

平成24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23年4月1日～平成28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
施設運営業務	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	建築物維持管理 建築設備維持管理 清掃業務【日常清掃・定期清掃】
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
広報啓発事業	通年	ホームページの管理等
講習会事業、 緑化推進事業	通年	各種緑化推進に関する講座の開催等や出張相談等の各種イベントの開催等 バラ管理講座 開催回数:7回 参加者数:171人 ハーブ講座 開催回数:2回 参加者数:40人 菊作り講座管理講座 開催回数:18回 参加者数:304人 野外観察会 開催回数:8回 参加者数:169人 緑のカーテン栽培講座 開催回数:1回 参加者数:18人

(2)利用状況

①利用者数(人)

H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
6,616	6,745	98.1%	7,800	84.8%

②稼働率

H24年度 (a)	H23年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H24目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)
37.1%	36.6%	0.5%	40.0%	-2.9%

※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)	備考
	指定管理委託料	51,404	51,404	100.0%	その他は、施設の修繕に係る市負担金
	利用料金	398	456	87.3%	
自主事業	2,535	2,949	86.0%		
その他	367	-	-		
	合計	54,704	54,809	99.8%	
	②支出実績(千円)				
		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考
	人件費	36,028	40,823	88.3%	
	事務費	6,056	6,119	99.0%	
	管理費	6,634	4,918	134.9%	
	自主事業	2,535	2,949	86.0%	
	その他	-	-	-	
	合計	51,253	54,809	93.5%	
	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)		
	3,451	0	3,451		

(4)指定管理者が行った処分の件数	＜処分の状況＞		
	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	185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)市への審査請求	＜件数＞	0件
	＜概要＞	

(6)情報公開の状況	＜関連文書の公開状況＞			
	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
	＜文書開示申出の状況＞			
	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
	※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				

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 594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):187人、受講者アンケート:407人 イ 実施事業: 各イベントについては、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:雑草が気になるとの意見もあったが、概ね良好なサービス提供が行われていると評価できる。 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ている。 全体として、計画通りのサービスを提供しているが、良好なサービスの提供が行われていると評価できる。
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:花、樹木の名札をもっと多く付けてほしい。→名札を順次設置した。 もう少し花の種類を多く植えてほしい。→園内各所に、季節ごとに花を植栽した。 見頃の花や植物を入口に掲示してほしい。→「今月のみどころ」や「見て歩きマップ」を掲示、配布した。

(2) 市に寄せられた意見、苦情

①意見、苦情の収集方法	市長への手紙等
②意見、苦情の数	0件
③主な意見、苦情とそれへの対応	

4 指定管理者による自己評価

管理運営事業については、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実施し、利用者に好評を得ることができた。

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複数名配置し、都市緑化植物園みどりの相談所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、実際に学び参考にできるように、また、体験できるように工夫を行い、常に季節を感じてもらえるよう配慮し、利用者に概ね満足していただいた。

自主事業は、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、多くの利用者に喜んでいただくことが出来た。

園内維持管理は毎朝巡回による確認と園路清掃を行うとともに、草刈・剪定・除草などを随時実施し、利用者に快適に過ごしていただけるよう努力した。

また、一般財団法人千葉県まちづくり公社の協力により、園内随所に草花を設置し、今までにない花壇作りを実践した。

さらに、温室の雨漏り修繕や園内案内看板修繕などを積極的に行い、利用者へのサービス向上に努めた。

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ことから、一定の評価ができる。また、新たに花壇の整備・花植えを行ったほか、樹木の剪定や施設の修繕を積極的に行うなど、利用者の満足度を向上させるサービスの提供や安全・快適さの確保に努めている。 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	花壇の整備・花植えの実施	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	【主なイベント】 ＜講習会・自然観察会＞ 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7回 菊づくり講習会 年18回 ハーブ講座 年2回 植物画講座 年5回 花卉園芸講座 年6回 野外観察講座 年8回 ＜展示会＞ 盆栽作風展・菊花展・花の写真展
(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	概ね計画通りに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	概ね計画通りの執行状況であると考えられ 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であると考えられ 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 アンケート結果が好評である点や、利用者からの要望に対する対応が適切である点、利用者の満足度を向上させるような講座等が工夫して実施されている点など、良好な管理運営が行われていた。

イ 展示されている緑化のパターンが固定化されている感じがするため、新規利用者を増やすという観点からは、様々な展示の工夫が必要。