

令和2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	昭和の森
条例上の設置目的	都市公園法に基く都市公園施設
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	・幅広い利用者層を誘致し、スケールの大きな自然の中で様々な活動や体験する場を提供するとともに、自然環境の保全に対する意識の普及・啓発を図る。 ・千葉市の豊かな自然環境とその中で育まれている多様な生き物を保全し、次代に引き継いでいく。 ・広大な芝生広場や豊かな山林など、公園の持つ資源を最大限活かして千葉市東部ににぎわいを創出し、千葉市の都市圏全体の発展に寄与する。
ミッション (施設の社会的使命や役割)	①我が国を代表する公園の一つとして「日本の都市公園 100 選」にも選定されていることから、更に特徴を活かした魅力向上を図り、市内のみならず、多くの方に豊かな自然環境の中で休息・鑑賞・散策・レクリエーションなど様々な活動や体験ができる場を提供すること。 ②ゲンジボタルやカタクリなど貴重な生き物だけでなく、多様な生き物の生息・生育空間として機能するために、生息・生育環境に配慮した維持管理を行い、現在の自然環境をいつまでも守り続けていくこと。 ③自然環境保全に対する意識醸成のため、自然観察やボランティア活動などの機会を提供すること。
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り、利用者サービスの向上及び管理経費の削減の効果を見込んでいます。
成果指標※	① 来園者数 ② 市からの受託事業（鯉のぼり展示を除く）参加者数
数値目標※	① 406,000人／年 以上 ② 3,200人／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	株式会社 塚原緑地研究所
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)	千葉市美浜区高洲3丁目11番3号
指定期間	令和2年4月1日～ 令和7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※	令和2年度実績	達成率※
来園者数	406,000人／年 以上	405,313人	99.8%
市からの受託事業（鯉のぼり展示を除く）参加者数	3,200人／年 以上	655人	20.5%

※ 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	令和2年度実績

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		令和2年度	【参考】 ○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	71,111		実績－計画	7,866	コロナ支弁金7,886千円
	計画	63,245		計画－提案	0	
	提案	63,245				
利用料金収入	実績	22,209		実績－計画	△ 5,159	コロナによる施設休止
	計画	27,368		計画－提案	0	
	提案	27,368				
その他収入	実績			実績－計画	0	
	計画			計画－提案	0	
	提案					
合計	実績	93,320	0	実績－計画	2,707	
	計画	90,613	0	計画－提案	0	
	提案	90,613	0			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		令和2年度	【参考】 ○年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	41,784		実績－計画	△ 7,794	有料施設休業より従業員出勤の減
	計画	49,578		計画－提案	0	
	提案	49,578				
事務費	実績	15,638		実績－計画	2,403	初年度による事務経費の増加
	計画	13,235		計画－提案	0	
	提案	13,235				
管理費	実績	19,640		実績－計画	6,340	初年度により施設整備に要した
	計画	13,300		計画－提案	0	
	提案	13,300				
委託費	実績	1,913		実績－計画	913	点検等の保守管理費の増大
	計画	1,000		計画－提案	0	
	提案	1,000				
その他事業費	実績			実績－計画	0	
	計画			計画－提案	0	
	提案					
間接費	実績	13,500		実績－計画	0	
	計画	13,500		計画－提案	0	
	提案	13,500				
合計	実績	92,475	0	実績－計画	1,862	
	計画	90,613	0	計画－提案	0	
	提案	90,613	0			

※「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。

間接費の配賦基準・算定根拠

一般管理費等の会社運営に関する費用。（収入の10～15%の範囲で設定）
 総収入金額に約15%（国土交通省の公共建築工事積算基準における一般管理費等率を参考にし、弊社の企業事情を勘案して算定）を乗じた額を計上。

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		令和2年度	【参考】 〇年度
自主事業収入	実績	14,370	
その他収入	実績		
合計	実績	14,370	0

イ 支出

(単位：千円)

