

平成28年度 指定管理者年度評価シート

1 公の施設の基本情報

施設名称	都市緑化植物園みどりの相談所
条例上の設置目的	都市公園法に基づく都市公園施設
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	緑豊かな良好な都市環境を創造するため、より多くの市民に緑の大切さを伝え、緑化や緑の保全に対する意識の普及・啓発を図るとともに、緑を仲立ちとする地域コミュニティの核として機能する。
ミッション (施設の社会的使命や役割)	①植物の育て方や管理方法など、市民の日常的な緑化活動に対する指導や相談を行うこと。 ②緑化植物の展示や講習会などを通じて緑化活動や植物に対する学習の場を提供すること。 ③四季折々の植物の姿が楽しめる見本園や園地を開放し、屋外レクリエーションの場を提供すること。 ④緑を仲立ちとしたコミュニティ活動を促進するため、緑に関するボランティア活動の場を提供すること。
制度導入により見込まれる効果	本施設では、指定管理者制度導入による市民サービスの向上により、施設利用者の満足度を向上させる効果及び管理経費の縮減効果を見込んでいる。
成果指標※	① 講習室利用者数 ② ボランティア団体の活動日数の合計
数値目標※	① 8,200人/年 以上 ② 236日/年 以上
所管課	都市局公園緑地部公園管理課

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	一般財団法人 千葉県まちづくり公社
構成団体 (共同事業者の場合)	
主たる事業所の所在地 (代表団体)	千葉市中央区富士見2丁目3番1号
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日(5年)
選定方法	公募
非公募理由	
管理運営費の財源	指定管理料及び利用料金収入

3 管理運営の成果・実績

(1) 成果指標に係る数値目標の達成状況

成果指標	数値目標※	H28年度実績	達成率※
講習室利用者数	8,200(7,600) 人/年 以上	10,216	124.6%(134.4%)
ボランティア団体の活動日数の合計	236(235)日 /年 以上	297	125.8%(126.4%)

※ 数値目標は選定時に設定した数値であり、市設定の数値を上回る目標を指定管理者が設定している場合、市設定の数値は括弧書きで表している。

(2) その他利用状況を示す指標

指 標	H28年度実績
選定時は未設定	
選定時は未設定	

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目	H28年度	【参考】 H27年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
指定管理料	実績	48,356	53,966	実績－計画	0	
	計画	48,356	53,966	計画－提案	0	
	提案	48,356	53,627			
利用料金収入	実績	530	491	実績－計画	104	
	計画	426	207	計画－提案	0	
	提案	426	207			
その他収入	実績		0	実績－計画	0	
	計画		0	計画－提案	0	
	提案		0			
合計	実績	48,886	54,457	実績－計画	104	
	計画	48,782	54,173	計画－提案	0	
	提案	48,782	53,834			

イ 支出

(単位：千円)

費 目	H28年度	【参考】 H27年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
人件費	実績	25,739	39,075	実績－計画	△ 1,976	賃金単価の見直し等
	計画	27,715	42,048	計画－提案	0	
	提案	27,715	42,048			
事務費・管理費	実績	14,359	9,846	実績－計画	712	修繕費が計画比582千円増
	計画	13,647	6,488	計画－提案	105	
	提案	13,542	7,417			
委託費	実績			実績－計画	0	
	計画	5,611	3,800	計画－提案	△ 1,809	高所剪定の委託先変更等
	提案	7,420	5,936		△ 138	
その他事業費	実績	0		実績－計画	0	
	計画	0		計画－提案	0	
	提案	0				
本社費・共通費	実績	0		実績－計画	0	
	計画	0		計画－提案	0	
	提案	0				
合計	実績	45,709	52,721	実績－計画	△ 3,073	
	計画	48,782	54,472	計画－提案	△ 33	
	提案	48,815	53,834			

※「計画」とは、事業年度ごとの事業計画書で定めた計画額を示す。

「提案」とは、選定時の提案書、事業計画書で指定管理者が提案した見積額を示す。

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		H28年度	【参考】 H27年度
自主事業収入	実績	733	1,454
その他収入	実績	0	0
合計	実績	733	1,454

イ 支出

(単位：千円)

費目		H28年度	【参考】 H27年度
人件費	実績	709	4,065
事務費	実績	1,020	2,385
管理費	実績	0	195
委託費	実績	0	
使用料	実績	0	
事業費	実績	0	
利用料金	実績	0	
その他事業費	実績	0	
本社費・共通費	実績	0	
合計	実績	1,729	6,645

