

指定管理者評価表

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・庭づくり教室等の緑化意識向上に向けた講習や展示会・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、草花及び芝生等の適正管理・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めざし、花緑に包まれた居心地の良い空間にするため、館内外の花飾り手法の見直しを行っている。
- ・植栽管理等緑化相談に対応すること、緑化に関連したイベント・講習会・展示会を開催することで市民の緑化意識の向上に寄与している。

(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	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	堺市公園協会・南海ビルサービス共同体
ア 利用者数 (人)	182,981	181,767	171,263	162,297	
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	令和元年度の利用者数は平成30年度より下回った。要因は、3月3日から新型コロナウイルス感染症拡大防止のため閉館した影響だと思われる。				

イ 稼働率 (%)	多目的室92.8%	多目的室74.2%	多目的室90%	多目的室86.5%	
稼働率の算出方法	講習会・展示会等の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	3月3日から新型コロナウイルス感染症拡大防止のため閉館した結果、昨年度より稼働率が減少した。				

ウ 利用者満足度 (%)	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「満足」「やや満足」の合計÷アンケート数で算出した。評価の指標については、令和元年度に「大変満足」「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」から「大変満足」を除いた。				
市による状況分析	日頃からアンケートで幅広い利用者の意見を聞き庭園のレイアウト等を改善したことで、利用者の満足度が向上したと思われる。				

(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	16	16	16	16	16
イ 職員研修(回) ※令和2年度は予定回数	14	14	14	14	14
ウ 要望、苦情等(件)	0	1	1	0	—
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行われた。日頃から職員が利用者に対し丁寧な対応を行うことで、要望・苦情や事件・事故がなく、適切に運営できている。
----------	--------------------------------------------------------------------

(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	62,779,000	62,500,000	62,500,000	63,078,704	63,657,408
	利用料金	0	0	0	0	0
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	726,000	912,900	815,700	876,600	0
合 計		63,505,000	63,412,900	63,315,700	63,955,304	63,657,408

イ 支出	人件費	46,086,040	44,402,011	47,845,886	42,004,372	46,516,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の 割合	572,400 (0.9%)	1,006,992 (1.6%)	1,013,792 (1.5%)	1,041,979 (1.6%)	1,061,000 (1.7%)
	修繕費	729,169	622,533	261,100	386,885	536,408
	光熱水費	4,971,626	5,707,569	5,520,065	5,999,499	4,869,000
	その他経費	13,472,180	11,488,879	11,524,930	14,843,341	10,675,000
合 計		65,831,415	63,227,984	66,165,773	64,276,076	63,657,408
利用者一人当たりの支出額		360	348	386	396	—

ウ 収支差額	-2,326,415	184,916	-2,850,073	-320,772	0
--------	------------	---------	------------	----------	---

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

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

市による状況分析	当施設は建設後30年以上経過し施設の老朽化が進んでおり、修繕や交換を要するものが多くなってきたため、維持管理に係る費用が当初計画より増加し収支差額がマイナスになったと思われる。
----------	------------------------------------------------------------------------------------------

■ 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		2,618,651	1,032,812	1,068,898	1,646,020	934,000
イ 支出		3,792,111	941,826	617,770	1,042,870	858,000
ウ 収支差額		-1,173,460	90,986	451,128	603,150	76,000

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

オ 事業数(回)	13	7	7	7	
----------	----	---	---	---	--

カ 参加者数(人)	31,599	34,581	33,488	26,219	
-----------	--------	--------	--------	--------	--

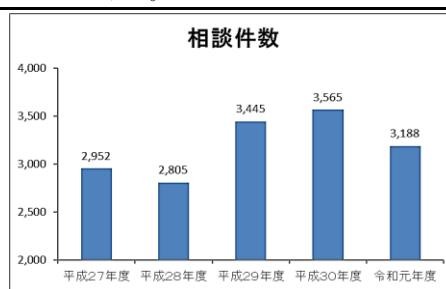
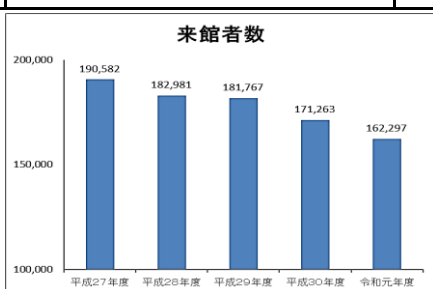
主な自主事業	グリーンメッセ堺の四季物語、自動販売機、グリーンショップ運営
--------	--------------------------------

市による状況分析	令和元年度は当施設と古墳をコラボレートしたデザインのポロシャツの販売を行ったり、外部団体と協力して利用者のニーズにあったイベント等を行ったことで、収支差額は平成30年度に比べ微増した。
----------	----------------------------------------------------------------------------------------------

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	①162,297人 ②3,188件	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 ①講習会・展示会・イベントの見直し等を行ったことにより、令和元年度の2月までの利用者数は平成30年度に比べ増加していたが、3月3日から新型コロナウイルス感染症拡大防止のため閉館したため、目標に達することができなかったと思われる。 ②本年度はイベントや花苗販売で緑の相談所の宣伝を行い、また前年度と同様に関西地区花と緑の相談所連絡会議などで横の連携を取り相談に対して質の高い解決ができたことで、目標を達成することができたと思われる。



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	8月15日の台風10号による暴風警報発令のため、危機管理マニュアルに従い閉館を行った。1月21日キュービクル交換工事のため臨時閉館、3月3日より新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、臨時閉館を行った。
---------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------

