

## 令和3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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>千葉市の豊かな自然環境と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。</li> <li>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。</li> </ul>
ミッション (施設の社会的使命や役割)	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
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※	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 来園者数</li> <li>② 市からの受託事業（鯉のぼり展示を除く）参加者数</li> </ul>
数値目標※	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 406,000人/年 以上</li> <li>② 3,200人/年 以上</li> </ul>
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3年度実績	達成率※
来園者数	406,000人/年 以上	501,445人	123.5%
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	2,498人	78.1%

※ 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3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3年度	【参考】 令和2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	64,106	71,111	実績－計画	0
	計画	64,106	63,245	計画－提案	0
	提案	64,106	63,245		
利用料金収入	実績	29,101	22,209	実績－計画	913
	計画	28,188	27,368	計画－提案	0
	提案	28,188	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	93,207	93,320	実績－計画	913
	計画	92,294	90,613	計画－提案	0
	提案	92,294	90,613		

###### イ 支出

(単位：千円)

費目	令和3年度	【参考】 令和2年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
人件費	実績	39,885	41,784	実績－計画	△ 3,415
	計画	43,300	49,578	計画－提案	△ 7,265
	提案	50,565	49,578		
事務費	実績	17,675	15,638	実績－計画	3,381
	計画	14,294	13,235	計画－提案	881
	提案	13,413	13,235		
管理費	実績	18,831	19,640	実績－計画	△ 269
	計画	19,100	13,300	計画－提案	5,284
	提案	13,816	13,300		
委託費	実績	2,957	1,913	実績－計画	△ 193
	計画	3,150	1,000	計画－提案	2,150
	提案	1,000	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	12,450	13,500	実績－計画	0
	計画	12,450	13,500	計画－提案	△ 1,050
	提案	13,500	13,500		
合計	実績	91,798	92,475	実績－計画	△ 496
	計画	92,294	90,613	計画－提案	0
	提案	92,294	90,613		

※「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)  
令和3年度は、総収入金額に約13.5%を乗じた額を計上。(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)

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		令和3年度	【参考】 令和2年度
自主事業収入	実績	21,134	14,370
その他収入	実績		
合計	実績	21,134	14,370

イ 支出

(単位：千円)

費目		令和3年度	【参考】 令和2年度
人件費	実績	4,885	3,331
事務費	実績	4,289	3,835
管理費	実績		
委託費	実績		
使用料	実績	890	375
事業費	実績	14,030	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	24,094	15,702

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		令和3年度	【参考】令和2年度
必須業務	収入合計	93,207	93,320
	支出合計	91,798	92,475
	収支	1,409	845
自主事業	収入合計	21,134	14,370
	支出合計	24,094	15,702
	収支	△ 2,960	△ 1,332
総収入		114,341	107,690
総支出		115,892	108,177
収支		△ 1,551	△ 487
利益の還元額		0	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	A	数値目標の124%
市からの受託事業 (鯉のぼり展示を除く) 参加者数	D	78% ※コロナによる受託事業の中止・人数制限あり