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H28年度	【参考】H27年度
必須業務	収入合計	48,886	54,457
	支出合計	45,709	52,721
	収支	3,177	1,736
自主事業	収入合計	733	1,454
	支出合計	1,729	6,645
	収支	△ 996	△ 5,191
総収入		49,619	55,911
総支出		47,438	59,366
収支		2,181	△ 3,455
利益の還元額		0	0
利益還元の内容		なし	なし

5 管理運営状況の評価

(1) 管理運営による成果・実績（成果指標の目標達成状況）

評価項目	市の評価	特記事項
講習室利用者数	A	124.6%
ボランティア団体の活動日数の合計	A	125.8%

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

A：成果指標が市設定の数値目標の120%以上（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はBとする。）

B：成果指標が市設定の数値目標の105%以上120%未満（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はCとする。）

C：成果指標が市設定の数値目標の85%以上105%未満

D：成果指標が市設定の数値目標の60%以上85%未満

E：成果指標が市設定の数値目標の60%未満

(2) 市の施設管理経費縮減への寄与

評価項目	市の評価	特記事項
市の指定管理料支出の削減	C	提案額と同額

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

- A：選定時の提案額から10%以上の削減
- B：選定時の提案額から5%以上10%未満の削減
- C：選定時の提案額と同額又は5%未満の削減
- (D・E：選定時の提案額を超える支出を行うことはないため、該当なし)
- －：対象外（市の指定管理料支出がない。）

(3) 管理運営の履行状況

評価項目	自己評価	市の評価	特記事項
1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理	C	B	ユニバーサルサービスに準拠したサービスの提供、各種団体・市民とのコミュニティを創生した点を評価した。
市民の平等利用の確保			
関係法令等の遵守 リスク管理・緊急時対応			
2 施設管理能力			
(1) 人的組織体制の充実	B	B	従業員の能力向上を目的に安全管理、救命救急、法令・個人情報、バリアフリー研修を行ったことを評価した。
管理運営の執行体制			
必要な専門職員の配置 従業員の能力向上			
(2) 施設の維持管理業務	C	B	点検結果や修繕について、市に逐一報告を行い、最適な対応を行った点を評価した。
施設の保守管理 設備・備品の管理・清掃・警備等			
3 施設の効用の発揮			
(1) 幅広い施設利用の確保	C	B	県内の県立公園にチラシやポスターなどを設置し、広域的な広報を行い、認知度を向上させ利用促進につなげた。講座受講者のアンケートでは、初めて受講する人の割合が47%(H27年度)から64.9%に増加した。
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免 利用促進の方策			
(2) 利用者サービスの充実	B	B	アンケートを実施し、意見の多かったトイレの改善や樹名板の設置等を行ったことを評価した。
利用者への支援 利用者意見聴取・自己モニタリング			
(3) 施設における事業の実施	C	B	市政だよりに自主事業に関する寄稿をするなどして参加者募集を効果的に行い、平均77%の参加者を集めた。
施設の事業の効果的な実施 自主事業の効果的な実施			
4 その他			
市内業者の育成 市内雇用への配慮 障害者雇用の確保 施設職員の雇用の安定化への配慮 大規模災害時の対応 特別提案	B	C	生活保護受給者の就労体験の受け入れ、九都県市合同防災訓練への参加などを評価し指定管理者は自己評価をBとしているが、概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりと評価する。

【評価の内容】

- A：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回るなど、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおり管理運営が行われていた。
- D：一部、管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、改善の余地がある管理運営が行われていた。
- E：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(4) 都市局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
	平成〇年度	
	平成〇年度	

6 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

実施内容	調査方法	毎月利用者アンケートと講座アンケートを実施し、翌月の月次報告書で報告
	回答者数	利用者アンケート:624人 講座アンケート:355人
	質問項目	<p><利用者アンケート> 性別、年齢、居住地、交通手段、何で知ったか、来園頻度、満足度、ご意見など</p> <p><講座アンケート> 性別、年齢、講座の受講回数、講座の評価など</p>
結果	<p><利用者アンケート> 性別：男41.8%、女58.2% 年齢：70歳以上37.5%、60代38.6%、50代12.1%、40代6.3%、30代3.1%、20代1.3%、20歳未満1.1% 居住地：中央区28.5%、美浜区8.2%、花見川区5.4%、稲毛区9.9%、若葉区20.9%、緑区12.3%、市外（県内）14.0%市外（県外）0.8% 交通手段：自家用車74.3%、公共交通機関10.2%、自転車2.9%、徒歩7.8%、その他4.9% 何で知ったか：市政だより56.3%、その他広報5.5%、植物園ホームページ9.2%、その他インターネット1.4%、知人から15.8%、ポスターちらし1.9%、その他10.0% 来園頻度：初めて13.2%、毎週3.4%、月1、2回27.2%、年1～4回56.2% 満足度（平均値 5段階 5:高い→1:低い）：施設・設備3.7、管理運営3.8、自然環境4.1、総合評価3.9 ご意見等：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。 樹木・草花の管理：植物の手入れがよくできているとの意見があるなど、良好な評価を得ている。 総合的な満足度：全体的に好意的な意見が多く、イベントの内容を評価する意見も多数頂いている。</p> <p><講座アンケート> 性別：男44.4%、女55.6% 年齢：70歳以上29.8%、60代44.6%、50代10.5%、40代7.0%、30代2.5%、20代0%、20歳未満5.5% 交通手段：自家用車77.6%、公共交通機関13.9%、自転車4.3%、徒歩2.4%、その他1.9% 何で知ったか：市政だより66.8%、その他広報3.7%、植物園ホームページ11.5%、その他インターネット3.1%、知人から6.2%、ポスターちらし5.9%、その他2.8% 講座受講歴：初めて：64.9%、以前もあり：35.1%</p>	

