

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 (公益財団法人堺市公園協会、南海ビルサービス株式会社)	
(5) 指定期間	
平成29年4月1日から令和4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<ul style="list-style-type: none">(1) 施設の管理に関する業務 (施設、設備の維持管理・保守点検・施設修繕)(2) 施設の運営に関する業務 (花と緑のまちづくりに関する相談・庭づくり教室等緑化意識への向上を見込める講習・施設利用案内等・苦情対応)(3) 植物の管理に関する業務 (庭園内の樹木、草花及び芝生等について良好な生育状態になるように管理)・自主事業 (みどりのマルシェなど体験・交流型のイベントであるグリーンメッセ堺の四季物語等)	
(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)

老若男女すべての市民から身近で愛される緑化センターを目指し、館内外の花飾り手法を見直しつつ、花緑に包まれた居心地の良い空間へと変更していった。また、地元のお店・生産者の協力の下、花苗の販売や朝市などを開催することで、どのように育てるのかなど相談コーナーを活用し意識の向上にもつながった。更に、ボランティアグループの協力で絵本の読み聞かせや関西で活躍しているイベント団体との協力でグリーンメッセなどのイベントを実施した。講習会・展示会はカルテを作成し、市民ニーズを調査しながら毎月の内容の見直しを行い、広く講習会・展示会の開催者を募集し新たなものも開催できた。

(2) 利用者サービス

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
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	堺市公園協会・南海ビルサービス共同体
ア 利用者数 (人)	190,582	182,981	181,767	171,263	
利用者数の算出方法	エントランス部に赤外線カウンターを設置し計測した。				
市による状況分析	平成30年度の利用者数は目標を下回った。要因は、異常気象や台風21号、24号の影響だと思われる。平成30年度は広報活動に力を入れたことで、異常気象や台風による被害を受けた時期を除き、利用者の増加がみられた。今後も広報に力を入れ、利用者サービスを向上させることで、リピーターや新規利用者の獲得につながると思われる。				

イ 稼働率 (%)	多目的室92.2%	多目的室92.8%	多目的室74.2%	多目的室90%	
稼働率の算出方法	スケジュール表より多目的室の使用日数÷開館日数で算出した。				
市による状況分析	平成29年度は指定管理者の変更に伴い、展示会や講習会を一新して実施した結果、稼働率が74.2%になった。平成30年度は展示会と講習会の内容と回数を見直した結果、稼働率が90%になり、良好に稼働したものである。				

ウ 利用者満足度 (%)	88	91	77	87 (98)	
利用者満足度の測定方法	エントランスに設置している利用者アンケートを世代を問わず実施し、その結果から「大変満足」「満足」の合計÷アンケート数で算出した。 ※ () は「大変満足」「満足」「やや満足」の合計÷アンケート数で算出した結果である。 平成30年度からアンケートの指標にある「普通」を明確な差別化を図るため、「やや満足」「やや不満」に変更した。				
市による状況分析	平成29年度は指定管理期間の初年度に当たるので、展示会や講習会を一新した結果、満足度は77%となった。 平成30年度は幅広い意見を聞き、多岐にわたる運営方法を改善することで、来館者の満足度が87(98)%まで向上したと思われる。例えば、花苗を販売してほしいとの声が多くあり、販売することで満足度を向上させることにつながったと思われる。				

(3) 管理体制等

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在(非常勤を含む)	16	16	16	16	16
イ 職員研修(回) ※令和元年度は予定回数	14	14	14	14	14
ウ 要望、苦情等(件)	0	0	1	1	—
エ 事件、事故等(件)	0	0	0	0	—
市による状況分析	研修回数は予定どおり網羅していたが、年度末に偏っていたことから、計画的に研修を行う必要がある。				

(4)収支状況(単位:円)

■指定管理業務

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入	指定管理料	62,779,000	62,779,000	62,500,000	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	726,000	912,900	815,700	0
合 計		62,779,000	63,505,000	63,412,900	63,315,700	62,500,000
イ 支出	人件費	44,742,568	46,086,040	44,402,011	47,845,886	45,969,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	583,200 (0.9%)	572,400 (0.9%)	1,006,992 (1.6%)	1,013,792 (1.5%)	1,061,000 (1.7%)
	修繕費	697,456	729,169	622,533	261,100	537,000
	光熱水費	4,623,036	4,971,626	5,707,569	5,520,065	4,692,000
	その他経費	11,720,963	13,472,180	11,488,879	11,524,930	10,241,000
合 計		62,367,223	65,831,415	63,227,984	66,165,773	62,500,000
利用者一人当たりの支出額		327	360	348	386	—

ウ 収支差額	411,777	-2,326,415	184,916	-2,850,073	0
--------	---------	------------	---------	------------	---