費 目		令和2年度	【参考】 〇年度
人件費	実績	3,331	
事務費	実績	3,835	
管理費	実績		
委託費	実績		
使用料	実績	375	
事業費	実績	8,161	
利用料金	実績		
その他事業費	実績		
間接費	実績		
合計	実績	15,702	0

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		令和2年度	【参考】〇〇年度
必須業務	収入合計	93,320	
	支出合計	92,475	
	収 支	845	0
自主事業	収入合計	14,370	
	支出合計	15,702	
	収 支	△ 1,332	0
総収入		107,690	0
総支出		108,177	0
収 支		△ 487	0
利益の還元額		0	
利益還元の内容			

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
来園者数	C	99.8%
市からの受託事業（鯉のぼり展示を除く）参加者数	E	20% ※コロナによる受託事業の中止多数あり

【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	※コロナ支弁金（7,865,800円）を除く

【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		B	C	(塚) 指定管理者制度の理解、関係法令の遵守により市民の平等利用の確保、施設の適正管理に努めた。また、事故や災害に備えた安全管理マニュアルに基づき適切なリスク管理・緊急時対応に努めた。 (市) 1年目のため、各種規程やマニュアルを作成し、市が要求する水準に沿った管理をおこなった。
	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		C	C	(塚) 園内維持管理の年間、月別作業計画により、資格取得者及び人員の確保を行い、より確実な業務実施に努めた。作業員全員に刈払機技術講習を受講させ、従業員の能力向上、安全衛生に務めた。 (市) 事故が発生しないよう、安全管理には細心の注意を払い、講習会の受講や毎朝朝礼での注意喚起、ボランティアスタッフの教育などをおこなった。
	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	C	(塚) 日常点検・定期点検・専門業者点検の実施により適正な保守管理を行った。利用者が安全・快適に利用できるよう適正に清掃・警備を行った。 (市) 遊具定期点検を適切な時期に行えなかった。後期は計画に沿って管理を進めた。イノシシ出没が多発し、市の関係課と協議を進めながら対応に当たった。
	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	(塚) 年末・年始も営業するなど利用促進に努めた。 (市) 当初、指定管理導入前の供用時間で運営しており、途中で是正した。
	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		C	C	(塚) サイン・園内放送・新規HP等により情報発信を行ったほか、利用者アンケート調査を実施し、利用の実態や需要を把握し、サービス向上に努めた。 (市) 指定管理導入による施設利用に関する変更点などを、利用者に積極的に周知した。
	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		D	B	(塚) コロナ禍により、市主催事業や受託事業のほとんどが中止となり、自主事業についても当初計画どおりに実施ができなかった。 (市) 大規模な催しの中止、受託事業や自主事業が実施できないなど、コロナ禍の影響が大きかった。市からの要請事項に対し、積極的に協力をおこなった。
	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	C	C	(塚) 設備保守点検業務委託は、概ね市内業者に外注しており、職員の雇用は市内雇用基本としている。また、就業規則等労働条件の見直しを行い、雇用の安定化に努めている。 (市) 再委託については、積極的に市内業者を選定している。
	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			

【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
事故のないように安全管理を徹底させること	令和2年度	全員が刈払機技術講習を受講、安全講習の実施、毎朝の朝礼での注意喚起を行った。 園内施設の日常点検及び定期点検を確実に実施し、修繕等が発生した場合には、早急な対応により事故防止に努める。

