

## 令和4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	千葉県都市緑化植物園
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)	千葉県稲毛区轟町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4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)	5,953人	75.4% (77.3%)
受託事業の講座参加率	平均87% 以上 (平均85% 以上)	84.6%	97.2% (99.5%)
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4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)	3回(75.0%)

#### 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4年度	【参考】 令和3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	48,500	実績-計画	0
	計画	48,500	48,500	計画-提案	0
	提案	48,500	48,500		
利用料金収入	実績	151	65	実績-計画	△ 20
	計画	171	256	計画-提案	△ 100
	提案	271	256		
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	48,651	48,565	実績-計画	△ 20
	計画	48,671	48,756	計画-提案	△ 100
	提案	48,771	48,756		

###### イ 支出

(単位：千円)

費目	令和4年度	【参考】 令和3年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
人件費	実績	22,414	26,076	実績-計画	339
	計画	22,075	26,145	計画-提案	△ 4,070
	提案	26,145	26,145		園地管理職員の退職による
事務費	実績	16,137	14,922	実績-計画	△ 1,913
	計画	18,050	18,035	計画-提案	0
	提案	18,050	18,035		消耗品費の減
管理費	実績			実績-計画	
	計画			計画-提案	
	提案				
委託費	実績	9,895	7,191	実績-計画	1,359
	計画	8,536	4,576	計画-提案	3,960
	提案	4,576	4,576		危険作業等の園地管理外注費増 人件費減による外注費増
その他事業費	実績	0	0	実績-計画	△ 10
	計画	10	0	計画-提案	10
	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	48,446	48,189	実績-計画	△ 225
	計画	48,671	48,756	計画-提案	△ 100
	提案	48,771	48,756		

※「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4年度	【参考】 令和3年度
自主事業収入	実績	1,449	945
その他収入	実績	0	0
合計	実績	1,449	945

イ 支出

(単位：千円)

費目		令和4年度	【参考】 令和3年度
人件費	実績	373	532
事務費	実績	273	197
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	15	11
事業費	実績	881	594
利用料金	実績	33	26
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	1,575	1,360

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		令和4年度	【参考】令和3年度
必須業務	収入合計	48,651	48,565
	支出合計	48,446	48,189
	収支	205	376
自主事業	収入合計	1,449	945
	支出合計	1,575	1,360
	収支	△126	△415
総収入		50,100	49,510
総支出		50,021	49,549
収支		79	△39
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 7,900人(7,700人)以上	D	達成率 75.4%(77.3%)
受託事業の講座参加率 87%(85%)以上	C	達成率 97.2%(99.5%)
ボランティア活動の団体数 10団体(9団体)以上	C	達成率90.0%(100.0%)

【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>	B	C	(指) ①定員より応募者数の多い講座「みどりの教室」などは、厳正な抽選(ランダム関数)・速やかな結果報告を行い、苦情等なく公平な運用を実施しました。 ②HP上に新たに、講習室「空き情報：カレンダー」を6ヶ月先まで公開、掲載しました。 ③11/16(水) 本社内部監査実施(金銭の管理状況、個人情報管理等の監査：指摘事項なし)
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>(1) 人的組織体制の充実</b>	B	C	(指) ①専門の相談員(樹木医、森林インストラクターの所得者)を3名配置、園長は造園及び土木施工管理技師1級等の取得者を配置 ②PPPスタッフ研修(安全管理、個人情報管理等) R4年4月末と、R5年2月～3月の2回、職員全員に実施しました。
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	B	(指) ①園内の植栽管理においては、アンケート結果からも良好な評価頂きました。 ②景観の向上を図るため、既存インターロッキング舗装(相談所周辺)の洗浄作業を実施しました。 ③樹木医による毎木調査、樹木台帳の作成、樹木台帳植栽図をCADにて作成(ナンバリング共)を実施。来園者への情報提供、植栽管理にも活用しています。
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	(指) ①利用者の多いGW、バラの開花シーズン、4/29(金・祝)から5/31(火)まで、開園時間を1時間早め、8時間開園のサービスを提供しました。 ②HP上に新に「見ごろマップ」を当月～翌々月の3ヶ月分をトップページに掲載(DR可能)
c s			
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>	B	B	(指) ①音声ガイド付き樹名札「はなもく散歩」を計画、準備を実施(R5.4月：62種75枚設置) ②老朽化に伴う施設案内板6箇所の新規取替え実施。ベンチ座板交換1基、木製歩道部交換1箇所を実施。 ③春のバラシーズン及び、秋のバラシーズンの土日、祝日は車による来園者が多いことから臨時駐車場を設け、ガードマンを配置し、顧客サービス、安全管理に努めました。
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>	B	B	(指) ①コロナ禍で中止していた「盆栽展：年3回」「盆栽講座」「園内ガイドツアー：年6回」をボランティア団体と協議を重ね再開しました。 ②主にお子様対象の夏休み企画として、「クイズラリー」「折り紙教室」「押し花コースター作り」を開催。 ③バラ苗、花苗等の販売が好調＝市民サービスと捉え、今後も機会あるごとに実施する。④自主講座(教室)実施状況として、バラ講座等の連続講座4件、単発講座(教室)17件を実施
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	B	C	(指) ①前指定管理者からの継続で職員を雇用(7名)、障害者雇用1名、新規採用：市内雇用(2名) ②温室リニューアルの計画、準備の開始(R5年4月施工) ③R4年度4月よりアイス、飲料の追加物販を開始
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
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。	R3	①R4年4月より相談所内に、アイス、飲料の販売を追加設置しております。 ②夏休み企画として、3件（クイズラリー、折り紙教室、押し花コースター作り）を開催し、若年層、親子連れの来園者増に努めております。
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。	R3	①相談所内には、ボランティア団体（9団体）の活動内容の紹介掲示とチラシ紹介を常設で行いました。 ②植物園と協働で開催している展示会（バラ展、ハーブ展、菊花展、写真展、盆栽展）や講座（バラ講座、花の写真講座、盆栽講座）でそれぞれの魅力の発信や新たな会員募集をしております。 ③受託講座2件（身近な自然を学ぶ講座、みどりの教室）では、講座サポートとして、ボランティア団体の方々に協力（サポート）を頂きながら、受講者との交流を図っております。

