

平成22年度

指定管理者評価シート

1 基本情報				
施設名	都市緑化植物園みどりの相談所		指定管理者	財団法人千葉市みどりの協会
指定期間	平成18年4月1日～平成23年3月31日		所管課	都市局公園緑地部公園管理課

2 管理運営の実績					
(1) 主な実施事業	① 指定管理事業				
	事業名	実施時期	事業の概要		
	施設貸出事業	通年	予約受付業務、利用料金の徴収業務、受託事業等		
	維持管理業務	通年	日常点検、定期点検、清掃、警備等		
	みどりの相談業務	通年	花と緑に関する相談業務		
	② 自主事業				
	事業名	実施時期	事業の概要		
	講習会事業	通年	出張相談等の各種イベントの開催等		
	広報啓発事業	通年	ホームページの管理等		
	ボランティア事業	通年	ボランティアの活動支援等		
緑化推進事業	通年	各種緑化推進に関する講座の開催等			
(2) 利用状況	① 利用者数(人)				
	H22年度 (A)	H21年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H22目標値 (C)	
	7,751	7,752	100.0%	8,086	
	② 稼働率				
	H22年度 (a)	H21年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H22目標値 (c)	
	52.58%	54.1%	-1.5%	54.1%	
	※稼働日数／営業日数により算出				
	(3) 収支状況	① 収入実績(千円)			
			決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)
		指定管理委託料	30,867	30,896	99.9%
利用料金		200	334	59.9%	
自主事業		3,360	3,966	84.7%	
その他		-	-	-	
合計		34,427	35,196	97.8%	
② 支出実績(千円)					
		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	
人件費		25,303	25,578	98.9%	
事務費	4,065	4,147	98.0%		
管理費	1,308	1,505	86.9%		
自主事業	3,360	3,966	84.7%		
その他	-	-	-		
合計	34,036	35,196	96.7%		
③ 収支実績(千円)					
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)			
391	0	391			

(4)指定管理者が行った処分の件数	＜処分の状況＞ <table><tr><td>処分の種別</td><td>処分根拠</td><td>件数</td></tr><tr><td>使用許可</td><td>千葉市都市公園条例第10条</td><td>184件</td></tr><tr><td>使用不許可</td><td>千葉市都市公園条例第11条</td><td>0件</td></tr><tr><td>使用の制限</td><td>千葉市都市公園条例第12条</td><td>0件</td></tr></table>				処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	千葉市都市公園条例第10条	184件	使用不許可	千葉市都市公園条例第11条	0件	使用の制限	千葉市都市公園条例第12条	0件																							
処分の種別	処分根拠	件数																																					
使用許可	千葉市都市公園条例第10条	184件																																					
使用不許可	千葉市都市公園条例第11条	0件																																					
使用の制限	千葉市都市公園条例第12条	0件																																					
(5)市への不服申立て	＜件数＞ 0件 ＜概要＞																																						
(6)情報公開の状況	＜関連文書の公開状況＞ <table><tr><td rowspan="2">文書名</td><td colspan="3">公開方法(場所)</td></tr><tr><td>当該施設</td><td>市政情報室</td><td>左記以外の方法</td></tr><tr><td>事業計画書</td><td>○</td><td>○</td><td></td></tr><tr><td>事業報告書</td><td>○</td><td>○</td><td></td></tr><tr><td>計算書類</td><td>○</td><td>○</td><td></td></tr><tr><td>定款、寄付行為、その他これらに類するもの</td><td>○</td><td>○</td><td>指定管理者のHP</td></tr></table> ＜文書開示申出の状況＞ <table><tr><td>申出先</td><td>開示</td><td>不開示</td><td>合計</td></tr><tr><td>指定管理者</td><td>0 件</td><td>0 件</td><td>0 件</td></tr><tr><td>市政情報室(経由)</td><td>0 件</td><td>0 件</td><td>0 件</td></tr></table> ※開示決定がなされた事案の概要 ※不開示決定がなされた事案の概要				文書名	公開方法(場所)			当該施設	市政情報室	左記以外の方法	事業計画書	○	○		事業報告書	○	○		計算書類	○	○		定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	指定管理者のHP	申出先	開示	不開示	合計	指定管理者	0 件	0 件	0 件	市政情報室(経由)	0 件	0 件	0 件
文書名	公開方法(場所)																																						
	当該施設	市政情報室	左記以外の方法																																				
事業計画書	○	○																																					
事業報告書	○	○																																					
計算書類	○	○																																					
定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	指定管理者のHP																																				
申出先	開示	不開示	合計																																				
指定管理者	0 件	0 件	0 件																																				
市政情報室(経由)	0 件	0 件	0 件																																				