【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	

【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
<b>1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理</b>			
市民の平等利用の確保	B	C	<p>(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、各種マニュアルに基づき適切な危機管理・事故対応等に努めた。</p> <p>(市) 事故発生時に市への連絡・報告が遅れた事案があったほか、消防訓練の未実施など、危機管理に関する認識に甘さが見られた。</p>
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
<b>2 施設管理能力</b>			
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>	B	C	<p>(塚) 維持管理の年間、月別作業計画に基づき適正な人員配置を行い、的確な業務の遂行に努めた。刈払機やクレーム対応等の講習を受講させ、従業員の安全衛生と能力向上に努めた。</p> <p>(市) 職員に積極的に講習を受講させるなど、専門性・能力向上に努めた。</p>
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			
<b>(2) 施設の維持管理業務</b>	B	C	<p>(塚) 日常・定期・専門業者点検を適正に行い、的確に保守管理を行った。利用状況に応じ、安全・快適に利用できるよう清掃・警備に努めた。</p> <p>(市) 適切な時期に遊具の定期点検を実施するなど計画的な維持管理に努めた。個別修繕協議書が未提出の事案があり、事務手続きについて改善が求められる。</p>
施設の保守管理			
設備・備品の管理・清掃・警備等			
<b>3 施設の効用の発揮</b>			
<b>(1) 幅広い施設利用の確保</b>	B	B	<p>(塚) 年末・年始の営業、イベント等により利用促進に努めた。</p> <p>(市) 市の施策に協力し、駐車場利用料の減免を行った。</p>
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免			
利用促進の方策			
<b>(2) 利用者サービスの充実</b>	C	C	<p>(塚) サイン・園内放送・HP・SNSでの情報発信を行った。アンケート調査により利用実態や需要を把握し、サービス向上に努めた。</p> <p>(市) アンケート内容を変更し、具体的な意見の吸い上げに取り組んだ。</p>
利用者への支援			
利用者意見聴取・自己モニタリング			
<b>(3) 施設における事業の実施</b>	C	C	<p>(塚) 受託事業は概ね基準回数を実施できたが、コロナ禍により一部中止や人数制限を行った。自主事業は、汽車型乗り物、観光望遠鏡、マルシェなどにより魅力向上と集客に努めた。</p> <p>(市) 様々な自主事業を実施し公園の活性化に取り組んだほか、昭和の森連絡会議を実施するなど、各種団体との連携強化を図った。</p>
施設の事業の効果的な実施			
自主事業の効果的な実施			
<b>4 その他</b>			
市内業者の育成	C	C	<p>(塚) 再委託は、概ね市内業者に外注している。職員は市内雇用を基本としている。就業規則等労働条件を見直し、雇用の安定化に努めている。</p> <p>(市) 再委託は積極的に市内業者を選定している。また職員も市内雇用の割合が最も高くなっている。</p>
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
遊具の安全点検の遅れやイノシシの出没は、利用者の安全管理につな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すること。	令和3年度	遊具点検を計画的に実施した。イノシシについては忌避剤を各所に設置したほか、市の関係課と情報共有を行った。忌避剤の効果が薄れてきているものの昼間の出没はほぼ見られなかった。

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。令和4年1月から満足度の質問を見直した。
	回答者数	461枚(未記入・重複回答あり)
	質問項目	1.来園目的、2.居住地、3.性別、4.年齢、5.同伴者、6.交通手段、7.来園回数、8.満足度(①自然環境、②管理運営、③サービス、④施設の管理状況)、9.参加してみたいイベント
		<p>1. 来園目的: ①子供の遊び32%、②散歩20%、③貸自転車16%など</p> <p>2. 居住地: 市内47%(緑区31%、中央区6%など)、県内市外47%、県外6%</p> <p>3. 性別: 男性39%、女性61%</p> <p>4. 年齢: ①40代30%、②30代28%、③50代10%など</p> <p>5. 同伴者: ①家族82%、②友人12%、③個人5%など</p> <p>6. 交通: ①車83%、②11%、③自転車5%など</p> <p>7. 来園回数: ①年1回39%、②月1回31%、③初めて18%、④週1回12%</p> <p>8. 満足度(4~12月): 大満足47%、満足42%、ほぼ満足11%</p> <p>満足度(1~3月): ①自然環境: 満足75%、やや満足25%、②管理運営: 満足77%、やや満足22%、③サービス: 満足70%、やや満足29%、④管理状況: 満足72%、やや満足27%</p> <p>9. イベント: ①花火大会15%、②BBQ12%、③乗り物11%、自然観察11%、⑤気球10%、季節行事10%、⑦マルシェ9%など</p> <p>&lt;主な意見・要望と対応状況&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレの水石鹸が周囲に飛び散る→水石鹸の容器を飛び散りにくい物に交換</li> <li>・園内の車は電気にしてほしい→電気自動車の普及状況に応じて導入を検討</li> <li>・犬のリードを外して散歩している→園内放送及び注意看板、見回り等に対応</li> <li>・イベントを知らない人が多い→市政だより、HP、ポスター、園内放送でPRに努める</li> <li>・駐車場の出入口が渋滞する→混雑時は料金の手取り精算等に対応</li> <li>・置いた荷物がカラスの被害にあった→園内放送等でカラス被害の注意喚起</li> <li>・樹木に名札を付けて→ウメ、サクラ、花木等に樹木ラベルを少しずつ整備</li> <li>・多目的広場の凸凹を直して→イノシシ被害によるもの、芝刈等の際整地に努める</li> <li>・公園とフォレストビレッジ間の道を整備→階段の補修等を適宜行っていく</li> <li>・ウッドライナーの運行再開は→車両故障のため当面の間、運行を休止している</li> <li>・滑り台のアスレチックを直してほしい→修理について市と協議している</li> <li>・BBQをやりたい→フォレストビレッジのBBQ施設を紹介</li> </ul>