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）：回答241件 各講座・教室アンケート（34回）：回答571件
	回答者数	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	質問項目は下記の通り。
	<p>◆常設アンケート</p> <p>【性別】男性42.7%、女性57.3%</p> <p>【年代】10代未満 3.1%、10代 0.9%、20代 3.1%、30代 8.8%、40代 7.0%、50代14.9%、60代18.8%、70代33.3%、80代 10.1%</p> <p>【頻度】週1～2回 8.1%、月1～2回26.1%、年5～6回23.0%、年1～2回19.8%、初めて23.0%</p> <p>【住居】市内81.0%、県内16.4%、千葉県外 2.6%</p> <p>【交通手段】電車・バス 8.9%、自動車72.1%、自転車 5.3%、徒歩13.7%</p> <p>【利用方法のPR】 大いに満足24.0%、満足67.3%、不満 8.7%、極めて不満 0.0%</p> <p>【利用できる時間帯】 大いに満足30.7%、満足69.3%、不満 0.0%、極めて不満 0.0%</p> <p>【施設への来やすさ】 大いに満足26.9%、満足59.1%、不満13.5%、極めて不満 0.5%</p> <p>【利用のしやすさ】 大いに満足37.5%、満足59.4%、不満 2.6%、極めて不満 0.5%</p> <p>【案内のわかりやすさ】 大いに満足33.2%、満足57.5%、不満 9.3%、極めて不満 0.0%</p> <p>【植栽の管理状況】 大いに満足46.7%、満足50.8%、不満 2.5%、極めて不満 0.0%</p> <p>【施設の清掃状況】 大いに満足39.6%、満足57.3%、不満 3.1%、極めて不満 0.0%</p> <p>【トイレの清掃状況】 大いに満足34.8%、満足60.7%、不満 2.8%、極めて不満 1.7%</p> <p>【職員の対応の親切さ】 大いに満足57.1%、満足40.8%、不満 2.1%、極めて不満 0.0%</p> <p>【職員の説明のわかりやすさ】 大いに満足50.0%、満足48.9%、不満 1.1%、極めて不満 0.0%</p> <p>【全般的な満足度】 大いに満足47.4%、満足51.6%、不満 1.0%、極めて不満 0.0%</p> <p>◆講座・教室アンケート</p> <p>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）</p> <p>【講座全体の評価】とても良かった60.3%、良かった36.5%、普通 3.2%、悪かった 0.0%、とても悪かった 0.0%</p> <p>②自主連続講座（バラ講座、盆栽講座、花の写真講座：経験者向け、花の写真講座：初心者向け）</p> <p>【講座全体の評価】とても良かった59.2%、良かった30.6%、普通 10.2%、悪かった 0.0%、とても悪かった 0.0%</p>	

