

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	千葉市都市緑化植物園
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)	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、人材育成を図るとともに、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。 ④四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。
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 受託事業の講座参加率 ③ ボランティア活動の団体数
数値目標※	① 7,900人／年 以上 ② 平均87% 以上 ③ 10団体 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	株式会社日比谷アメニス東関東支店
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)	千葉市稲毛区轟町5丁目7番32号
指定期間	令和3年4月1日～令和8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※
講習室利用者数	7,900人／年 以上 (7,700人／年 以上)	4,529人	57.3% (58.8%)
受託事業の講座参加率	平均87% 以上 (平均85% 以上)	81.8%	94.0% (96.2%)
ボランティア活動の団体数	10団体 以上 (9団体 以上)	9団体	90.0% (100.0%)

※ 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
緑化活動に対する指導や相談を行う日数 (300日／年)	308日 (102.7%)
市民参加型イベントの開催 (4回／年)	2回 (50.0%)

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	48,500	48,354	実績－計画	0	
	計画	48,500	48,354	計画－提案	0	
	提案	48,500	48,356			
利用料金収入	実績	65	93	実績－計画	△ 191	講座募集人数の制限、講習室貸出減
	計画	256	277	計画－提案	0	
	提案	256	459			
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	48,565	48,447	実績－計画	△ 191	
	計画	48,756	48,631	計画－提案	0	
	提案	48,756	48,815			

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	26,076	30,181	実績－計画	△ 69	
	計画	26,145	31,430	計画－提案	0	
	提案	26,145	27,715			
事務費	実績	14,922	12,071	実績－計画	△ 3,113	備品引継ぎによる消耗品費減、直営対応による広告宣伝費減
	計画	18,035	15,036	計画－提案	0	
	提案	18,035	13,542			
管理費	実績			実績－計画		
	計画			計画－提案		
	提案					
委託費	実績	7,191	3,150	実績－計画	2,615	危険作業等の園地管理外注費増
	計画	4,576	2,165	計画－提案	0	
	提案	4,576	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	48,189	45,402	実績－計画	△ 567	
	計画	48,756	48,631	計画－提案	0	
	提案	48,756	48,815			

※「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3年度	【参考】 令和2年度
自主事業収入	実績	945	55
その他収入	実績	0	2
合計	実績	945	57

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	532	827
事務費	実績	197	188
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	11	0
事業費	実績	594	0
利用料金	実績	26	0
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	1,360	1,015

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	48,565	48,447
	支出合計	48,189	45,402
	収 支	376	3,045
自主事業	収入合計	945	57
	支出合計	1,360	1,015
	収 支	△ 415	△ 958
総収入		49,510	48,504
総支出		49,549	46,417
収 支		△ 39	2,087
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 7,700人（7,900人）以上	E	達成率 58.8%（57.3%）
受託事業の講座参加率 85%（87%）以上	C	達成率 96.2%（94.0%）
ボランティア活動の団体数 9団体（10団体）以上	C	達成率 100.0%（90.0%）

【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
1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理	B	C	(指) 受託講座「みどりの教室」など応募者数の多い講座について、厳正な抽選・速やかな結果報告を行い、苦情等なく公平な運用を実施。 (市) HPで講習室の予約方法をわかり易く掲載。WEBでの法令研修を全スタッフが受講。内部監査を実施。
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	B	C	(指) 専門の相談員を3名配置し、全ての開園日でみどりの相談を受付。園長には造園施工管理技師1級等の有資格者を配置。PPPスタッフ研修を2月～3月に実施。 (市) みどりの相談員に樹木医、森林インストラクターの取得者を配置。
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	B	B	(指) 指定管理者の変更に伴い4月スタート、概ね良好に引継ぎを完了。植栽管理においては、良好な状態を維持。アンケート結果も良好。 (市) 指定管理者の自社システムや独自の手法を用いた管理を提案。
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	B	B	(指) 「ぐるっと千葉」など掲載無料の広報媒体を活用し利用促進を図る。バラシーズン(5月)の1ヶ月間は開園時間1時間早めるサービスを提供。 (市) HPやSNS (Facebook)を開設し広報の充実を図った。
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	B	B	(指) 利用者サービスのため相談所内ホールにエアコンを導入。温室内に新たにアンケート記入場所を設置。 (市) 車いす利用者や高齢者向けに電動車いすの貸出を実施。バリアフリーマップや点字案内を設置。アンケート結果は相談所内に掲示。
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	C	B	(指) ボランティア団体との協働講座・展示でコロナ禍を考慮し中止せざる負えないものが4件あり。後期を中心に無料講座4件、有料教室など13件の自主事業(教室)を多く開催。 (市) 夏休み企画等、季節に合わせた子供向けの展示やイベントを実施。物販事業を開始。
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	B	C	(指) 前指定管理者から継続で職員を雇用(7名)障害者雇用(1名)、新規採用:市内雇用(2名) (市) みどりの相談所を使って、展示に合わせた物販を実施。2月から常設物販コーナーを設置。
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			
従前を上回る市民サービスの提供や新規来園者の増加につながるプロモーション効果が期待できる提案			

【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
今までの経験を活かし、魅力ある植物の管理を実施していただきたい。	R2	樹木医による毎木調査を実施しており、R4年9月に完了の予定。調査結果をもとに、樹木ごとに管理目標・手法を明確に位置付け、樹木の魅力を最大限活かした管理を計画する。

