

## 令和5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	亥鼻公園集会所
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)	本施設は、千葉市発祥の地として設置された歴史公園内にあり、本市や日本の歴史・風土への理解を深める文化活動の場として機能するとともに、周辺エリアの活性化や市内観光の振興に寄与する。
ミッション (施設の社会的使命や役割)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の文化、コミュニティ活動等の場を幅広く提供すること。</li> <li>・市内の観光拠点の一つとして広く周知を図り、周辺公共施設等と連携し、亥鼻山への来場者が憩える場を提供すること。</li> </ul>
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、さらに多くの市民に利用してもらう効果を見込んでいる。
成果指標※	① 稼働率
数値目標※	① 50%
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 (共同事業者の場合)	
主たる事業所の所在地 (代表団体)	千葉市美浜区高洲三丁目11番3号
指定期間	令和5年4月1日～令和7年3月31日(2年)
選定方法	非公募
非公募理由	令和8年度の千葉開府900年も見据え、本施設を含む公園の改修にかかる計画や設計等に2年を要することから、指定期間を2年間とした。短縮した2年間という指定管理期間において、安定的かつ継続的な施設管理運営をするため、現指定管理者による非公募の選定とした。
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5年度実績	達成率※
稼働率	50%	44.4%	88.8%

※ 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	令和5年度実績
施設利用者数	1,676人
目標2,000人(1,950人)	達成率83.8%(85.9%)

#### 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5年度	【参考】 令和4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	8,370	8,433	実績－計画	0
	計画	8,370	8,433	計画－提案	0
	提案	8,370	8,433		
利用料金収入	実績	427	452	実績－計画	△ 133
	計画	560	407	計画－提案	0
	提案	560	580		
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	8,797	8,885	実績－計画	△ 133
	計画	8,930	8,840	計画－提案	0
	提案	8,930	9,013		

###### イ 支出

(単位：千円)

費目	令和5年度	【参考】 令和4年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	5,102	4,711	実績－計画	58	12月の職員退職に伴い、1月から採用した新人教育に係るシフト人員増
	計画	5,044	4,845	計画－提案	0	
	提案	5,044	5,110			
事務費※	実績	974	3,499	実績－計画	△ 178	消耗品や電気・上下水道代の削減
	計画	1,152	3,361	計画－提案	0	
	提案	1,152	3,342			
管理費	実績	644	603	実績－計画	140	消費税
	計画	504	584	計画－提案	0	
	提案	504	511			
委託費※	実績	281	0	実績－計画	△ 199	清掃委託の見直し
	計画	480	0	計画－提案	0	
	提案	480	0			
その他事業費	実績	0	0	実績－計画	△ 50	
	計画	50	50	計画－提案	0	
	提案	50	50			
間接費※	実績	1,700	0	実績－計画	0	
	計画	1,700	0	計画－提案	0	
	提案	1,700	0			
合計	実績	8,701	8,813	実績－計画	△ 229	
	計画	8,930	8,840	計画－提案	0	
	提案	8,930	9,013			

※「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。

※令和4年度の「委託費」「間接費」は「事務費」に一括で計上していたが、令和5年度は「事務費」の内訳を精査し一部を「委託費」もしくは「間接費」として計上した。

##### 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。  
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、管理運営業務の収入の19%を設定。

## (2) 自主事業収支状況

## ア 収入

(単位：千円)

費目		令和5年度	【参考】 令和4年度
自主事業収入	実績	9,584	10,970
その他収入	実績	0	0
合計	実績	9,584	10,970

## イ 支出

(単位：千円)

費目		令和5年度	【参考】 令和4年度
人件費	実績	2,340	3,367
事務費※	実績	78	491
管理費※	実績	389	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	283	305
事業費※	実績	5,611	8,084
利用料金	実績	0	0
その他事業費	実績	0	0
間接費※	実績	1,201	0
合計	実績	9,902	12,247

※ 令和4年度の「管理費」や「間接費」は、それぞれ「事務費」「事業費」に一括で計上していたが、令和5年度は内訳を精査し、一部支出の費目の区分を見直して計上した。

## 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。  
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。  
自主事業は収入に対し13%に設定し、実績はほぼ計画どおりの値となった。

## (3) 収支状況

(単位：千円)

		令和5年度	【参考】令和4年度
必須業務	収入合計	8,797	8,885
	支出合計	8,701	8,813
	収支	96	72
自主事業	収入合計	9,584	10,970
	支出合計	9,902	12,247
	収支	△ 318	△ 1,277
総収入		18,381	19,855
総支出		18,603	21,060
収支		△ 222	△ 1,205
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
施設稼働率50%の達成	C	令和5年度から新型コロナが5類に移行し、令和4年度は隔月開催であった茶会が令和5年度は毎月開催となったものの、撮影会の利用件数が減少し、全体の施設稼働率が微減となった。なお、利用者数については、団体利用である茶会の開催増に伴い増加した。

