

指定管理者評価表

様式1

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市都市緑化センター	
(2) 施設の設置目的	
緑化啓発を目的とした各種展示・講習会の開催及び市民緑化活動に対する支援・指導を行うために設置	
(3) 所管部局	
建設局 公園緑地部 公園緑地整備課	
(4) 指定管理者名	
堺市公園協会・南海ビルサービス共同体	
(5) 指定期間	
平成29年4月1日から平成34年3月31日まで（5年間）	
(6) 主な事業	
<ul style="list-style-type: none">・都市緑化センター運営事業・自主事業	
(7) 有料施設の有無	
無	
(8) 公募・非公募の別	
公募	
(9) 主な利用者	(10) 市内における受益対象者数
市民	不特定多数
(11) 近隣の類似施設名及び当該施設の評価に用いられている指標	
花と緑と自然の情報センター（大阪市）、大泉緑地花と緑の相談所（大阪府）	

2 管理運営状況

(1) 特筆すべき事項(地域貢献等の実績、取組、成果等)

地域の学校、市民ボランティア団体等と協働して作業を行うなど市民との繋がりを図っていた。ホームページ、SNSや広報さかい等による花の開花情報の定期的な情報発信や展示会、講習会等の開催周知をはじめ、当センターのイメージキャラクター「ポピアン」を活かしたイベントの企画などにより、本市のPRに貢献した。

(2) 利用者サービス

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
指定管理者名	堺市都市緑化センター指定管理者グループ“S.N.G.”	堺市都市緑化センター指定管理者グループ“S.N.G.”	堺市都市緑化センター指定管理者グループ“S.N.G.”	堺市公園協会・南海ビルサービス共同体	堺市公園協会・南海ビルサービス共同体
ア 利用者数 (人)	174,997	190,582	182,981	181,767	/
イ 稼働率 (%)	多目的室87.7% 緑化ホール38.8%	多目的室92.2% 緑化ホール59.5%	多目的室92.8% 緑化ホール84.7%	多目的室74.2% 緑化ホール13.7%	
ウ 利用者満足度 (%)	97	88	91	77	
「利用者サービス」における市による状況分析	利用者数は前年度より減少したものの、180,000人を超えとなり、安定して多くの利用者を獲得できたと考えられる。要因として、植物に関する情報発信やイベント内容が、ホームページ、SNSや市報道提供をはじめとした広報媒体及びロコミを通じて市民に提供されていたことが挙げられる。これからも施設の設置目的に基づいた利用者サービスを行っていくことが、施設の周知につながり、リピーターや新規利用者の獲得につながると思われる。				

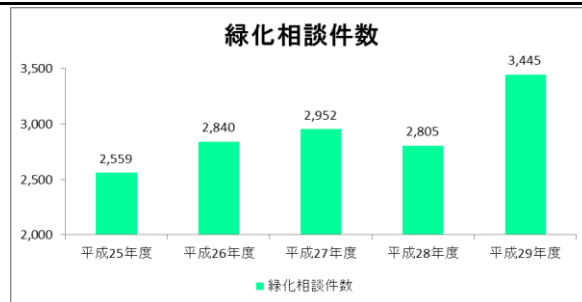
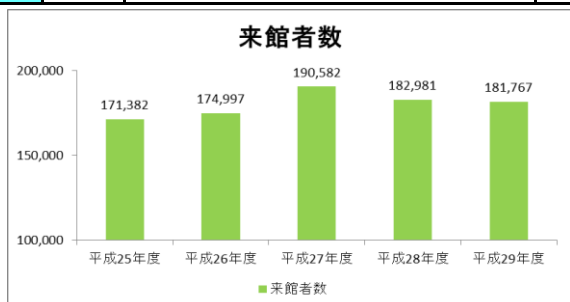
(3) 収支状況(単位:円)