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	常設アンケート（回収箇所2カ所（6月温室に新規設置））：回答316件
	回答者数	各講座・教室アンケート（25回）：回答498件
	質問項目	月次報告書にて市へ報告。翌月利用者アンケートに対する回答書をホール内掲示。 質問項目は下記の通り。
	◆常設アンケート 【性別】男性36.4%、女性63.6% 【年代】10代未満 1.1%、10代 1.8%、20代 3.1%、30代 4.5%、40代 6.3%、50代15.7%、60代27.6%、70代32.2%、80代 7.7% 【頻度】週1～2回 6.0%、月1～2回23.0%、年5～6回15.9%、年1～2回40.8%、初めて14.3% 【住居】市内76.6%、県内21.3%、千葉県外 2.1% 【交通手段】電車・バス 7.9%、自動車73.7%、自転車 3.9%、徒歩14.5% 【利用方法のPR】 大いに満足25.6%、満足59.9%、不満14.5%、極めて不満 0.0% 【利用できる時間帯】 大いに満足28.5%、満足69.3%、不満 1.9%、極めて不満 0.4% 【施設への来やすさ】 大いに満足26.1%、満足55.3%、不満16.7%、極めて不満 1.9% 【利用のしやすさ】 大いに満足35.8%、満足60.8%、不満 3.0%、極めて不満 0.4% 【案内のわかりやすさ】 大いに満足31.4%、満足58.7%、不満 9.1%、極めて不満 0.8% 【植栽の管理状況】 大いに満足39.3%、満足56.5%、不満 4.2%、極めて不満 0.0% 【施設の清掃状況】 大いに満足38.9%、満足60.3%、不満 0.8%、極めて不満 0.0% 【トイレの清掃状況】 大いに満足35.8%、満足62.1%、不満 1.7%、極めて不満 0.4% 【職員の対応の親切さ】 大いに満足55.3%、満足44.7%、不満 0.0%、極めて不満 0.0% 【職員の説明のわかりやすさ】 大いに満足46.9%、満足52.8%、不満 0.4%、極めて不満 0.0% 【全般的な満足度】 大いに満足46.6%、満足51.5%、不満 1.9%、極めて不満 0.0% ◆講座・教室アンケート ①受託講座（みどりの教室、身近な自然を学ぶ講座、庭園講座） 【講座全体の評価】とても良かった60.3%、良かった34.9%、普通 4.8%、悪かった 0.0%、とても悪かった 0.0% ②有料講座、教室 【回答者の年代】～19歳 3.3%、20～30歳代 3.3%、40～50歳代20.5%、60～70歳代70.2%、80歳以上 2.7% 【参加しやすい価格帯】500～1,000円48.1%、1,000～1,500円44.2%、1,500円以上 5.8%、無回答 1.9%	

(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
場所が分かりづらい、交通が不便	利用者の声に合わせて、都度HPでの案内を改善している。交通アクセス方法を拡大地図（写真入り）で掲載した。
樹名板等を増やしてほしい	日頃より新設や、老朽化したものから取替えに努めている。 また、令和4年度完了予定の毎木調査の結果を踏まえ、図面上で位置・個数・種類等、今後の作業方針を検討する。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	指定管理初年度でしたがスムーズに管理運営が開始できたと判断しております。4月1日にはHP、SNSを立ち上げ、フェイスブックでは開花情報などの利用促進のための情報発信を進めております。 例年ですと4月開講の受託講座が、指定管理初年度のため6月にずれ込みましたが、無事講座を運営でき概ね好評で終了しております。 コロナ禍の影響で、各講座・教室の受講者数を講習室定員の約半分（15名～18名）に抑え運営しました。また、開催も危ぶまれたバラ展（春・秋）・ハーブ展は協働ボランティア団体との打合せを重ね、コロナ感染防止策を講じ、規模を縮小して無事開催することが出来ました。 コロナ対策としては、毎日2回相談所全体にアルコール消毒を実施。使用された講習室・相談室は都度消毒を実施しました。幸いにも当指定管理者内では発症事例はございませんでした。 春のバラ展より物販（バラ苗、花苗など）をはじめ、10月からは仮設のスペース、2月からは常設の販売所を設け、利用者サービスに努めております。 相談所ホールは、南・西面がガラス面で夏季の高温が予想されることから、利用者の快適性向上のため移動式エアコンを、指定管理者所有で導入致しました。 夏休みには子供向けイベント（クイズラリーなど2件）を行い、連続の有料講座（3件）、生花を利用したアレンジやクラフト教室など有料教室（10件）、無料講座（4件）を実施し、アンケート結果からも高評価を頂くことが出来ております。 植栽管理では場内の整備管理、危険木の伐採、枯枝剪定に努め、アンケート結果からも利用者には、概ね満足頂いた結果が出ております。
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	B	所見	指定期間の初年度であるが、資格を有した人員を適切に配置し、安定した施設・植栽の管理運営を行った。 新型コロナウイルス感染症拡大の影響はあったものの、講習会・教室等も着実に実施し、アンケートで高い評価を得ている。 大規模な展示の時期に合わせて、展示内容に関連した物販を実施し、利便性の向上を図った。 施設へのアクセスについては依然として不満の声もあり、課題となっていることから、ホームページで写真付きでのルート案内を行うなど、工夫を行った。また、SNS（Facebook）の開設・更新を行い、施設の利用促進に努めた。
----------	---	----	---

【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) 指定管理初年度だったが、引継ぎも順調にされ、利用者の評価も高く適切な管理運営が行われていた。指定管理者に寄せられた意見に対しても、迅速な対応ができています。今後も、より良い管理運営を行っていただきたい。
- (イ) 飲食（軽食販売等）の導入の対応の検討を進めていただくとともに、若者や子育て世代などの新規の顧客開拓につながるプロモーションにも引き続き力を入れていただきたい。
- (ウ) 都市緑化植物園の特徴であるボランティアをもっとアピールしていくことを検討していただきたい。