【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) 市の施設管理経費削減への寄与

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>	C	C	
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			
<b>2 施設管理能力</b>	B	B	(指) 千葉市消防局から水消火器を借用し、防火訓練を実施し、職員のスキルアップを図った。 (市) 防火管理者や食品衛生責任者などの専門職員を配置して適切な管理運営に努めたほか、スタッフのスキルアップにより、サービス向上に努めていた。
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>			
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>			
施設の保守管理	C		
設備・備品の管理・清掃・警備等			
<b>3 施設の効用の発揮</b>	C	C	(指) 賞味期限の期限切れの対応として、職員を集めて意識向上と対策の徹底を実施した。 チェックリストの作成や日報への衛生管理項目を追記することで対策を図った (市) 賞味期限切れの商品を陳列していたことが、利用者からの指摘で判明した。
<b>(1) 幅広い施設利用の確保</b>			
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>			
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>			
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>	C	C	
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			

【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
収支状況における費用ごとの内訳について、確認していただきたい。特に自主事業の収支改善に努めていただきたい。	令和4年度	茶店については、サービス低下とにならないよう留意しながら平日は1人勤務とし、桜祭り期間中の体制の見直しを行った。催事については、開催経費の見直しと参加費の値上げを行った。商品販売価格については、原材料価格の値上がり分を販売価格に反映するため、6月、10月、1月にメニュー価格を見直した。また、原材料の仕入れサイズを見直して、材料費・仕入費を削減し、廃棄ロスの縮減にもつながった。この結果、自主事業全体としては100万円の収支改善となった。
アンケートを工夫し、リピーターを増加させるための方法を検討していただきたい。	令和4年度	茶室利用のアンケートのうち、新規利用者向けの項目として、利用に至った理由、再度利用の意志、再度利用可否の理由を聞く欄を設けた。