エ 市への納付金の額	0	0	0	0	0
------------	---	---	---	---	---

オ 徴収委託の場合 の徴収額	—	—	—	—	—
-------------------	---	---	---	---	---

市による状況分析	平成30年度では、代表団体の公益財団法人堺市公園協会の人事異動に伴うもののほか、台風21号による被害復旧への職員対応により、人件費が増加した。
----------	---

■自主事業 (有)

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入	2,353,000	2,618,651	1,032,812	1,068,898	926,000
イ 支出	3,307,000	3,792,111	941,826	617,770	889,000
ウ 収支差額	-954,000	-1,173,460	90,986	451,128	37,000
エ 市への納付金の額	0	0	0	0	0
オ 事業数(回)	13	13	7	7	
カ 参加者数(人)	34,879	31,599	34,581	33,488	

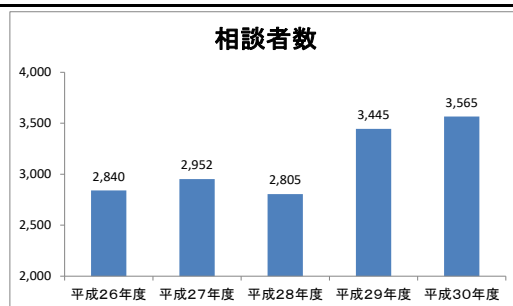
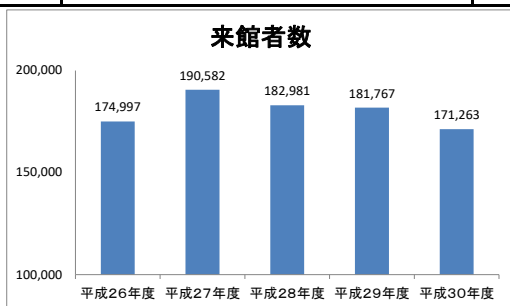
主な自主事業	グリーンメッセ堺の四季物語、自動販売機、グリーンショップ運営
--------	--------------------------------

市による状況分析	平成29年度に比べ、費用対効果の低いプログラムを削減することで支出を抑制したが、参加者数が微減している。参加者数が増加するように更なる事業内容の見直しが必要である。
----------	--

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) 緑化啓発及び市民の緑化活動に対する支援・指導の状況について客観的に把握するため
	目標	①市の目標 180,000人/年 指定管理者の目標 187,000人/年 ②市の目標 2,500件/年 指定管理者の目標 2,800件/年	(設定理由) 過去の実績を考慮した設定
	実績	①171,263人 ②3,565件	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 ①平成30年度は、異常気象や甚大な被害をもたらした台風21号、24号により来客者数が減少したと思われる。 ②緑の相談所連絡会議で横の連携がとれ、相談に対して質の高い解決ができたことで、相談件数が増加したと思われる。



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	危機管理マニュアルに従い、9月4日の台風21号には計3日の閉館と約2週間の一部閉鎖を行い、同月30日の台風24号には終日閉館を行い、災害に適切に対応した。
---------------------------------------	---

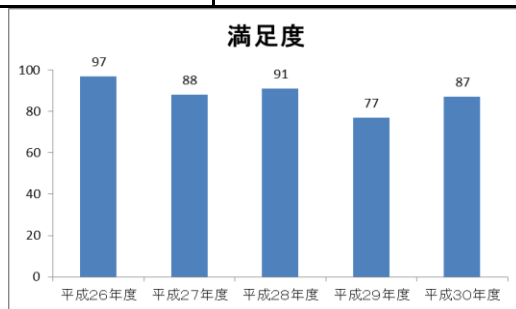
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	放置猫の対応について苦情が1件あり、動物愛護に関する研修を行い、適切な対応方法を学んだうえで、啓発掲示等を行った。
-----------------------	---

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価
	評価	B	
	具体的な理由	①6月から8月にかけて、異常気象により来館者数が減少した。また、9月には台風21号の影響で、園内に甚大な被害が出て、閉館・庭園を封鎖し、台風24号の影響で閉館したことにより、来館者数が減少した。不測の事態があったので、新たなイベント等を開催し、来館者数の増加に努めた。 ②関西地区花と緑の相談所連絡会議などで横の連携が取れ、課題等を共有し、解決していけるようになった。更に連絡会議団体でのPRを行っていただいたことから市外からの電話での相談が増加した。	①平成30年度は、異常気象や甚大な被害をもたらした台風21号、24号により来客者数が減少したと思われる。目標には及ばなかったが、来館者数を増加させるために行ったイベント等での結果は評価できる。 ②緑の相談所連絡会議で横の連携がとれ、相談に対して質の高い解決ができたことで、相談件数が増加したと思われる。
対応策等	①台風などの災害による当施設の被害を少なくするために、普段から樹木の細かな剪定など維持管理を行っているが、さらに危機管理意識をもって維持管理を行う。 ②今後も関西地区花と緑の相談所同士で連携を取りながら相談者に満足していただく高水準の対応を続けていく。	①台風などの災害による当施設の被害を少なくするために、普段から樹木の細かな剪定など維持管理を行っているが、さらに危機管理意識をもって施設の健全化に努められたい。 ②目標は達成できているので、引き続き実績を維持するとともに、より一層の企画内容の向上に努められたい。	

