

令和元年度 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～令和3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※	令和元年度実績	達成率※
講習室利用者数	8, 200 (7, 600) 人／年 以上	6, 340	77. 3% (83. 4%)
ボランティア団体の活動日数の合計	236 (235) 日 ／年 以上	427	180. 9% (181. 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	R1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		令和元年度	【参考】 H30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	48,354	48,356	実績－計画	0	
	計画	48,354	48,356	計画－提案	△ 2	
	提案	48,356	48,356			
利用料金収入	実績	250	279	実績－計画	△ 27	
	計画	277	249	計画－提案	△ 173	受講料の内容変更による減
	提案	450	442			
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	48,604	48,635	実績－計画	△ 27	
	計画	48,631	48,605	計画－提案	△ 175	
	提案	48,806	48,798			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		令和元年度	【参考】 H30年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	33,211	34,339	実績－計画	928	業務体制の見直しによる増
	計画	32,283	30,257	計画－提案	4,568	園地管理スタッフ1名増員
	提案	27,715	27,715			
事務費	実績	14,379	12,048	実績－計画	450	施設運営用品購入費の増
	計画	13,929	15,194	計画－提案	396	施設運営用品購入費の増
	提案	13,533	13,525			
管理費	実績			実績－計画		
	計画			計画－提案		
	提案					
委託費	実績	2,089	3,231	実績－計画	△ 330	委託内容の見直しによる減
	計画	2,419	3,154	計画－提案	△ 5,139	委託内容の見直しによる減
	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	49,679	49,618	実績－計画	1,048	
	計画	48,631	48,605	計画－提案	△ 175	
	提案	48,806	48,798			

※「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		令和元年度	【参考】 H30年度
自主事業収入	実績	572	761
その他収入	実績	0	0
合計	実績	572	761

イ 支出

(単位：千円)

費 目		令和元年度	【参考】 H30年度
人件費	実績	891	956
事務費	実績	712	825
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	1,603	1,781

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		令和元年度	【参考】H30年度
必須業務	収入合計	48,604	48,635
	支出合計	49,679	49,618
	収 支	△ 1,075	△ 983
自主事業	収入合計	572	761
	支出合計	1,603	1,781
	収 支	△ 1,031	△ 1,020
総収入		49,176	49,396
総支出		51,282	51,399
収 支		△ 2,106	△ 2,003
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	D	77.3%（83.4%）
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%）

【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	概ね提案額と同額

【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	C	(指) 台風被害や感染症感染防止等に対し、千葉市との迅速な協議を行い、一時施設閉鎖、事前休園、消毒剤の設置及び各告知等を適切に実施した。また避難所運営委員会にて避難所開設訓練を実施した。 (市) 6/2に発生した駐車場での事故に際し、初期対応が不十分であった。
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	(指・市) 知的障がい者・LGBTに関する人権研修や伐木研修他多数の研修を実施し、スタッフの管理運営能力向上に努めた。
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	C	(指) 各種設備点検、園路ポリッシュ清掃、グレチングの交換、ボイラールタンク塗装等の保守管理、植物展示の工夫等を行い安全で魅力ある施設作りに努めた。 (市) 6/2に発生した駐車場での事故の対応について、市からの指示があったにもかかわらず、破損箇所の修繕完了が3/23と、対応の遅延があった。
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) 利用料金を1時間ごとに設定することで、利便性の向上を図った。イベントの周知にあたり、市政だよりのほか、地域新聞等に投げ込みをした。
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	(指) 見どころ情報(開花情報等)、園内植物の解説板を充実させた。公園入口に利用者への新規看板を設置した。 (市) 相談所内の休憩スペースを増設。木の実や絵本を置く等、子どもにも興味を持ってもらうきっかけづくりを行った。
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	(指) 自然講座や親子層を取り込む夏休み企画など植物園の特性を生かしたものとニーズに沿った講座等を実施した。 (市) 子ども向けに、緑や自然に親しむ講座を実施した。
自主事業の効果的な実施			
4 その他			
市内業者の育成	B	C	(市) スタッフ個別面談のほか、概ね基準どおりに管理運営が行われていた。
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			

【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）を継続実施し、子供やその親世代の誘致を行うほか、既設HPの更新回数増加などの工夫をした。また、SNSによる発信を促すため映えスポットを意識した管理を行った。