## 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	<p>&lt;集会所利用者アンケート&gt; (調査方法) 集会所利用者にその都度用紙を配付し、回収 (回答者数・調査対象) 98件(団体ごと)・亥鼻集会所の利用者 (質問項目) 利用人数、利用頻度、住まい、交通手段、利用目的、施設(備品)状況、清掃状況、売店の品揃え、従業員の対応、自由記載欄</p>
	回答者数	<p>&lt;庭園文化講座アンケート(自主事業)&gt; (調査方法) 講座参加者に資料とともに配付し、終了時に回収 (回答者数・調査対象) 140件・庭園文化講座の参加者 (質問項目) 性別、年齢、住まい、交通手段、文化講座を知ったきっかけ、講座への参加状況、当日の講座について。どのような講座に参加したいか。集会所・茶店についての希望。いのはな倶楽部への参加希望。</p>
	質問項目	
結果	<p>&lt;集会所利用者アンケート&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用人数については、5名以下が77%と大半を占めていた。</li> <li>・はじめての利用が30%、2回目が14%、3~5回目が25%、6回以上が31%となっている。</li> <li>・利用者の住まいは、千葉市内が25%、千葉市外42%、千葉県外33%で、昨年度より市外・県外の方の利用が増えた。</li> <li>・いのはな亭までの交通手段は電車・モノレール・バス等の公共交通手段が合わせて61%と多く、30%が自家用車利用となっている。</li> <li>・利用目的については、写真撮影が75%を占めている。</li> <li>・満足とほぼ満足の割合の合計は、施設(備品)98%、清掃94%、売店の品揃え91%、従業員の対応100%と、いずれも良好な評価を得た。</li> <li>・自由記載欄(一部抜粋) 「蚊取り線香ほしいです。」蚊に刺される期間が5月~10月頃までと長く、かなりのお客様が気にしており、蚊取り線香の数を増やすか、スプレー式の虫よけなど、継続して有効な対策が必要。 「和室利用中の有線放送(BGM)は、静かに部屋を使いたい」という希望の方が多く、更に気を配るべき。 「施設はとても素敵なので、また利用させていただきたいです。お庭がもう少し華やかなら、なお、良いと思います。」施設の継続を望む声。 「また撮影させていただける場所が継続するのであれば、嬉しいです。」施設の継続を望む声。</li> </ul> <p>&lt;庭園文化講座アンケート(自主事業)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開催日：令和5年4月19日、5月19日、6月15日、7月21日、8月18日、9月30日、10月20日、11月11日、12月15日、令和6年1月28日、2月16日、3月22日 有効回答数140</li> <li>・参加者の住まいは、市内68%、市外24%、県外8%。</li> <li>・講座参加者の年代は、61歳以上が67%と令和4年度とほぼ同率。</li> <li>・講座に参加したきっかけは、人づてが30%と最も多く、いのはな亭ホームページが23%と多くなっている。市の広報19%、チラシ13%と続く。</li> <li>・庭園文化講座の参加は、初めてが51%、2~4回目が23%であった。</li> <li>・庭園文化講座の満足度は、大変良かった・良かったと回答した方が94%であった。</li> <li>・自由記載欄(一部抜粋) 「4,5月連続の【町の情景と建築】に対して、博学の講師の話に感銘を受け、大変勉強になった。」 「6月の【大賀ハスの魅力】については、わかりやすい話と実体験が好評だった」 「1月はいのはな亭らしい【茶の湯体験】。入門編として基本的な知識と体験ができたことと、お菓子の話に興味を持つことができたことが良かった」 「3月23日【いのはな山ぶら歩き】、普段は立ち寄ることのない場所や景色に改めて感動しました。」</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
2023年11月26日(意見) 犬を連れてきているお客様が店先にいたとき、ちょうど犬を怖がる子供連れのお客様と遭遇。犬連れのお客様に、犬を怖がる人がいるため、少し距離取ることをお願いしたところ、「このようなことは初めてだ。」と気分を害された。	双方に事情を説明した。 「お客様へ ペットの入店をご遠慮願うときがございますので、どうかご了承願います」の貼紙を受付窓口に掲示する。
2023年11月27日(苦情) お茶会の最中に、「前日の利用者が忘れ物を取るために水屋に入り騒がしかった」と「貴重品の管理に不安がある」との苦情が、コールセンターに寄せられた。	集会所の使用中は、基本的に利用者以外は立ち入れないようにし、また、扉に「集会所使用中は入室禁止」の札を吊るす。忘れ物等を探しに来られる方がいる場合、従業員が利用者の承諾を得て入室するか、部屋の貸し出し日以外の日や時間帯をずらして来館されるようお願いする。
2023年12月27日(意見) お客様より「ハスの実甘納豆の在庫の中に賞味期限切れのものが残っている」とのご指摘があり、賞味期限前の商品を陳列していた。 また、「日本酒を購入した色が少し黄色掛かっている」とのこと。ラベルには製造2023年8月と印刷されていたが、賞味期限切れではないかと従業員に話をされた。	ハスの実甘納豆は賞味期限前のものを陳列してしまっていたため、回収した。 日本酒については、ラベルの表示は賞味期限ではなく製造年月日であると説明。しかし、お客様は日本酒の色が黄色掛かっていることが気になっているようなので、日本酒の料金を返金した。 賞味期限切れを発生させないよう、食品衛生注意喚起の掲示をし、チェックリストを作成、日報に衛生管理項目を追記した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収支状況は、必須事業は96,048円黒字、自主事業は318,306円赤字となり、事業全体として222,258円赤字となった。前年度と比較し、人件費、メニュー価格、原材料費、庭園文化講座の経費の見直しにより、約98万円改善した。今後も見直しを図ることで、収支改善に努める。</li> <li>・満足度調査の結果で「満足・ほぼ満足」の割合は、「従業員の対応」で99%、「設備」で98%となったが、「清掃」は94%となった。特に細かなゴミや庭の蜘蛛の巣にはもう少し気を遣うことと、除草・枯葉清掃をこまめにするすることで、気持ち良く利用できるよう努める。</li> <li>・茶店の販売品目について、ホームページやSNSなどによるPRでは、いのはな亭の特徴、天然素材を使用し健康にも良いことを更にアピールするようにしていく。また、実際に利用している様子を撮影した写真をホームページ、SNSに上げることを進めていくことで、利用者数の増加を図る。</li> <li>・令和5年4月から千葉城郭保存活用会とパートナーシップ協定を締結し、歴史関連の事業の充実、庭園文化講座、いのはな山秋まつりのイベントも協力する機会が増えた。今後とも良好な関係を継続していく。</li> </ul>
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<p>施設稼働率は微減(2.4%減、利用件数は6件減)となったが、施設利用者数は増加(19%増、269人増)している。お茶会での団体利用が増加し、従前からの利用が回復しつつある。</p> <p>アンケートでは、「従員の対応」をはじめ、管理運営に関する満足度が非常に高く評価されており、リピーターの増加にも貢献しているものと推測される。今後は新規利用者の獲得にも積極的に取り組んで頂きたい。</p> <p>自主事業は、昨年度に続き赤字だが、様々な見直しを行い、コスト縮減や収入増に取り組み、前年度よりも改善がみられた。更なる見直しを進め、継続性にも留意した魅力的な管理・運営に努め得られたい。</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

--