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

(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) 施設の快適な利用が利用者の満足度にもつながるため
	目標	満足度「大変満足」「満足」 市の目標 合計80%以上 指定管理者の目標 合計86%以上	(設定理由) 過去の実績を考慮した設定
	実績	87% (98%) ※ () は「大変満足」「満足」「やや満足」の合計÷アンケート数で算出した結果である。 平成30年度からアンケートの指標にある「普通」を明確な差別化を図るため、「やや満足」「やや不満」に変更した。	(分析) 日頃からアンケートで幅広い利用者の意見を聞き、速やかに対応することで、来館者の満足度が向上したと思われる。 ※目標未達成時は詳細な原因分析



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	自主事業において花苗販売、朝市の開始、絵本の読み聞かせ会などを開始した。
--	--------------------------------------

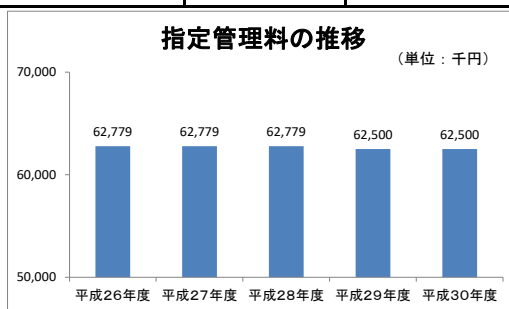
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	<ul style="list-style-type: none"> ・緑化センターで花苗の販売をしてほしいとの声が多かったため、地元のお店の協力を頂いて花苗販売を開始した。 ・紅葉に関する講習会を行ってほしいとの意見に即座に対応し、令和元年度で講習会を実施できるように調整を図った。
-----------------------	--

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	A	A	A
	具体的な理由	アンケートで様々な意見を聞き、すばやく対応できた。緑化センターで花苗の販売をしてほしいとの声が多かったため、近隣の販売店の協力を頂いて花苗販売を開始した。紅葉に関する講習会を行ってほしいとの意見に即座に対応し、令和元年度で講習会を実施できるように調整を図った。	日頃からアンケートで幅広い利用者の意見を聞き、速やかに対応することで、来館者の満足度が向上したと思われる。特に、花苗販売をするなど利用者のニーズを考慮して、満足度を向上させたことが評価できる。	
対応策等	今後も来館者からのアンケートを活用し、市民の声をタイムリーに活かしていく体制を取り、引き続き高水準な満足度を維持していく。	利用者満足度は目標を達成しているため、今後は情報量による精度を上げるため、アンケートの回答数を増やす工夫が必要である。また、アンケートの内容を改良し、より詳細な分析を行い、来館者のニーズにあった講習会や催し物を開催し、更に満足度の向上に努められたい。		

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	適切な経費の支出	(設定理由) 適正な経費の支出を図るため
	目標	事業計画に基づく適正な経費の支出	(設定理由) 定められた指定管理料の中で安定的かつ適切に管理を行うため
	実績	△2,850,073円	(分析) 代表団体の公益財団法人堺市公園協会の人事異動に伴うもののほか、台風21号による被害復旧への職員対応により、人件費が増加した。 ※目標未達成時は詳細な原因分析



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	特になし
------------------------------------	------

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	利用者アンケートをもとに、利用者からの意見や要望にできるだけ柔軟に対応し、花苗や野菜の販売など即座に実行した。
-----------------------	---

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	平成30年度の収支計画を立てる際、人件費に係る人員配置を前年度と同様として計画していた。しかし、計画後、代表団体の公益財団法人公園協会の人事異動により、人件費に変動が生じたため、人件費が予算を大きく超えたものである。	代表団体の公益財団法人堺市公園協会の人事異動に伴うもののほか、台風21号による被害復旧への職員対応により、人件費が増加した。ただ、予算を越えたものの、他の事業に波及することなく、市が求めている業務水準及び事業計画は満たした。		
対応策等	要員配置等も含め、当初から前年度費用を鑑み、予算内に執行するように取り組んでいく。	収支計画に基づいて、適切な経費の支出に努められたい。実際に人件費のみならず、全体の収支状況を常に把握し、収支の均衡に努められたい。			

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