

指定管理者評価表

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺自然ふれあいの森	
(2) 施設の設置目的	
里地里山の保全、農、散策、遊び、学習などの活動を通じて、里山と人との新しいかかわり方を考えるきっかけの場づくりを目的とする。	
(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	
ふれあいの森パートナーズ (株式会社生態計画研究所、特定非営利活動法人いっちゃんクラブ)	
(5) 指定期間	
平成31年4月1日から令和6年3月31日まで(5年間)	
(6) 主な事業	
・堺自然ふれあいの森管理運営事業 (1) 施設の管理に関する業務 施設の維持管理、保守点検、現地調査等 (2) 施設の運営に関する業務 利用者の受入れ、市民ボランティアの育成・協働、各種団体・学校等への利用促進活動等 (3) 自主事業 小学生～高校生向け体験学習、農林産物の栽培・収穫体験と販売等	
(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	
無	

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)

- ・里地里山ならではの環境を生かしたイベントやプログラム等を実施し、市民の里山保全の意識向上に寄与している。
- ・市民協働と地域連携による地域に根ざした管理運営の実施をするため、堺市、関係者、有識者を交えた協議を定期的に行っている。

(2) 利用者サービス

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
指定管理者名	ふれあいの森パートナーズ	ふれあいの森パートナーズ	ふれあいの森パートナーズ	ふれあいの森パートナーズ	ふれあいの森パートナーズ
ア 利用者数 (人)	35,162	33,622	31,617	29,238	
利用者数の算出方法	園内出入口にある橋に設置しているカウンターの数値を利用して、利用者数(来園者数)を算出している。				
市による状況分析	令和元年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、2月22日からイベントを中止、3月3日から6月9日まで閉園したため、令和元年度の利用者数は平成30年度よりも減少した。				
イ 稼働率 (%)	-	-	-	-	
稼働率の算出方法	-				
市による状況分析	-				
ウ 利用者満足度 (%)	98	98	97	99	
利用者満足度の測定方法	館内に設置しているアンケート用紙及びイベント時のアンケートを実施し、その結果から「満足」「やや満足」の合計÷アンケート数で算出した。				
市による状況分析	職員の丁寧な対応ができていたことが、高い利用者満足度の維持につながったと思われる。				

(3) 管理体制等

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	常勤4名 非常勤1名	常勤5名 非常勤1名	常勤5名 非常勤1名	常勤4名 非常勤1名	常勤3名 非常勤3名
イ 職員研修(回) ※令和2年度は予定回数	18	17	13	12	12
ウ 要望、苦情等(件)	17	17	13	4	—
エ 事件、事故等(件)	2	0	1	4	—
市による状況分析	施設運営に適正な人員が配置され、自衛消防研修、人権研修等が適切に実施されている。また、ふれあいの森の管理運営に必要な専門知識及びサービス向上の知識の習得のための研修も適切に行われている。人材育成の取り組みが要望や苦情等の減少に繋がったと思われる。令和元年度は、軽症の事故が4件であったが、有責事故はなかった。今後は、事故を未然に防ぐ対策が必要である。				

(4)収支状況(単位:円)

■指定管理業務

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入	指定管理料	32,800,000	32,800,000	32,800,000	35,612,036	34,324,074
	利用料金	0	0	0	0	1,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	1,111,344	822,706	1,069,839	445,483	498,000
合 計		33,911,344	33,622,706	33,869,839	36,057,519	34,823,074

イ 支出	人件費	22,688,000	22,688,000	22,688,000	21,709,738	22,882,212
	委託料 ()内は総支出額に占める委託料の割合	1,991,252 (5.9%)	1,835,735 (5.5%)	1,692,956 (5.0%)	3,023,344 (8.6%)	3,028,476 (8.7%)
	修繕費	506,628	704,883	155,131	1,014,893	400,000
	光熱水費	1,884,978	2,212,210	1,997,526	1,091,610	1,249,558
	その他経費	6,695,740	5,790,611	7,138,508	8,328,092	7,262,828
合 計		33,766,598	33,231,439	33,672,121	35,167,677	34,823,074
利用者一人当たりの支出額		960	988	1,065	1,203	—

ウ 収支差額	144,746	391,267	197,718	304,735	0
--------	---------	---------	---------	---------	---

