

平成29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 (共同事業体の場合)	
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※	H29年度実績	達成率※
講習室利用者数	8, 200 (7, 600) 人／年 以上	6, 867	83. 7% (90. 4%)
ボランティア団体の活動日数の合計	236 (235) 日／年 以上	298	126. 3%(126. 8%)

※ 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	H29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		H29年度	【参考】 H28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	48,356	実績－計画	0	
	計画	48,356	48,356	計画－提案	0	
	提案	48,356	48,356			
利用料金収入	実績	274	530	実績－計画	△ 360	講座収入減による
	計画	634	426	計画－提案	200	
	提案	434	426			
その他収入	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	48,630	48,886	実績－計画	△ 360	
	計画	48,990	48,782	計画－提案	200	
	提案	48,790	48,782			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		H29年度	【参考】 H28年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	26,497	25,739	実績－計画	△ 2,424	賃金単価の見直し等
	計画	28,921	27,715	計画－提案	1,206	
	提案	27,715	27,715			
事務費・管理費	実績	14,220	14,359	実績－計画	△ 1,146	
	計画	15,366	13,647	計画－提案	1,849	
	提案	13,517	13,542			
	実績			実績－計画	0	
	計画			計画－提案	0	
	提案					
委託費	実績	3,896	5,611	実績－計画	△ 807	委託先見直し等
	計画	4,703	7,420	計画－提案	△ 2,855	
	提案	7,558	7,558			
その他事業費	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
本社費・共通費	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	44,613	45,709	実績－計画	△ 4,377	
	計画	48,990	48,782	計画－提案	200	
	提案	48,790	48,815			

※「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		H29年度	【参考】 H28年度
自主事業収入	実績	741	733
その他収入	実績	0	0
合計	実績	741	733

イ 支出

(単位：千円)

費 目		H29年度	【参考】 H28年度
人件費	実績	727	709
事務費	実績	885	1,020
管理費	実績	0	
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	1,612	1,729

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H29年度	【参考】H28年度
必須業務	収入合計	48,630	48,886
	支出合計	44,613	45,709
	収 支	4,017	3,177
自主事業	収入合計	741	733
	支出合計	1,612	1,729
	収 支	△ 871	△ 996
総収入		49,371	49,619
総支出		46,225	47,438
収 支		3,146	2,181
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	C	90.4%
ボランティア団体の活動日数の合計	A	126.8%

【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			
市民の平等利用の確保	B	B	避難所運営委員会の設置のほか、備蓄品管理により、緊急時体制について強化した。
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	接遇、バリアフリー、認知症サポーター研修等を行い、サービス向上のほか、樹木管理研修等で植栽管理技術の向上を目指した。
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	B	B	植栽管理において剪定作業、施肥管理等を充実させた他、生垣や柵の改修等を行い安全で魅力ある快適な環境づくりに努めた。
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	C	
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	利用者アンケートの結果を元に、トイレの改善や樹名札の改善、展示内容の改善等を行い利用者サービスに努めた。
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	C	
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	B	B	市内業者や千葉市シルバー人材センター等の利用、障害者雇用のほか、適切な雇用を行った。 リサイクル堆肥の活用により園内植栽の魅力向上を図った。
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			

【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に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○年度	
	平成○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:345人 講座アンケート:428人
	質問項目	＜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 ＜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
結果	＜利用者アンケート＞ 性別：男43.4%、女53.8% 年齢：70歳以上38.2%、60代28.3%、50代10.7%、40代8.1%、30代4.9%、20代0.9%、20歳未満8.1% 居住地：中央区29.9%、美浜区9.6%、花見川区4.3%、稲毛区8.1%、若葉区15.9%、緑区6.7%、市外（県内）20.0%、市外（県外）4.6% 交通手段：自家用車73.8%、公共交通機関10.4%、自転車8.4%、徒歩5.5%、その他0.3% 何で知ったか：市政だより29.2%、その他広報7.4%、植物園ホームページ11.1%、その他インターネット4.2%、知人から21.3%、ポスターちらし6.6%、その他15.3% 来園頻度：初めて21.2%、今まで数回11.3%、毎週7.5%、毎月9.9%、月数回12.2%、年数回31.9%、その他4.9% 満足度（平均値 5段階 5:高い→1:低い）：施設・設備4.1、管理運営4.1、自然環境4.3、総合評価4.2 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。駐車場や交通の便、トイレ等の設備に関する意見。要望も多かった。知人から聞いて来園された方が多いことから、利用者の評価が高いことがうかがえる。 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。 ＜講座アンケート＞ 性別：男46.0%、女54.0% 年齢：70歳以上29.3%、60代37.6%、50代9.1%、40代9.3%、30代2.7%、20代0.3%、20歳未満10.7% 交通手段：自家用車75.2%、公共交通機関13.7%、自転車7.9%、徒歩2.0%、その他0.6% 何で知ったか：市政だより53.3%、その他広報3.3%、植物園ホームページ15.5%、その他インターネット3.3%、知人から11.9%、ポスターちらし9.4%、その他2.5% 講座受講歴：初めて：67.4%、以前もあり：32.6%	