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	毎月利用者アンケートと講座アンケートを実施し、月次報告書で報告
	回答者数	利用者アンケート:327人 講座アンケート:16回(292人)
	質問項目	質問項目:下記の通り
	◆利用者アンケート(満足度以外割合の高い順に記載) 【居住地】中央区33%、若葉区24%、稲毛区9%、美浜区8%、緑区7%、花見川区3%、県内(市以外)12%、県外1%、海外1%、無回答2% 【年齢】70代~42%、50~60代36%、30~40代13%、中学生以下4%、~20代2%、無回答2% 【性別】女性62%、男性37%、無回答1% 【誰と来たか】その他のグループ54%、おひとりで21%、中学生以下の子どもを含むグループ13%、無回答12% 【交通手段】車75%、自転車・バイク7%、電車・バス8%、徒歩10%、無回答1% 【何で知ったか】以前から知っていた32%、市政だより21% 知人から12%、植物園HP11%、近所10%、その他新聞・広報紙・インターネット6%、通りがかり4%、ポスターやチラシ2%、その他2% 【頻度】年に数回40%、これまで数回22%、初めて19%、毎月8%、月に数回7%、毎週1%、その他2%、無回答1% 【滞在時間】1時間以内51%、3時間以内36%、3時間以上2%、無回答11% 【満足度】(平均値、5段階 5:高い→1:低い) 施設設備4.2 管理運営4.3 自然環境4.4 総合評価4.4 【また来園したいか】ぜひ来園したい74% 来園してもよい20% 来園するつもりはない1% 無回答5% 【意見】 樹名板や見どころの増設、施設改善に関する意見あり。好意的意見としては自然環境への満足度だけでなく、管理が行き届いている、対応がよい等の管理運営面を評価する意見も多い。 ◆講座参加者アンケート 【交通手段】車64% 電車・バス24% 自転車・バイク10% 徒歩1% 【何で知ったか】市政だより33%、植物園のHP23%、ポスター・ちらし22%、知人から10%、その他広報紙7%、その他4%、その他のサイト2% 【講座受講歴】(参加講座)初めて68% 以前参加30% (園のすべての講座)初めて34% 以前参加49%	

(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
樹名板を充実(開花期の記載)	開花期・花等の写真を載せた解説板を増設中。
見どころや花を増やしてほしい、冬季の魅力増加	現存植物の健全な育成管理(剪定、移植等)、新規植栽等
温室の充実	温室植物の新規導入及び展示方法の改善。展示解説の設置。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	本年度は台風15号、19号、10/25豪雨、年度末の新型コロナウイルス感染症に関する対応について、千葉市と協議し、一部休園、事前休園判断、適切な対応をとることができたと考える。 指定管理期間の4年目となることから、これまで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きめ細やかな管理運営を行った。 植栽管理においては、植物園の見どころ増設を意識し、既存植物の健全な育成（例：ツバキの剪定・野草の維持・ノリウツギ、ユリ、アジサイ新規植栽等）を行ったほか、花の写真や開花期情報を掲載した樹名板の設置を行うなど魅力ある植物園づくりを行った。園地を管理するボランティア団体との連携により、各見本園を適切に管理できた。 施設管理においても、安全に施設が使用できるよう清掃、修繕等を実施した。昨年に引き続き、トイレ排水溝の修繕による悪臭の改善、温室内の照明の一部をLED器具に交換した。 運営業務においては、受託講座や展示会の開催について適切に実施。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、夏休み企画を再検討して実施し、昨年度よりも多くの来場者を迎え、若い世代の来園者増加へつなげた。また、「植物園らしさ」をコンセプトに自然講座等を企画し、特性を生かした運営を行った。 安全管理の面では、避難所運営委員会にて委員による植物園避難所開設訓練を実施するなど、緊急時の対応について引き続き体制を整える努力をした。 昨年度までも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、展示方法の改善を継続して行い、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4年目となり、これまでの経験や反省等を生かした管理運営を行った。 台風や豪雨の自然災害及び、年度末からの新型コロナウイルス感染症に関して、市と協議の上、随時適切な対応を行った。また、従業員については、公園管理に必要な研修のみならず、市政出張講座を利用した人権研修を受講し、LGBTや知的障がい者等に対して理解を深めた。 利用者ニーズを踏まえ、樹木名板を充実させることや、子どもにも楽しんでもらえるように、絵本を置いたり、塗り絵ができるようにしたりする等、利用者サービスの向上を図った。 成果指標に関して、ボランティア活動日数については、過年度に引き続き、増加している。講習室利用者数については、目標の約8割の利用にとどまっている。これは春のバラ展の開催時期が夏日となったことや、秋については、豪雨となったこと、年度末に新型コロナウイルス感染症が懸念されたこと等の影響により、利用者数が減少したものと考えられる。 ただし、6/2に発生した駐車場での事故の対応については、市が指示を行ったにもかかわらず、対応が遅延したことから、今後迅速で適切な対応をするよう、改善に努められたい。
----------	---	----	--

【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、市による評価ともにBであり、優れた管理運営が行われている。
- (イ) みどりの相談所へ寄せられた相談は、Q&Aとしてホームページ上で公開することを検討していただきたい。
- (ウ) 講習室の利用者数は新型コロナウイルスの関係で減っているが、ボランティア団体の活動日数が多く、ボランティア団体との連携が良くとれている。
- (エ) 利用者からの意見・苦情にも対応いただいているが、更に市と指定管理者とで協力して対応いただきたい。