エ 市への納付金の額	—	—	—	585,107	—
------------	---	---	---	---------	---

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

市による状況分析	収入については、新型コロナウイルス感染拡大防止のため2月22日からイベントを中止にしていたことより、令和元年度は平成30年度よりもその他収入が減少している。 支出については、令和元年度に大径木の伐採を新たに第三者委託したため委託料が増加及び施設の老朽化に伴い修繕費の増加となったが、節水・節電に取り組み光熱水費を削減したこと、収入の範囲内で適切に管理運営できている。
----------	--

■自主事業 (有)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入	708,376	780,610	669,950	532,350	582,200
イ 支出	356,636	428,828	365,987	210,431	344,500
ウ 収支差額	351,740	351,782	303,963	321,919	237,700

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

オ 事業数(回)	110	144	157	86	
----------	-----	-----	-----	----	--

カ 参加者数(人)	2,838	2,624	2,841	1,351	
-----------	-------	-------	-------	-------	--

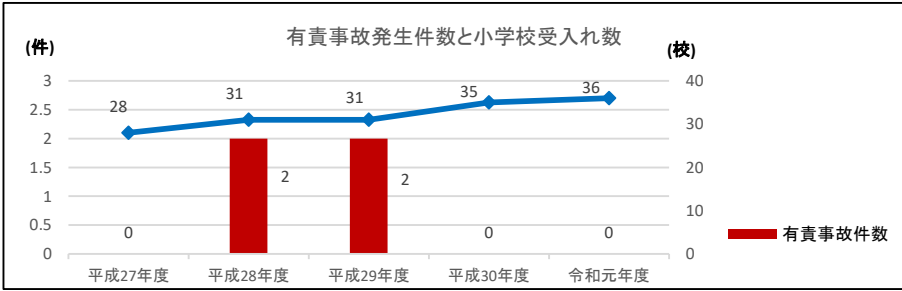
主な自主事業	・農作物の収穫体験 ・小学生～高校生対象の年間登録制自然体験企画 ・未就学児とその保護者対象の自然体験企画等
--------	--

市による状況分析	令和元年度は、来園者サービスの強化を図るために、費用対効果の低い事業の開催頻度を見直したことや新型コロナウイルスにより2月22日からイベントを中止していたことにより、事業回数及び参加者数は減少したが、事業で使用する材料の再利用等の支出の抑制により、収支差額は微増した。
----------	--

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有責事故発生件数 ②遠足等で来園した小学校数	(設定理由) ①利用者が安全に利用することができたか判断するため。 ②豊かな自然環境の保全及び体験型学習の実践等について客観的に把握するため
	目標	①0件 ②30校以上	(設定理由) ①同上 ②堺市の小学校数の3分の1
	実績	①0件 ②36校	(分析) ①日々適正な管理を行うことで、有責事故発生件数は0であった。 ※目標未達成時は詳細な原因分析 ②教育関係者への広報等により遠足等で来園した小学校数は目標値30校以上を上回る結果となった。



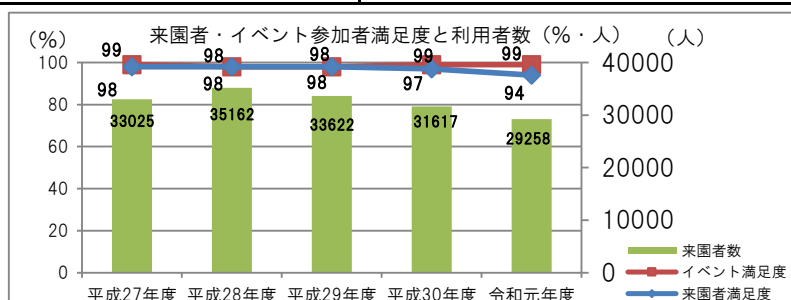
平等利用、維持管理、人員配置、事故対応、安全・緊急時対策等に関する特記事項	開園時、閉園時に園内巡回を行い、危険個所の解消や予防ならびに、職員間での情報共有を行った。また、危険生物による被害防止のために施設利用者に対して注意喚起などを行った。
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	管理運営についての要望等があり、対応できる内容については、適切に対応した。

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	開園前後の園内巡視による安全確認を行うことで、苦情および有責事故の発生件数は0件であった。小学校の受入れ数は36校と、目標数を上回った。	日々適正な管理を行うことで、有責事故発生件数は0件であったと思われる。教育関係者への広報等により、遠足等で来園した小学校が36校と、目標数を上回っている。
	対応策等	苦情および有責事故については、引き続き発生件数0件を目標とするため、職員間での情報共有や安全管理を徹底する。小学校数はここ3年増加しているが、過度な受入れを避けるため、適正受入れ校数を見極める必要がある。	有責事故発生件数は0件、小学校の受入数は36校と目標数値に達しているため、今後も継続して適正な管理運営に努められたい。また、新型コロナウイルス対策を考慮し、来園する小学校の教員とも連携した安全管理の強化をより一層図られたい。