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度(予算)
ア 収入	指定管理料	62,779,000	62,779,000	62,779,000	62,500,000	62,500,000
	利用料金	0	0	0	0	0
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	0	0	726,000	912,900	0
合 計		62,779,000	62,779,000	63,505,000	63,412,900	62,500,000
イ 支出	人件費	44,537,426	44,742,568	46,086,040	44,402,011	44,209,000
	委託料 ()内は総支出額に占める委託料の割合	658,800 (1.0%)	583,200 (0.9%)	572,400 (0.9%)	1,006,992 (1.6%)	1,230,000 (2.0%)
	その他経費	18,565,043	17,041,455	19,172,975	17,818,981	17,061,000
合 計		63,761,269	62,367,223	65,831,415	63,227,984	62,500,000
利用者一人当たりの支出額		364	327	360	348	—
ウ 収支差額		-982,269	411,777	-2,326,415	184,916	0
エ 市への納付金の額		—	—	—	—	—
オ 徴収委託の場合の徴収額		—	—	—	—	—
「収支状況」における市による状況分析	指定管理料を適切に管理したことで、収支差額が前年度のマイナスからプラスとなり、適正な経費の支出を行ったと評価できる。					

3 目標管理、評価等

(1) 適正な管理運営の確保

目標管理	評価の指標	①来館者数 ②都市緑化にかかる相談件数	(設定理由) 施設設置目的である緑の相談や花と緑に興味のある利用者数等
	目標	①180,000人 ②2,500件	(設定理由) 過去の実績を考慮した設定
	実績	①181,767人 ②3,445件	(分析) 来館者数は、開設以来4回目の18万人を超えた。今後も魅力のある講習会やイベント等で、リピーターのみならず新規利用者を増やす工夫が必要と考えられる。また、インターネット等が普及する中で緑化相談件数が目標値を上回ったことは、対応が良いものであるからと考えられる。 ※目標未達成時は詳細な原因分析



平等利用、維持管理、人員配置、事故対応、安全・緊急時対策等に関する特記事項	事故等の発生がなく、安全安心な利用者サービスが提供されていた。
---------------------------------------	---------------------------------

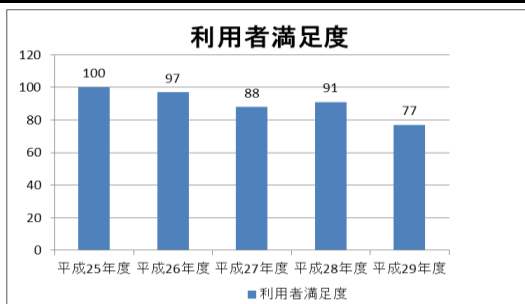
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	緑の相談所に来られた人から相談員(樹木医)に相談したいので出勤日を教えて欲しいとの依頼があったが返答できず、相談員の勤務表及び氏名、得意分野を壁に貼付し対応。
-----------------------	---

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価		
	評価	B		B	
	具体的な理由	①来館者数に関しては館内のしつらえの変更やホームページやSNSでの情報発信、地元大仙校区自治連合会の協力や緑化センター運営に関わる数多くの市民(展示会・講習会協力者)の成果で目標が達成できたと考える。 ②相談件数は機関紙グリーンメッセや窓口で当番表を設置することで効率の良い相談が進んだこと、また関西地区花と緑の相談所連絡会議などで連携が取れ、市外からの相談が増加した。	①施設利用案内に関する情報発信が、ホームページや市報提供等を通じて市民に提供されていた。また、ブログ、ツイッターやフェイスブックも積極的に活用し、時節にあった話題性のある情報の発信、提供を行うことにより来館者の増加につながった。 ②緑の相談件数が目標件数を大きく上回っている点は、丁寧かつ正確な回答を心がけているからと評価できる。		
対応策等	①来館者数に関しては引き続き情報発信と地元自治会・数多くの市民の協力をいただくとともに、センター内のしつらえをより良い形に変えていく。エントランスの装飾、園内植栽の見直しや、H30年度に予定している温室のリニューアルに合わせイベントを開催、また世代間交流のできるイベントなども企画し来館者数を増やしていく。 ②相談件数に関しては、より効率化を図るためデータベースを構築していくことを視野に入れ、引き続き相談件数を維持していきたい。	①市民が求めるような魅力ある植物展示を充実させるとともに、珍しい花木の開花情報の計画的な情報発信や市民ニーズの高い講習会の実施及び施設の有効活用等により、さらなる利用者の増加を図りたい。 ②相談内容のデータベース構築に関しては、他都市を参考に、システムの導入を期待する。			

