

平成26年度

指定管理者評価シート

| 1 基本情報 |                      |  |       |               |
|--------|----------------------|--|-------|---------------|
| 施設名    | 亥鼻公園集会所              |  | 指定管理者 | 株式会社塚原緑地研究所   |
| 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<br>建築設備維持管理<br>清掃業務【日常清掃・定期清掃】 |
|           | ②自主事業   |                                                           |                                        |
|           | 事業名     | 実施時期                                                      | 事業の概要                                  |
|           |         |                                                           |                                        |
| 茶店        | 通年      | いのはな団子等の市推奨土産品の販売や、飲食物の提供                                 |                                        |
| 講座・催事     | 通年      | 「俳句に親しむ」や「茶の湯を楽しもう」など、各種テーマに沿った講座を開催<br>開催回数：19回 参加者：378人 |                                        |

|         |              |              |                   |               |                   |
|---------|--------------|--------------|-------------------|---------------|-------------------|
| (2)利用状況 | ①利用者数(人)     |              |                   |               |                   |
|         | H26年度<br>(A) | H25年度<br>(B) | 前年度比<br>(A)/(B)   | H26目標値<br>(C) | 達成率<br>(A)/(C)    |
|         | 2,550        | 2,433        | 104.8%            | 2,500         | 102.0%            |
|         | ②稼働率         |              |                   |               |                   |
|         | H26年度<br>(a) | H25年度<br>(b) | 対前年度増減<br>(a)-(b) | H26目標値<br>(c) | 対目標値増減<br>(a)-(c) |
|         | 51.7%        | 46.9%        | 4.8%              | 47.0%         | 4.7%              |

|                    |                   |                   |            |                |                                                                                          |
|--------------------|-------------------|-------------------|------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| (3) 収支状況           | ①収入実績(千円)         |                   |            |                |                                                                                          |
|                    |                   | 決算額<br>(A)        | 計画額<br>(B) | 計画比<br>(A)/(B) | 備考<br>・利用料金の増額は、主に利用者に施設案内を送付し、リピーターの利用者が増えた為と思われます。                                     |
|                    | 指定管理委託料           | 8,591             | 8,591      | 100.0%         |                                                                                          |
|                    | 利用料金              | 559               | 489        | 114.3%         |                                                                                          |
|                    | 自主事業              | 7,723             | 7,720      | 100.0%         |                                                                                          |
|                    | その他               | -                 | -          | -              |                                                                                          |
|                    | 合計                | 16,873            | 16,800     | 100.4%         |                                                                                          |
|                    | ②支出実績(千円)         |                   |            |                |                                                                                          |
|                    |                   | 決算額<br>(a)        | 計画額<br>(b) | 計画比<br>(a)/(b) | 備考<br>・人件費の増額理由は、新規スタッフの補助要員の費用が増えた為。<br>・自主事業費の減額理由は、主にイベント開催時(桜祭りを含む)における臨時の人件費を削減した為。 |
|                    | 人件費               | 6,903             | 6,655      | 103.7%         |                                                                                          |
| 事務費                | 1,808             | 1,840             | 98.3%      |                |                                                                                          |
| 管理費                | 574               | 585               | 98.1%      |                |                                                                                          |
| 自主事業               | 7,262             | 7,679             | 94.6%      |                |                                                                                          |
| その他                | -                 | -                 | -          |                |                                                                                          |
| 合計                 | 16,547            | 16,759            | 98.7%      |                |                                                                                          |
| ③収支実績(千円)          |                   |                   |            |                |                                                                                          |
| 決算額(ア)<br>(A)-(a)  | 計画額(イ)<br>(B)-(b) | 対計画額増減<br>(ア)-(イ) |            |                |                                                                                          |
| 326                | 41                | 285               |            |                |                                                                                          |
| (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     |            | 207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              | ○                 | ○          |                |                                                                                          |
|                    |                   |                   |            |                |                                                                                          |
|                    | ＜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               | <p>A: 集会所利用者アンケート</p> <p>ア 調査方法 : 毎月集会所利用者にアンケートを実施し、月次報告書で報告</p> <p>イ 回答者数 : 130件</p> <p>ウ 質問項目 : 利用人数、住居、利用目的、施設・設備、清掃、売店、接客の満足度等</p> <p>B: 庭園文化講座参加者アンケート</p> <p>ア 調査方法 : 毎月庭園文化講座の参加者にアンケートを実施し、月次報告書で報告</p> <p>イ 回答者数 : 71件 (16回)</p> <p>ウ 質問項目 : 性別、年齢、住居、情報源、講座参加歴、講座の満足度等</p> <p>C: 茶店利用者アンケート</p> <p>ア 調査方法 : 茶店利用者にアンケートを実施し、月次報告書で報告</p> <p>イ 回答者数 : 156件</p> <p>ウ 質問項目 : 住居、いのはな亭を知っていましたか、集会所をご存知ですか、集会所利用方法</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ②調査の結果                      | <p>A: 集会所利用者アンケート</p> <p>ア 利用人数 : 5名以下 69%、6～10名 25%、11～20名 4%、21～30名 1%</p> <p>イ 住居 : 千葉市内28%、千葉県内22%、県外50%</p> <p>ウ 利用目的 : 写真撮影76%、会合15%、茶会6%、歌会1%、その他2%</p> <p>エ 実施事業 : 施設(備品)(満足:85%、ほぼ満足:12%、普通:1%)</p> <p>清掃(満足:85%、ほぼ満足:11%、普通:4%)</p> <p>売店の品揃え(満足:81%、ほぼ満足:12%、普通:5%)</p> <p>接客対応(満足:95%、ほぼ満足:5%)</p> <p>B: 庭園文化講座参加者アンケート</p> <p>ア 利用属性 : 男性32%、女性68%</p> <p>年齢 : 21～31歳0名、31～40歳0名、41～50歳6名、51～60歳11名、61～70歳34名、71以上歳18名</p> <p>イ 住居 : 市内59名、市外6名、県外1名</p> <p>ウ 参加歴 : はじめて36名、参加したことがある33名</p> <p>エ 講座満足度 : 良かった93%、まあまあ良かった1%、普通3%、無回答3%</p> <p>C: 茶店利用者アンケート</p> <p>ア 住居 : 千葉市内 43%、千葉県内44%、千葉県外13%</p> <p>イ いのはな亭をご存知でしたか : 知っている 41%、知らなかった59%</p> <p>ウ 集会所をご存知ですか : 知っている 13%、知らなかった85%</p> <p>エ 集会所利用方法 : 会食35%、茶会、31%、趣味26%、会議7%、仕事1%</p> |
| 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 | <p>意見: ①トイレの照明を明るくしてほしい。 ②従業員の対応がよい。</p> <p>対応: ①トイレの照明を明るくした。 ②利用者に更に満足して頂けるよう、よい接客対応を心がけた。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| (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                    | 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