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	①来園者数 ②イベント参加者の満足度 ③来園者の満足度	(設定理由) 来園者数と満足度を把握するため。
	目標	①3万3千人以上 ②95%以上 ③90%以上	(設定理由) 過去の実績を考慮した設定。
	実績	①2万9258人 ②満足度99% ③満足度94%	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 新型コロナウイルスの影響により、2月22日からイベントを中止、3月3日から6月9日まで閉園していたことにより、目標の来園者3万3千人には満たなかったと考える。また、職員の丁寧な対応ができていたことが、来園者やイベント参加者の高い満足度に繋がったと考える。



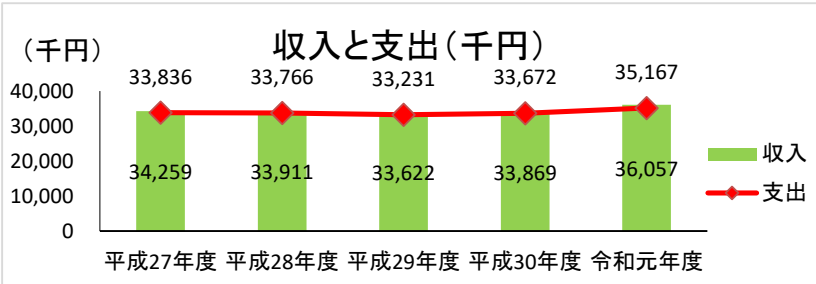
利用者サービス、利用促進、自主事業、人権尊重に配慮した情報提供、利用者意見・要望の反映等に関する特記事項	利用者の感想として、自然や生き物等にふれあうことができ、満足との声が多く寄せられた。
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	一般利用者、イベント参加者に対して適宜アンケート調査を実施しており、利用者からの要望、苦情等の把握を行った上で、対応できる内容については適切に対応している。

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	満足度はここ5年高い水準を維持している。一部のイベントにおいては、キャンセル待ちが発生することがあり、需要にこたえきれていない部分がある。 利用者数については、大規模改修工事のために11月と2月に各4日ほど臨時閉園したこと、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、2月以降イベントの中止や3月に閉園措置を取ったため、目標値を下回った。	高いイベント満足度を維持しており、高いサービスが提供できている。 昨年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、2月22日からイベントを中止し、3月3日から森の館を閉館した。そのため、令和元年度の利用者数は減少した。
	対応策等	新しい生活様式を実践する中で、来園者と職員の安全を確保しつつ、来園者の満足度を維持するため、セルフガイド教材の開発を図る。また、イベントに参加しなくても森を楽しめる提案を行う。キャンセル待ちへの対応については、抽選方式を取り入れるなど、公平な利用を促す手法を検討する。	高い満足度を得られているため、今後も利用者サービス向上に向け、適切な来園者対応に努められたい。 また、コロナ禍の状況でも、来園者にセルフガイドにてふれあいの森の魅力が伝わるようなサービス強化を図られたい。

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

(3) 収支の実績

目標管理	評価の指標	収支	(設定理由) 収支状況を把握することで、適正な施設運営ができているかを確認するため。
	目標	年度事業計画で設定した収支計画をもとに、収支のバランスを保つ。	(設定理由) 同上
	実績	収入は36,057(千円)、支出は35,167(千円)。	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 歳入の範囲内で適切に執行が確認でき、経営的に安定した運営を行っている。



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	節水・節電に努めることで、光熱水費の削減となり、支出減に繋がった。
------------------------------------	-----------------------------------

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	特になし。
-----------------------	-------

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	建物・設備等の老朽化に伴う修繕費等の経費が増加することを想定し、経費の削減に取り組むことで、支出の抑制に繋がった。	歳入の範囲内で、経費削減するために節電・節水等の取り組みを行い、適切に執行し経営的に安定した運営を行っている。
	対応策等	施設の老朽化に伴う修繕費の増大に対応するため、3R（リデュース、リユース、リサイクル）できるものは積極的に実施するとともに、作業の内製化を図り、経費削減に努める。	今後も、歳入の範囲内での管理運営に努められたい。 また、昨年度、庇の防水改修や外壁の塗装工事等の大規模改修を実施しており、施設の長寿命化を意識した日常管理をより一層図られたい。

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