3 利用者ニーズ・満足度等の把握

(1) 指定管理者が行ったアンケート調査の結果

①アンケート調査の実施内容	ア 調査方法 毎月利用者アンケートを実施し、翌月の月次報告書で報告 イ 回答者数 640件 ウ 質問項目:住所、年齢、性別、講座の受講回数、講座についての評価など
②調査の結果	ア 回答者の属性: 一般利用者(無料利用者含む):416人、受講者アンケート:224人 イ 実施事業 イベントについてのアンケート結果は概ね好評であり、利用者の満足度の高いサービスの提供が行われているものと評価できる。 ウ スタッフの対応:良好な評価を得ている。 エ 清掃状況:綺麗にしているとの意見を頂いている。 オ 総合的な満足度:全体的に好意的な意見が多く、イベントの内容も非常に評価できるご意見を多数頂いる。 全体として、計画通りのサービスを提供しているが、新たな工夫には欠けており、物足りなさがある。
③アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応	要望:灰皿はいらない／喫煙ができることが不愉快 対応:公園内は原則禁煙としており、受動喫煙の防止を徹底するため、玄関脇に未撤去となっていた灰皿を撤去した。

(2) 市に寄せられた意見、苦情

①意見、苦情の収集方法	市長への手紙、電話での対応
②意見、苦情の数	1件
③主な意見、苦情とそれへの対応	要望:施設にAEDを設置してほしい 対応:平成23年6月から設置している。

4 指定管理者による自己評価
花や緑の相談には、樹木医をはじめ、幅広い知識や実務に精通した専門員を配置しており、都市緑化植物園として利用者の疑問や質問に速やかにお答え出来るようにした。 また、展示方法については、実際に学び参考ができるように、体験できるように工夫し、常に季節を感じてもらえるよう展示内容に配慮した。 自主事業では、野外観察講座やバラ管理講座、菊花展、花の写真展など、数多くの講座や展示会をボランティア団体と協同して実施し、多くの利用者の方々に喜んで頂いた。 全体としては、施設の貸し出しや維持管理業務を適切に実施し、各種講座についても当初計画を着実に執行したものと考えている。

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	接客対応やイベント内容などのサービス面はアンケート結果からも好評を得ているなど、一定の評価ができるが、一方で、少数ではあるものの、清掃や植物管理について、改善を求める意見も寄せられており、より利用者の満足度を向上させるようサービスの改善を期待する。 全体的には、当初の計画通りの運営内容と考えられる。
履行状況の確認			
確 認 事 項		履行状況 ※2	備 考
(1)市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理			
関係法令等の遵守 (個人情報)	①財団法人千葉市みどりの協会個人情報保護規程 ②個人情報取扱業務書の作成	2	①施設に備え付けている。 ②市政情報室で公開している。
関係法令等の遵守 (行政手続)	使用の不許可、制限に関する基準の明示	2	管理規程に明記し、施設に備え付けている。
モニタリング の考え方	指定管理者自身によるセルフモニタリング	2	毎月 セルフモニタリング実施
(2)市民サービスの向上			
利用者サービスの 向上	ホームページ及びブログなどの電子媒体による情報提供に加え、パンフレットなどの紙媒体でも「みどころ情報」などを配布	2	随時更新
(3)施設の効用の発揮、施設管理能力			
利用促進の方策	近隣小中学校にパンフレットを配布、情報誌や市政だよりへのイベント記事の掲載などのプロモーション活動を実施	2	随時実施
自主事業の 効果的な実施	各種イベントの実施	2	盆栽講座 年10回 花の写真撮影講座 年8回 バラ管理講座 年6回 菊づくり講習会 年18回 ハーブ講座 年1回 自然を学ぶ火曜講座 年3回 花卉園芸講座 年6回 野外観察講座 年7回 子供と遊ぶ自然教室 年4回 植物画講座 年5回 菊花展 年12回 盆栽作風展 年6回 出張相談 年2回 みどりのカーテン栽培講座 年2回
(4)管理経費の縮減			
支出見積の妥当性	計画通りに予算が執行されているか	2	概ね計画通りの執行していると考えられる
収入見積の妥当性	利用料金収入は計画通りか	2	当初計画費比での減少は大きい、金額が少額であるためであり、昨年比で100%であることから概ね妥当な執行状況と考えられる
	自主事業収入は計画通りか	2	概ね計画通りの執行状況と考えられる

合計	18
平均	2.0

※1 評価の基準について

- S…仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた。
- A…概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。
- B…仕様、事業計画通りの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった。

※2 履行状況について

- 3点…仕様、提案を上回る実績・成果があった
- 2点…仕様、提案どおりの実績・成果があった
- 1点…仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった

6 都市局指定管理者選定評価委員会の意見
ア 概ね計画どおりの実績・成果があったものとする。 イ 都市緑化植物園であるのだから、屋上緑化など、市民のニーズに合った新しい展示内容についても検討する必要があるのではないかと考える。 ウ 生垣の見本を低くするなど、高齢化に合わせた見本園にすることなども必要なサービスではないかと考える。 エ 当該指定管理者の財務については、公益法人ということで監査法人の会計監査も受けていること、市の外郭団体として収益の透明性から一般に公開していることなどから特に問題ないとする。