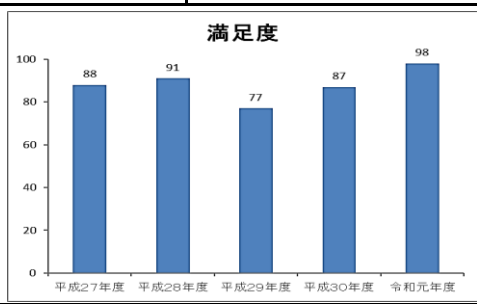
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	特になし
-----------------------	------

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	①命に関わる高温という天候の影響を受けたこと、また新型コロナウイルス感染症拡大防止の為に臨時閉館となった事による影響が多かった。講習会・展示会・イベントを見直し、来館者数は前年度より増加傾向にあっただけに残念である。 ②イベントや花苗販売のときに来館者にお声掛けをし、緑の相談所への誘導とアピールを行ったことに加え、前年度と同様に関西地区花と緑の相談所連絡会議などで横の連携を取り、PRを行っていただいたことで市外からの電話相談も増えたことにより目標を上回ることができた。	①講習会・展示会・イベントの見直し等を行ったことにより、令和元年度の2月までの利用者数は平成30年度に比べ増加していたが、3月3日から新型コロナウイルス感染症拡大防止のため閉館したため、目標に達することができなかったと思われる。 ②本年度はイベントや花苗販売で緑の相談所の宣伝を行い、また前年度と同様に関西地区花と緑の相談所連絡会議などで横の連携を取り相談に対して質の高い解決ができたことで、目標を達成することができたと思われる。
対応策等	①現在の新型コロナウイルスの状況を考慮して、ウイルスとの共存も視野に入れながら、これまで以上に講習会・展示会・イベントについては見直しを続けるとともに、外部団体に協力をいただきながら魅力のあるものとしていく。 ②今後も来館者にお声掛けをし、緑の相談窓口の存在をアピールすることに加え、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新型コロナウイルスの状況を踏まえて、ウイルスとの共存も視野に入れながら、これまで以上に講習会・展示会・イベントについては見直しを続け、より魅力ある施設になるように努められたい。 ②目標は達成できているので、引き続き実績を維持できるように努められたい。	

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	98%	(分析) 講習会・展示会の参加者数を記録したカルテを作成し、より利用者のニーズにあった講習会・展示会を開催したこと、日頃からアンケートで幅広い利用者の意見を聞き多岐にわたる運営方法を改善したことで、利用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



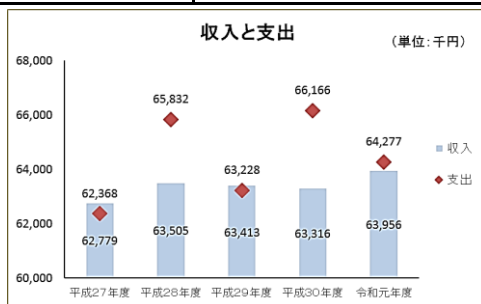
利用者サービス、利用促進、自主事業、人権尊重に配慮した情報提供、利用者意見・要望の反映等に関する特記事項	ホームページにおいてインスタグラムで「#堺市都市緑化センター」のリンクを貼ることにより、来館者が自主的に緑化センターの魅力ある写真を投稿してくれることとなった。
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	特になし

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価		
	評価	A		A	
	具体的な理由	アンケートは私達と違う視点でのアドバイスと捉え、結果を共同体で共有し、運営を見直すきっかけとし、すばやく対応できた。実習園の植栽のレイアウトを古墳形状に変更したことで、施設の見所が増えよくなったとの声を聞くことができた。	講習会・展示会の参加者数を記録したカルテやアンケートを活用し、より利用者のニーズにあった講習会・展示会を開催したこと、日頃からアンケートで幅広い利用者の意見を聞き多岐にわたる運営方法を改善したことで、利用者の満足度が向上したと思われる。		
対応策等	今後もアンケートの結果をもとにより魅力的にしていくために、さらに改善を重ねながら運営し、課題を整理し、引き続き効果的な運営の継続をめざしてまいります。		利用者満足度は目標を達成しているのので、今後はアンケート内容をより精査し、アンケートの回答数を増やすことで、情報量による精度をあげ、更に満足度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

(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	収支差額△320,772円	(分析) 当施設は設立後30年以上経過し施設の老朽化が進んでおり、修繕や交換を要するものが多くなってきたため、維持管理に係る費用が当初計画より増加し収支差額がマイナスになったと思われる。 ※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

緑化センターと古墳をコラボレートしたデザインのポロシャツの販売を行ったり、外部団体と協力して利用者のニーズにあったイベント等を行ったことで、自主事業の収支差額は平成30年度に比べ微増した。

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	B
	具体的な理由	支出の見直しを図り、オリジナルグッズの製作・販売や、イベントを行い売店・自販機の売上を上げるなどの取り組みを行った。また外部団体を誘致し、出店料による収入を増やすことができた。収支差額のマイナスについては、当施設は設立後30年以上経過し、経年劣化が生じており、修繕や交換を要するものが多くなってきたことが大きい。	当施設は建設後30年以上経過し施設の老朽化が進んでおり、修繕や交換を要するものが多くなってきたため、維持管理に係る費用が当初計画より増加し収支差額がマイナスになったと思われる。ただ、予算を超えたものの、他の事業に波及することなく、市が求めている業務水準や事業計画は満たした。	
対応策等	堺市と協議を重ねながら施設の修繕に取り組むとともに、自主事業(売店、自動販売機等)による収入率を上げ、市民サービスの低下につながらないよう取り組む。	収支計画に基づいて、適切な経費の支出に努められたい。また、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