(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	利用者様の声を参考に、都度HP上の「交通アクセス」案内に写真を追加して改善を行いました。また、お電話での交通のお問い合わせについては、返答用マニュアルを整備して活用し丁寧にご説明致しました。
樹名板等を増やしてほしい	一年を通して、老朽化した樹名札の取替えには努めております。さらに充実した樹名札の増設を行うために、毎木調査を行った結果を踏まえ、QRコード付き樹名札アプリ「はなもく散歩」をR5年度4月より導入する計画を準備致しました。音声付き樹木ガイドが体験でき、その木の紹介を文字や写真でも紹介します。また、その木や、木に関わる生き物のおもしろエピソードの紹介、樹木ラリー、クイズラリーなど多様に活用出来ることで、来園者へのサービス向上にも役立つことと考えました。

## 7 総括

### (1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	<p>①受託講座：身近な自然を学ぶ講座、みどりの教室、庭園講座の3件共、園外での講義も多い中、無事終了しております。講座終了時のアンケート結果からも高い評価を頂いております。また、受託展示：春のバラ展、秋のバラ展、ハーブ展の3件共、多くの見学者に来ていただきました。（合計見学者：2,080人）</p> <p>②自主講座（教室）については、4件の連続講座（バラ講座：全9回、盆栽講座：全7回、花の写真講座2件：全6回）、17件の単発講座を開催、その他にもクイズラリー、折り紙教室、押し花コースター作り、園内ガイドツアー（6回）が開催出来ております。また、自主展示として3件：花の写真展、菊花展、盆栽展（3回）を行ない集客に努めております。その中にはコロナ禍でR3年度には開催出来なかった物も講師、ボランティア団体との打ち合わせを重ねた結果、開催にこぎつけた講座、展示もごございます。</p> <p>③HP上で利用者サービスの向上を図ることで、「見ごろマップ」を新たに3ヶ月分（当月～翌々月）掲載、DR出来る状態としました、利用促進、平等性を保つ意から講習室の空き情報をカレンダー方式で分かりやすく6ヶ月先まで御覧頂ける状態にしました。今後も利用者サービスをHP上でも進めて参ります。</p> <p>④前指定管理者からの引継ぎ時点でも、樹木の大きさや本数等が不明で、植栽図も手書きの古い図面しか無い状態でしたので、樹木医の先生にて毎木調査を実施致しました。樹木にナンバリングを行い、大きさ、位置を落とし込み、台帳と図面（CAD）を一体としております。今後の利用者サービス、植栽管理や修繕等に活用してまいります。</p> <p>⑤ホール内物販とは別に、春と秋のバラシーズンに合わせ、屋外テント販売でバラ苗、花苗などを販売しました。バラ苗では合計150鉢を売上げる好調で、販売の好調＝市民サービスと捉えて今後も機会があるごとに実施します。</p> <p>⑥施設管理では老朽化した案内板（6枚）の取替え、相談所周辺で汚れのひどいインターロッキング舗装の洗浄作業、強風等で枝折れ、倒木の恐れのある樹木の伐採、高所作業車による剪定を実施しております。</p> <p>⑦春のバラシーズン（GW～5月末）及び、秋のバラシーズン（10月）の土日、祝日は車による来園者が多いことから臨時駐車場を設け、ガードマンを配置し顧客サービス、安全管理に努めました。</p>
----------	---	----	---

### (2) 市による評価

総括 評価	B	所見	<p>専門の相談員の配置、園長に造園施工管理技士の有資格者を配置することや、魅力ある講義の開催など講習室の有効活用を図ることにより、適正な緑化活動への相談、支援、指導を行った。植栽管理においては、高所作業車などを入れた園内全体の枯れ枝の剪定を行い、利用者へのアンケート調査においても植栽の管理状況について高い評価を得ている。令和4年度に毎木調査の実施、樹木台帳、樹木台帳植栽図をに作成したことによって、今後の植栽管理においてもより優れた管理運営が期待できる。</p> <p>また、毎木調査を実施したことで、QRコード付きの樹名札の増設が可能となったことや、売店に軽食の販売の追加、HP上に月別の見ごろな植物を案内した「見ごろマップ」を掲載することで、市民サービスを向上させたことは高く評価する。</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

(ア) 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る。園内もよく整備されており、細かいところにも目が行き届いているので、引き続き丁寧な管理運営をお願いしたい。

(イ) 集客が見込めるバラ展の開催時期などに、キッチンカーなどの軽食販売の導入について検討していただきたい。

(ウ) より良い形で、プロモーションができるよう、市内のどこから来ているのかなどをアンケートの項目に入れ、ターゲットを考えたアンケートの実施を検討していただきたい。

(エ) 集客のため、小学校などにチラシを配布することや、都川水の里公園に都市緑化植物園への案内を出すことを検討していただきたい。