・集会所の利用については、昨年度より実施しているリーフレットの送付や公共施設への配布などの効果が出はじめ、指定管理期間で初めて稼働率が目標としていた50%を超えた。

・自主事業については、初めて婚活イベントを実施して10組のカップルが誕生(カップル成立割合7割)し成功した。また、「庭園文化講座」では引き続き、さまざまな内容で実施し、好評を得た。

・公共施設等の連携事業については前年度に引き続き「いのはな山秋祭り」、「千葉城さくら祭り」「ちばミュージアムウォーク」や「駅からハイキング」などの千葉市共催事業等に積極的に参加、協力した。

・施設の維持管理はおおむね計画どおり実施した。

今後も施設の魅力を高め、地域等との連携を深めて、集客力の向上に努めていきます。

| 5 市による評価                |                     |               |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------|---------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評価<br>※1                | A                   | 所見            | 指定管理業務については、前年度稼働率、目標稼働率を上回り、リーフレットの配布や取材協力等による地道な施設のPRに努めた結果と評価できる。また、接客対応などのサービス面もアンケートにおいて好評を得ており、良好な管理状況と認められる。自主事業については、庭園文化講座の実施、周辺公共施設との協働イベントの開催、婚活イベントの実施等、利用者促進並びに新たな利用者の確保に取り組み運営面について高く評価できる。これらにより概ね事業計画どおりの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていたと評価する。 |
| 履行状況の確認                 |                     |               |                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 確 認 事 項                 |                     | 履 行 状 況<br>※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<br>(個人情報)      | マニュアルの作成            | 2             | 個人情報保護について明記                                                                                                                                                                                                                                             |
| 関係法令等の遵守<br>(行政手続)      | 使用の不許可、制限に関する基準の明示  | 2             | マニュアルに明記し、施設に備え付けている。                                                                                                                                                                                                                                    |
| 関係法令等の遵守<br>(労働条件)      | 労働関係法令を遵守した労働条件の確保  | 2             | 労働条件について明示                                                                                                                                                                                                                                               |
| モニタリング<br>の考え方          | 利用者意見の収集方法          | 2             | 集会所利用者、講座・茶店にてアンケートを実施。                                                                                                                                                                                                                                  |
|                         | 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を実施している。                                                                                                                                                                                                                                      |
| (2)市民サービスの向上            |                     |               |                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 利用者への支援                 | 茶道具、机等の備品を無料で貸出     | 2             | 通年実施                                                                                                                                                                                                                                                     |
| (3)施設の効果の発揮、施設管理能力      |                     |               |                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 利用促進の方策                 | ホームページ、リーフレットの配布    | 3             | ホームページで予約情報を更新、イベントのお知らせ<br>講座や集会所を紹介した通信を発行し配布。<br>取材協力、近隣施設利用者へPRを実施。                                                                                                                                                                                  |
| 自主事業の<br>効果的な実施         | 講座、催事の開催            | 3             | 庭園文化講座、いのはな山秋祭り、婚活イベントを開催した。                                                                                                                                                                                                                             |
|                         | 茶店での飲食物の提供          | 2             | いのはな団子等の販売                                                                                                                                                                                                                                               |
| 施設の維持管理                 | 建築物、建築設備等の適正な維持管理   | 2             | 適宜修繕を実施している。                                                                                                                                                                                                                                             |
| (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             | 職員の入れ替えにより、フォロー等による人件費がやや多くなったが、売店の仕入れを見直し、支出を抑えた。                                                                                                                                                                                                       |
| 収入見積の妥当性                | 利用料金収入は計画通りか        | 3             | 前年度稼働率、目標稼働率を上回り、計画利用料金も計画比に対し114%となり増収となった。                                                                                                                                                                                                             |
|                         | 自主事業収入は計画通りか        | 2             | 売店の売上は前年より1割強増加したが、講座・催事において計画数値を下回り、全体的には計画通りとなった。                                                                                                                                                                                                      |
| 合計                      |                     | 29            |                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 平均                      |                     | 2.2           |                                                                                                                                                                                                                                                          |

※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

|                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>6 都市局指定管理者選定評価委員会の意見</b>                                                                                                                 |
| (ア) 全般的には良好な管理運営が行われていると認められる。<br>(イ) PRに力を入れているとは認められるが、認知度は低いままであるため、引き続きPR活動を行っていく必要がある。<br>(ウ) 亥鼻公園周辺が掲載されたパンフレットの作成など、近隣施設との連携を検討すること。 |