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	来園者への対面方式で実施。アンケート回答者にノベルティ(オリジナル・ティッシュ)を配布。
	回答者数	152枚(未記入・重複回答あり)
	質問項目	①昭和の森に来た目的②利用者の居住地③利用者の性別④利用者の年齢⑤同伴者⑥交通手段⑦来園回数⑧満足度⑨職員の対応⑩清掃の状況⑪施設の管理状況⑫参加してみたいイベント
		①昭和の森に来た目的:【散歩】36%【自然鑑賞】17% など ②利用者の居住地:【市内】63%(緑区46%,中央区9%)【県内市外】30% ③利用者の性別:【男性】47%【女性】53% ④利用者の年齢:【60代】24%【40代】22% など ⑤同伴者:【家族】69%【友人】16% など ⑥交通手段:【乗用車】62%【徒歩】31% など ⑦来園回数:【月1回以上】35%【年1回程度】33% など ⑧満足度:【大満足】49%【満足】47% ⑨職員の対応:【大変良い】54%【良い】38% ⑩清掃の状況:【良い】51%【大変良い】39% ⑪施設の管理状況:【良い】51%【大変良い】30% ⑫参加してみたいイベント:【花火大会】18%【自然観察】18% など
		<要望> ・トイレを増やしてほしい。(洋式トイレ) ・遊具・売店・屋台・飲食販売を増やしてほしい。 ・花や木の名前プレートがあるといい。 ・駐車場の入口がGoogleマップではわかりにくい。 ・階段、サイクリングコースの補修をしてほしい。 ・駐車場の料金がやや高い。 ・芝生を綺麗にしてほしい。 ・花火や音楽イベント。野外音楽堂。 <意見・感想> ・親子で自然観察をととても楽しめた。 ・シャボン玉体験、桜・カタクリの花がよかった。 ・自分だけでは見逃してしまう草花を案内してもらいとても勉強になった。 など

(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
日中にイノシシが出没する。※主に展望台近辺	園内放送、注意看板の設置した。猟友会の意見を聞きつつ、罾の設置について検討を進めた。市の関係課との協議を行った。
洋式トイレを増やしてほしい。	R 2～5 年度 市でトイレ建替工事実施(5 箇所)
草が繁茂し、刈草の片づけが不十分な箇所がある。	草刈り後の集草は週末前に実施することを徹底した。令和 3 年度以降は一部作業(低木刈込)を外注し早期に対応予定。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	上半期は緊急事態宣言に伴う有料施設の休業、園地維持管理の進捗状況の遅れ等により、利用者から苦情・要望が寄せられたが、下半期は確実な運営管理及び園地維持管理の遂行に努め、概ね指定管理者としての水準に即した良好な管理運営が行うことができた。
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	指定管理開始 1 年目であるが、新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け、特に成果目標である受託事業参加者数は達成率が20%となった。一方で、利用者数は目標を達成しており、公園利用の需要が増えたことによる恩恵もあった。感染拡大防止のため、放送での注意喚起や利用者への声掛けにも努めた。 管理手法が変更になったため、市民からの苦情・意見等も多く寄せられたが、課題の改善に努めた。 指定管理開始までの準備期間が限られていたため、4月以降にかけても順次体制を整えていくこととなったが、規程やマニュアル等の整備、従前の管理手法からの変更点について一つ一つ確実に対応を重ねた。 運営としては厳しく限られた条件の中、安定的な施設運営に対して、努力を続けたことは評価できる。
----------	---	----	--

【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) 初めて指定管理制度を導入した施設であることに加え、新型コロナウイルス感染症の影響により、当初は円滑な運営に課題もあったが、後半になって改善され、市が求める水準に則した良好な管理運営が行われたと認められる。市も継続的にモニタリングを行い、水準に即した管理運営に努めていただきたい。 (イ) 遊具の定期点検の遅れやイノシシの出没は、利用者の安全管理に繋がる大きな問題である。安全確保は、最優先で取り組むよう徹底していただきたい。 (ウ) 自然環境を多く残した大規模公園のため、全域を細やかに管理することは困難と思われる。人が頻繁に使用する場所と粗放的に管理する場所とのゾーニングを行うなど、計画への見直しも検討いただきたい。 (エ) 来園者数等の人数の算定については、成果指標の達成状況に関わる大事なところなので、誤りのないよう精査していただきたい。 (オ) アンケートでは、各項目に自由記述の欄を設けるなど、様々な要望の把握のほか、満足度についても確認し、利用者の利便性や満足度の向上に向けた施策につなげ、引き続き頑張ってください。 (力) 指定管理者の財務状況については、市も出来る限り気を付けて見ていただきたい。