(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

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	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。 植栽管理において、昨年に引き続き樹木剪定を積極的に行い、日照や景観の改善や、ハーブ園のリニューアルのほか、樹名版の設置をすることにより、植物園園地の魅力向上を目指した。 施設管理において、利用者アンケートによりトイレに関する意見が多かったため、トイレ個室面積の拡大や塗装を行い、快適性の向上を図った。 運営業務においては、受託講座や展示会の開催について滞りなく実施した。展示会開催時の天候不順により、来場者数が大幅に減少したが、満足度については概ね良好である。 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。ボランティアとの連携により、継続して盆栽展示や写真展示を行ったほか、季節感を意識した展示を行った。 昨年改善した休憩スペースや新着図書の設置、BGM演奏等の工夫を引き続き行ったほか、木の実や季節の植物の展示等で話題提供を行うことにより、植物の楽しさを伝える空間作りを行った。 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引き続き行い、利用者サービスに努めた。 また、植物園だよりやリーフレットを関係各所に配布し施設の認知度の向上等も図った。これまでのものに加え、ボランティア活動会員募集のパンフレットを作成し、各所へ配布したことにより、ボランティア活動の周知だけでなく、新規会員の獲得につなげ、課題となっている会員数の減少の改善を図った。 安全管理、救命救急、接遇、認知症サポーター研修、法令研修、植物管理講習を行い、スタッフの技術向上やサービス力の向上を図った。 安全管理面についても防災訓練の実施のほか、避難所運営委員会を設置し、近隣住民と緊急時の対応について検討した。 利用者アンケートにより、概ね満足度の高い結果を得ることができた。また、改善するべき点について検討を重ね、トイレの改修、展示会の充実、樹名板の設置などの改善を行った。特に園内の魅力向上については評価の声が多く聞かれるようになり、植栽管理作業の効果により、園地の魅力向上につなげられたと考える。 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。
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	B	所見	指定管理者制度2年目となり、昨年度の反省等も踏まえ運営をおこなった。講習室利用者数の目標を達成できなかった。原因として、春と秋に計6日間開催するバラ展は天候に恵まれなかったこともあり、来園者が1,547人だった。前年（H28年度）5,056人の約30%となり、年間の講習室利用者数にも影響した。 ボランティア団体の活動日数は引き続き目標を大きく上回った。自主事業ではボランティア団体とも協力し講習会を開催して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。ボランティア活動は来園者にも好評であり、ボランティア研修会・交流会を開催し、育成や交流にも力を入れている。
----------	---	----	--

【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

(ア) 今年度は、成果指標のうち、講習室の利用者数については、天候等の関係で達成できていないが、指定管理者による自己評価、市による評価のとおり優れた管理運営が行われていたものと評価できる。今後も継続して、さらに市民にとってのより良い施設となるよう管理運営を行っていただきたい。 (イ) 利用者アンケートで得られた意見等に対し、引き続き、対応していただくとともに、指定管理者の努力ではどうにもできないトイレ等の設備や施設そのものの改修については、市で対応をお願いしたい。 (ウ) 若年層の利用が少なくなっており、SNSなども含め、新たなプロモーション活動に積極的に取り組み、利用促進につなげていただきたい。 (エ) ボランティア団体と引き続き、連携し、意見交換等を通じて、活動の場を確保し、本施設の運営に活かしていただきたい。
--