(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
夜間、公園に集まり騒いでいる人がいる	利用者への指導・注意、夜間の見回り等を実施した
アスレチック遊具のネットが一部破れている	利用禁止措置をするとともに、施設改善等を実施した
イノシシが日中も頻繁に出没して危険だ	現場での安全確保、園内放送、注意看板設置。4/18忌避剤設置以降、日中の出没がなくなった
犬の放し飼いを中止してほしい	利用者への指導・注意、注意看板記載内容の見直し・強化、園内放送を実施した
ウッドライナーの運行時間がずれている	運行時間を精査し、時刻表を訂正した
梅の実を有効活用してほしい	梅の実の活用について市と協議し、令和4年度から収穫体験を実施する予定

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	B	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昭和の森の魅力である紫陽花園や梅林の管理に注力した。特に梅林では公募ボランティアを導入し積極的に剪定等の手入れを行った。</li> <li>・受託事業の参加者は、コロナの影響等で目標水準は未達だったが、前年対比で1,842人増、3.8倍の大幅増となった。</li> <li>・汽車型乗物、マルシェ、キッチンカーでの飲食サービス、梅まつり・桜まつりなど、魅力と集客向上に寄与する自主事業を実施した結果、来園者数は目標水準の124%を達成できた。</li> <li>・適切な管理運営に努めた結果、苦情・要望の件数は、前年度より50件減、1/4以下と大幅に減らすことができた。</li> <li>・利用者アンケートでの満足度は、4項目共に99%以上と高い評価を得ている。</li> <li>・前年度を踏まえ積極的に業務改善に取り組み、一部、管理水準に未達の所があるものの、全般的に良好な管理運営ができた。</li> </ul>
------	---	----	--

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<p>指定管理2年目ということもあり、園内の維持管理作業が円滑に実施され、来園者からのクレーム件数も減少した。また、紫陽花園や梅林の管理に精力的に取り組んだ。</p> <p>コロナ禍の影響による大型イベントの開催見送りや、受託事業の一部中止、人数制限等があったが、自主事業において汽車型乗物や観光望遠鏡の整備、キッチンカーによる飲食サービスの導入、関連団体・市と連携したマルシェ開催等により、賑わいを創出し、新たな魅力づくりに努めた。来園者数は目標水準を上回り124%を達成した。また、受託事業への参加者数は78%と目標水準を下回ったものの、対前年比は前年度の3.8倍と大幅に向上したことは評価できる。</p> <p>なお、事故報告や事務手続に遅れや不備も見られており、速やかな改善を求める。</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

<p>(ア) 優れた管理運営をしている部分もあるが、事故が発生したときの報告が遅れたことなど、水準を満たしていない部分がある。誰が管理しても、ルール通りにできるマニュアルを整備するなど、管理の質が保たれるよう、市として、危機管理の問題についてモニタリングを通じて指導をしていただきたい。</p> <p>(イ) 成果指標である、来園者数のカウントの仕方については、調査をした上で、改めて係数を定めることを検討いただきたい。また、受託事業参加者数についても、根拠を整理して数値を出すよう検討いただきたい。</p> <p>(ウ) 受託事業については、コロナ禍というものの、できるものは行っていただき、参加人数は全体でまとめず個別での目標値を達成できるように努めていただきたい。</p>
---