年度	収支差額	4,086,290	4,569,798	3,875,273
収入 (単位:円)																																																									
	平成30年度	平成31年度	平成2年度																																																						
指定管理料	43,155,000	43,546,510	46,140,000																																																						
その他収入	305,600	393,600	54,000																																																						
自主事業収入	1,799,258	1,718,280	1,050,646																																																						
計	45,259,858	45,658,390	47,244,646																																																						
支出 (単位:円)																																																									
	平成30年度	平成31年度	平成2年度																																																						
維持管理運営費	40,099,611	40,001,842	42,934,323																																																						
自主事業経費	1,073,957	1,086,750	435,050																																																						
計	41,173,568	41,088,592	43,369,373																																																						
収支差額 (単位:円)																																																									
	平成30年度	平成31年度	平成2年度																																																						
収支差額	4,086,290	4,569,798	3,875,273																																																						
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。 ○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。 ○緑化センターの魅力を発信するため、市政だよりに加え、タウンニュース、FMヨコハマでも広報を行った。 ○新型コロナウイルス感染症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。 ○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、例年開催してきた緑化センターまつりは、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため開催を見送ったが、ハロウィンやクリスマス時期に園内装飾するなど来園者を楽しませた。 ○二ヶ領さくらまつりの際に園内に地元のお店のキッチンカーを呼び、飲食の提供を行うなど、地域の賑わいの創出に貢献した。 ○車椅子で参加できる園芸を楽しむことができるレイズベッドを設置し、高齢者や車椅子の利用者も参加できる園芸講座の検討を始めた。</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) ○利用者満足度調査をアンケートにて「満足」、「やや満足」、「普通」、「やや不満」、「不満」の5段階で実施したところ、講習会で145人、通常来園者で117人、に実施し、総合的な評価が「満足」、「やや満足」が講習会95.8%、通常来園者87.1% (平成31年度講習会89.8%, 展示会73.5%) で概ね好評価であった。 ○ペット同伴での入園など、アンケートを実施し試行期間を設けながら課題を洗い出し、施設の満足度向上につながる取組を反映させた。						
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。 ○コロナ禍の中、仕様書で求められている回数19回の講習会の開催はできなかったが、感染防止対策を施しながら開催した。 ○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、施設内の照明のLED化や温度湿度に応じた適切な水やりなど経費削減に努めている。 ○に応じて、適切に管理し、燃料の節約に努めている。 ○緊急事態宣言中はコロナ対策としてテレワークを導入し、限られた人員での管理となったが、シフトを組むなど適正に管理運営ができた。 ○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) ○コロナ禍でも、感染防止対策を適切に実施ながら、講習会の計画的な実施し、都市緑化の普及、啓発に寄与した。 ○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。 ○新たに洋ランを29品種57株導入した。 ○自主事業の一環として、東園では季節の花々で彩る連続した花壇にフラワーロード、西園では西洋風テラスを活用したローズガーデンを新たに整備し、来園者を楽しませた。 ○これまで禁止としていたペット同伴での来園について、利用者等の意見を聞きながら令和3年度の実現に向けて試行を重ねた。 ○二ヶ領用水脇道路と交差する東園裏門出入りに、出会い頭事故防止のためフラワープランターを配置し、安全安心を凶るとともに魅力向上を行った。 ○障害のある方や高齢者などが閲覧しやすいウェブアクセシビリティに対応したウェブサイトを更新し、HPへのアクセス数が増加した。 ○来園者数を正確に把握し、利用者のサービス向上につながる施設づくりに活かすため、来園者カウンターを設置した。 ○こども教育の充実や体験型講習の実施に向け、草花に実際に触れ栽培体験ができる場所として、西園に苗畑(ナチュラルガーデン)を新たに整備した。						

分類		着眼点	配点	評価段階	評価点
組織管理体制制	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	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) ○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に加え、新たに植物の展示方法の改善、施設の有効な利活用の考案、地域連携強化を担うパークプロデューサーを配置した。 ○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。 ○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、接遇マナー、の向上を図っている。 ○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、防災訓練も年3回行い、連絡体制等の確認をしている。 ○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	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) ○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。 ○新たに洋ランを29品種57株導入するとともに、各品種に適正な保存に努めている。 ○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。 ○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、水準どおり実施し、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き、大きな事故はなかった。 ○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。 ○緑化推進資料として、新たに園芸雑誌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。 ○トイレトーパー等の適切な補充や音消し装置設置するなど、快適に利用できるような管理がされている。				

4. 総合評価

評価点合計	70.8	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1,506株、ハボタン724株、クリスマスローズを226株配布するなど、本市の緑行政にも貢献している。
- 市のシェアサイクル事業導入に向けた試験的な運用に継続して協力している。
- 緑化センターサポーター事業を平成29年から継続してと行っており、これまで多くの方がボランティアが参加するとともに、技術向上の研修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。
- 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。
- HPのウェブアクセシビリティの改善を行い、PCのみならず、スマートフォンからでもホームページが見やすくなったと好評である。
- 西園に人気のバラをメインとして展示するローズガーデンを整備し、様々な種類のバラを楽しめ来園者からも好評である。
- 様々なメディアを通して広報してきて結果、市外にも認知されてきておりコロナ禍の中でも市外からの来園者が増えた。
- 講習会はマスクの着用、室内の喚起等に加え、受付時の非接触型体温計による検温、体調確認のための問診票を記入してもらうなど新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を適切に行いながら、参加者が安心して受講できるよう努めている。
- 地元の町内会、小学校関係者、多摩区役所等をメンバーとして「緑化センター地域コミュニティ連絡会」を立ち上げ、地域と連携協働し、施設の魅力向上や園内外の安全安心の取組を行っている。

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。
- 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。
- 令和2年度の利用者アンケートでも要望があったが、駐車場の確保や最寄駅から案内板の改善などアクセス向上の取組が望まれる。
- 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。
- 新しい生活様式に合わせ、オンラインでの緑の相談や市内の中学校へ講座等を行うなどコロナ禍でも安心して相談できるような対応が望まれる。
- コロナ禍でも利用者が安心して利用できるよう、引き続き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。
- バックヤードの有効活用について、利用者に意見を聞くなど検討していくことが望まれる。
- 提案された事業の中でも、新型コロナウイルス感染症の影響で、これまでのようなイベント等の実施は難しい状況が続くが感染防止対策を適切に施した上で、利用者や地域の方が安心して参加できるイベントの企画実施が望まれる。