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(2) 利用者サービスの向上への取組

目標管理	評価の指標	利用者アンケート調査における利用者満足度「快適性」の項目	(設定理由) 当センターを快適に利用していただくため
	目標	満足度「大変満足」「満足」合計80%以上	(設定理由) 過去の実績を考慮した設定
	実績	77%	(分析) 満足度に関して ※目標未達成時は詳細な原因分析 大変満足・満足で77%、ふつうが17%、やや不満・不満が6%であった。



利用者サービス、利用促進、自主事業、人権尊重に配慮した情報提供、利用者意見・要望の反映等に関する特記事項	自主事業において、情操教育のための子供向けメニューを豊富に揃え、実施した。
--	---------------------------------------

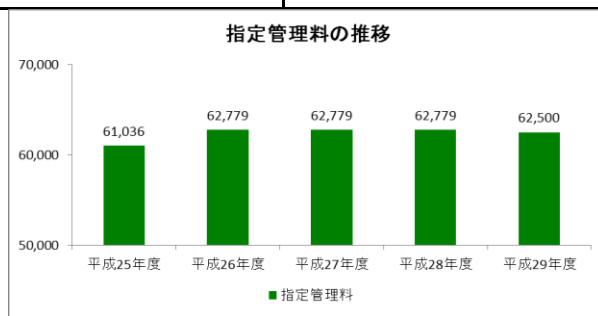
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	園路の段差に関して、インターロッキングの不陸整正を行った。
-----------------------	-------------------------------

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価		
	評価	B		B	
	具体的な理由	やや不満・不満の回答例として、 ・広報での周知不足 ・ホームページの使いにくさ ・園路の段差 ・トイレの使いにくさ が挙げられる。 接客においては利用者の立場に立ち、心を込めた対応を行った。	施設の老朽化から発生する不満に関しては、早急に対応し、利用者の不満解消に努めた。 また丁寧な接客は、利用者満足度の向上に寄与したと考えられる。		
対応策等	毎月行っている来館者意識調査（アンケート）の内容を四半期ごとに精査し、来館者の求めているものを知り、早急に実行していく。不満については早急に対策できる体制を構築していく。		アンケートの分析だけでなく、直接来館者の声を聞くなど幅広く意見を聞き、早急に対応することで、満足度向上に努められたい。 また広報に関しては、機関紙での周知、ホームページの改良等を検討されたい。		

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(3) 収支の実績

目標管理	評価の指標	指定管理料	(設定理由) 適正な経費の支出
	目標	62,500,000円	(設定理由) 協定額
	実績	62,500,000円	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 安定した施設管理運営による執行



収入増加のための取組、収支状況、経営状況、経理事務等に関する特記事項	当センターは設立後30年以上経過し、経年劣化が生じているため、ライフサイクルコストを意識し、効率的な点検及び早期の修繕対応を行うことで、維持管理費の削減に努められたい。
------------------------------------	--

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	利用者アンケートで要望のあったことについて、イベント開催時以外でもできる限り柔軟に対応し、利用者により良いサービスの提供を心掛けていた。
-----------------------	--

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	A	B	
	具体的な理由	指定管理料を有効に活用し、適正な経費の支出に努めた。	指定管理料を有効に活用し、適正な経費の支出を行った。	
対応策等	H29年度で実施すべきことを重点的に行った。今後は、自主事業と合わせて事業展開を考えて予算の効率性をもって執行していく。更に差引簿により適正に予算執行のチェックを行う。	今後も指定管理料を有効に活用し、計画的な施設修繕や新たな企画等による利用者満足度の向上を期待する。		

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの