

平成30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※	H30年度実績	達成率※
講習室利用者数	8,200(7,600)人/年 以上	7,506	91.5%(98.8%)
ボランティア団体の活動日数の合計	236(235)日/年 以上	387	164.0%(164.7%)

※ 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	H30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		H30年度	【参考】 H29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	279	274	実績－計画	30	
	計画	249	634	計画－提案	△ 193	受講料の内容変更による減
	提案	442	434			
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	48,635	48,630	実績－計画	30	
	計画	48,605	48,990	計画－提案	△ 193	
	提案	48,798	48,790			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		H30年度	【参考】 H29年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	34,339	26,497	実績－計画	4,082	業務執行体制見直しによる人件費増
	計画	30,257	28,921	計画－提案	2,542	スタッフ1名増員
	提案	27,715	27,715			
事務費	実績	12,048	14,220	実績－計画	△ 3,146	施設管理運営費の減
	計画	15,194	15,366	計画－提案	1,669	施設管理用品購入費の増
	提案	13,525	13,517			
管理費	実績			実績－計画		
	計画			計画－提案		
	提案					
委託費	実績	3,231	3,896	実績－計画	77	
	計画	3,154	4,703	計画－提案	△ 4,404	委託内容見直し等
	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			
間接費	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	49,618	44,613	実績－計画	1,013	
	計画	48,605	48,990	計画－提案	△ 193	
	提案	48,798	48,790			

※「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

--

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		H30年度	【参考】 H29年度
自主事業収入	実績	761	741
その他収入	実績	0	0
合計	実績	761	741

イ 支出

(単位：千円)

費 目		H30年度	【参考】 H29年度
人件費	実績	956	727
事務費	実績	825	885
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	0	0
利用料金	実績	0	0
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	1,781	1,612

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H30年度	【参考】H29年度
必須業務	収入合計	48,635	48,630
	支出合計	49,618	44,613
	収 支	△ 983	4,017
自主事業	収入合計	761	741
	支出合計	1,781	1,612
	収 支	△ 1,020	△ 871
総収入		49,396	49,371
総支出		51,399	46,225
収 支		△ 2,003	3,146
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 8,200 (7,600) 人以上	C	91.5%(98.8%) (H29:83.7% (90.4%)、H28:124.6% (134.4%))
ボランティア団体の活動日数の合計 236 (235) 日以上	A	164.0% (164.7%) (H29:126.3%(126.8%)、H28:125.8%(126.4%))

【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
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	(ま) 情報セキュリティー研修及びサイバー犯罪研修を行いリスク管理体制の強化を図った。 また、避難所運営委員会に参加し、緊急時に地域住民に適切な対応ができるよう備えた。
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			
管理運営の執行体制	B	B	(ま) バリアフリー研修及び人権研修を行い利用者へのサービス向上に努めた。また、樹木管理研修等を行い園地管理技術の向上に努めた。
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			
施設の保守管理	B	B	(ま) ロープ柵の新設及び取替、ベンチの修繕の他、日照障害樹の剪定、宿根花壇の設置等、安全で魅力ある植物園作りに努めた。
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			
開館時間・休館日	C	B	(市) 1時間の貸出料金を設定し、利用者に便宜を図っている。パンフレット等を県内公園へ配布している。
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			
利用者への支援	B	B	(市・ま) 園内にある既存のベンチ15基の修繕及び7基のベンチを新たに設置した。また、昨年度に引き続きトイレの改修工事を行った。
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			
施設の事業の効果的な実施	B	B	(ま) 水草ガイドや夏休み期間中に虫や植物とふれあう展示・体験コーナーの実施した。 (市) 新たに子ども向け企画を開催した。
自主事業の効果的な実施			
4 その他			
市内業者の育成	C	B	(市) 年2回のスタッフ個別面談を行うほか、新規スタッフ採用時には、市内在住者を雇用している。
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
若い世代に向けた周知が必要。SNSでの広報活動の検討を。	29年度	子ども向けイベント（わくわくコーナーや虫に関する講座等）を実施することにより、子供やその親世代の誘致を行うほか、既設HPの更新回数の増加などの工夫をした。 また、SNSの導入に向け準備を進めた。
	○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 利用者アンケート:345人 講座アンケート:17回 (349人)
	回答者数	
	質問項目	
結果	<利用者アンケート> 性別：男38.2%、女57.9%、無回答3.9%(性別の設問は4月～5月のみ) 年齢：70歳以上39.8%、60代27.1%、50代6.8%、40代12.7%、30代1.7%、20代6.8%、10代2.5%、無回答2.5% 【※注1】 居住地：中央区27.8%、美浜区3.5%、花見川区4.1%、稲毛区8.4%、若葉区22.9%、緑区9.6%、市外（県内）20.0%、市外（県外）2.9%、無回答0.9% 交通手段：自家用車81.8%、公共交通機関5.5%、自転車4.0%、徒歩8.1%、無回答0.6% 何で知ったか：市政だより33.9%、その他広報3.8%、植物園ホームページ11.5%、その他インターネット8.9%、知人から17.1%、ポスターちらし2.6%、その他19.5%、無回答2.8% 来園頻度：初めて21.4%、今まで数回27.0%、毎週2.9%、毎月10.1%、月数回8.4%、年数回28.7%、その他0.9%、無回答0.6% 満足度（平均値 5段階 5:高い→1:低い）：施設・設備4.3、管理運営4.3、自然環境4.5、総合評価4.4 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。 来園者の約2割は知人からの紹介で来園されていることから、利用者の満足度が高いことがうかがえる。また、植物をテーマとした講習会だけでなく、新たに虫をテーマとした講習会を実施したり、夏休みの期間に子供向けの「わくわく体験コーナー」を設けるなどして、子供の来園者も徐々に増えてきている。 【※注1】 年齢の設問は4月～5月、12～3月のみ。12月～3月分は設問の区分をを「70代以上/50～60代/30～40代/～20代/中学生以下」としたため、それぞれ高い年代の区分に加算した。	
	<講座アンケート> 交通手段：自家用車70.1%、公共交通機関18.3%、自転車7.8%、徒歩3.3%、その他0.6% 何で知ったか：市政だより51.9%、その他広報2.3%、植物園ホームページ16.0%、その他インターネット1.4%、知人から7.4%、ポスターちらし15.4%、その他4.3%、無回答1.4% 講座受講歴：初めて：69.8%、以前もあり：24.1%、無回答6.1%	

(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
バス停からのアクセス方法がわかりづらい	最寄りのメインのバス停から案内を写真付きでHPに掲載した。
樹名板を充実（増設、名前以外の情報、見やすさ）	昨年度に引き続き内容を改善しつつ増設。
ベンチの増設	当該年度7基増設。
温室の充実	温室植物の新規導入及び展示方法の改善。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	指定管理期間の3年目となることから、それまでの2年間の経験をもとに業務改善を行い、来園者がより快適に過ごせるように園地及び園内各施設の管理運営を行った。 植栽管理においては、ボランティア団体と協力してハーブ園のリニューアルを行ったところ、来園者から大変好評であった。また、昨年度に引き続き樹名板の設置を行うとともに、宿根草花壇の設置や日照障害樹の大規模剪定、ししおどしやバラ造形支柱の設置等を行い魅力ある植物園づくりを行った。 施設管理においては、園内に設置されているベンチの改修工事と新規に7基のベンチを設置し、来園者の利便性の向上に努めた。また、アンケートにおいて、来園者から意見をいただいていたトイレについては、排水溝の修繕工事を行うことにより悪臭の改善をした他、多目的トイレへのウォシュレットの設置及び男子トイレ個室の面積の拡大を行い、来園者が快適に使用できるよう環境改善を行った。みどりの相談所内の一部の電球をLEDに交換した。 運営業務においては、受託講座や展示会の開催についてすべて実施し、相談業務についても、専門的なスタッフを配置して市民からの幅広い相談に適切に対応した。 自主事業においては、今年度から夏休みの期間に虫や植物とふれあう展示・体験コーナーの新規実施や虫に関する講座を実施したことにより、若い世代の来園者が増加した。また、今年度から新たに水草ガイドを企画実施し、新規来園者の増加を図った。 安全管理の面では、避難所運営委員会に参加し、緊急時の地域住民への対応策を引き続き検討するとともに、社内においても情報セキュリティ研修やサイバー犯罪研修等に積極的に参加し危機管理体制の強化に努めた。 この他、樹木管理研修や剪定技術研修、バリアフリー研修、人権研修等を実施し、スタッフの管理技術向上を図ることにより魅力ある植物園の運営を行うとともに、来園者へのサービス向上に努めた。 昨年度までに来園者アンケートにて指摘されていた温室の展示方法について、新規植物の導入や展示方法の改善を行い、魅力ある温室になるよう工夫した。
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	B	所見	指定管理者3年目となり、昨年までの経験や反省を生かした管理運営をおこなった。 利用促進や利用者サービスに重点を置いた様々な取り組みがなされ、効果を上げている。魅力ある展示や企画を多く開催し、みどりの相談所内休憩スペースにおいて、園内の派生物を利用した工作物の展示やハンズオン展示をし、利用者の知的好奇心にアプローチする取り組みを進めている。また、トレイの改修、園内ベンチの修繕や増設など、利用環境の改善に尽力した。 引き続き、ボランティア活動は活発であるが、利用者数については目標を下回った。これは、バラ展の開催が開花時期とずれていたため、想定より来園者が少なかったことによるものである。天候や気候に左右されない利用者増の取り組みについて、さらに力を入れてほしい。
----------	---	----	---

【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) 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ると認められる。利用者アンケートを市との協議なく変更したことにより評価を下けているが、アンケート結果等に対して細かく対応されており、今後は、その点を改善し、市ときちんと協議して、引き続き、市民にとって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) 上記のとおり利用者アンケートに対して細かく対応していただいているが、設備や施設そのものに対する意見については、市と協議して対応していただきたい。 (ウ) 子ども向けのイベント等の実施や、ターゲットिंगした上での広報活動など、引き続き、若い世代の開拓をしていただきたい。また、SNSの導入に向けた準備を進めているとのことだが、広報・プロモーション的な観点から、指定管理者自らがSNSを発信するだけでなく、利用者が発信するような仕組みづくりを検討していただきたい。