(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応

主な意見・苦情	指定管理者の対応
樹名板（植物の名札）、説明板を増やして欲しい	毎月、見頃の花を中心に設置を増やした

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

<p>総括評価</p>	<p>B</p>	<p>所見</p>	<p>指定管理期間の初年度であるが、前管理者との打合せ等を入念に行うことにより、引継業務が滞りなく行うことができた。</p> <p>指定管理事業について、見本園や施設の維持管理業務を適切に行った。</p> <p>植栽管理においては、魅力向上（ツバキ植栽地整備）の他、景観性や安全性の向上を目指し、樹木剪定を積極的に行った。また、水草コーナーの再整備、球根やバラの新植、日本庭園再整備のほか、看板設置等、見本園の充実を図った。</p> <p>施設については、維持管理の工夫により、利用者満足度を低くする要因であるトイレの臭気改善が見られた。ポスターの設置や花飾りの設置等によりトイレのイメージ改善を図るなどの工夫も行った。</p> <p>運營業務においては、受託講座や展示会の開催について滞りなく実施した。専門の相談員設置により、市民からの幅広い相談に適切に対応した。相談室の入口を改良し、オープンカウンターとし、気軽に相談できるだけでなく、車椅子でも出入りできるようにした。</p> <p>ボランティアとの連携により盆栽展示や写真展示を行うほか、季節感を意識した展示を行った。また、休憩スペースや新着図書の設定、BGM演奏等の工夫をし、コミュニケーションが生まれやすい空間作りを行った。</p> <p>ユニバーサルマップ、園内の魅力を掲載した植物園案内リーフレット、見どころマップ、植物に関する資料配布を行うほか、園内への誘導版を増設し、利用者サービスに努めた。また、植物園だよりを作成し、関係各所に配布し施設の認知度の向上等も図った。</p> <p>安全管理、救命救急、法令・個人情報、バリアフリー研修を行い、スタッフの技術向上を目指した。</p> <p>安全管理面についても防災訓練の実施のほか、非常時担当となる千葉市職員との打ち合わせを行い、今後の避難所運営委員会の設置時の対応について検討を開始した。</p> <p>自主事業においても講座、展示会とも工夫を行い、満足度の高い運営を行ったほか、単発講座を開催することで、新たな来園者を取り込むことができた。</p> <p>初年度の運営として、概ね良好な管理ができたと考えるが、新たな課題も見つかったことから2年目以降の管理運営に改善をする必要があると考える。</p>
-------------	----------	-----------	---

(2) 市による評価

<p>総括評価</p>	<p>A</p>	<p>所見</p>	<p>指定管理初年度にも関わらず、講習室利用者数・ボランティア団体の活動日数の両目標を達成した。自主事業では講習会を開催し、定員に対して平均77%の参加者を集め、概ね好評を得ており、市民サービスの向上に寄与しているといえる。</p> <p>春と秋に計6日間開催するバラ展では、ボランティア団体と協働で開催し、地域新聞への寄稿などによる効果で5,056人の来園者を集め、前年（H27年度）の2,439人の107.2%増を達成した。</p> <p>また、市内の小中学校や高等学校等の職業体験、生涯大学校から学生を受け入れ、実技訓練・ボランティア活動見学を行うことで、将来の緑化人材の育成やボランティア参加者の増加を図っている。</p>
-------------	----------	-----------	---

【評価の内容】

- A：市が指定管理者に求める水準等を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：市が指定管理者に求める水準等を上回る、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね市が指定管理者に求める水準等に則した、良好な管理運営が行われていた。
- D：管理運営の一部において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、改善の余地のある管理運営が行われていた。
- E：管理運営全般において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(3) 都市局指定管理者選定評価委員会の意見

--