

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	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	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削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 (共同事業者の場合)	
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5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)	6,394人	80.9% (83.0%)
受託事業の講座参加率	平均87% 以上 (平均85% 以上)	86.8%	99.8% (102.1%)
ボランティア活動の団体数	10団体 以上 (9団体 以上)	8.5団体	85.0% (94.4%)

※ 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
緑化活動に対する指導や相談を行う日数 (300日/年)	309日(103.0%)
市民参加型イベントの開催 (4回/年)	5回(125.0%)

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	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	96	151	実績-計画	△ 76
	計画	172	171	計画-提案	△ 114
	提案	286	271		
その他収入	実績	16	0	実績-計画	△ 24
	計画	40	0	計画-提案	40
	提案	0	0		
合計	実績	48,612	48,651	実績-計画	△ 100
	計画	48,712	48,671	計画-提案	△ 74
	提案	48,786	48,771		

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	24,546	22,414	実績-計画	△ 718
	計画	25,264	22,075	計画-提案	△ 881
	提案	26,145	26,145		
事務費	実績	15,004	16,137	実績-計画	△ 506
	計画	15,510	18,050	計画-提案	△ 2,555
	提案	18,065	18,050		
管理費	実績			実績-計画	
	計画			計画-提案	
	提案				
委託費	実績	8,998	9,895	実績-計画	1,070
	計画	7,928	8,536	計画-提案	3,352
	提案	4,576	4,576		
その他事業費	実績	0	0	実績-計画	△ 10
	計画	10	10	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	48,548	48,446	実績-計画	△ 164
	計画	48,712	48,671	計画-提案	△ 74
	提案	48,786	48,771		

※「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5年度	【参考】 令和4年度
自主事業収入	実績	1,762	1,449
その他収入	実績	0	0
合計	実績	1,762	1,449

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	349	373
事務費	実績	551	273
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	21	15
事業費	実績	846	881
利用料金	実績	41	33
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	1,808	1,575

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

		令和5年度	【参考】令和4年度
必須業務	収入合計	48,612	48,651
	支出合計	48,548	48,446
	収支	64	205
自主事業	収入合計	1,762	1,449
	支出合計	1,808	1,575
	収支	△46	△126
総収入		50,374	50,100
総支出		50,356	50,021
収支		18	79
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 80.9%(83.0%)
受託事業の講座参加率 87%(85%)以上	C	達成率 99.8%(102.1%)
ボランティア活動の団体数 10団体(9団体)以上	C	達成率85.0%(94.4%)

【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	C	(指) ①定員より応募者数の多い講座「みどりの教室」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た。 ②HP上に講習室「空き情報:カレンダー」を6ヶ月先まで公開(見える化)、継続している。 ③10/31(火)本社内部監査を実施した。(金銭の管理状況、個人情報取扱管理等の監査:指摘事項なし)
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) 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級と建設業経理事務士2級、副園長は公園管理運営士の取得者を配置した。 ②PPPスタッフ研修(安全管理、個人情報管理等)R5年1/30と、R6年3月の2回、職員全員に実施した。 ③インボイス対応スタッフ研修を7/13(木)に開催した。
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			
(2) 施設の維持管理業務	B	B	(指) ①樹木医による毎木調査で作成した樹木台帳をもとに管理を実施、樹木台帳の更新、来園者への情報提供、植栽管理にも活用している。 ②樹木医による定期点検をR5年11/27(月)に実施した。 (市) ①植栽管理では枝折れや倒木の恐れのある樹木の伐採に高所作業車を使用するなど安全面に考慮。アンケート結果も良好な評価。
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) ①利用者の多いGW、バラの開花シーズン、4/29(土・祝)から5/31(水)まで、開園時間を1時間早め、8時開園のサービスを提供した。 ②HP上に「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、前年同様ではなく見直しを図りながら掲載している。 (市) ①イベントの情報発信として、店舗や公共施設にポスターを展示するだけでなく、近隣小学校にチラシを配布するなど、積極的な広報がみられた。
c s			
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	A	B	(指) ①音声ガイド付き樹名札「はなもく散歩」をR6年3月までに92種115枚を設置致した。(R6年度、最終131種150枚の樹名札を設置予定) ②老朽化及び故障がある施設修繕作業として、園内各所案内板の新規取替え、木枝橋の踏板腐朽箇所の交換、ビニールハウスの張替え等を実施した。 (市) ①アンケートにも多く寄せられる「場所が分からない」「入口が分かりづらい」とのご意見に対し、正門入口に新しく大きめの看板(植物園名・矢印表示)を設置した。
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	B	B	(指) ①受託事業の連続講座は、継続的にも出席率が良く運営出来ており、満足頂いた結果だと判断している。 ②夏休みには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」を開催した。 ③自由参加型で「園内ガイドツアー」年9回を実施した。 (市) 利用者アンケートで高評価を得ている講座や教室を多数開催し、また、バラ展の際に物販事業を実施することで公園の活性化に努めた。
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) ①前指定管理者からの継続で職員を雇用(5名)、障がい者雇用1名、新規採用:市内雇用(1名) ②ホール内物販では、新しい試みとして花のポストカードを企画。ボランティア団体:フォトサークル写真様に写真を無償で提供頂き、安価で良いもので販売を開始した。(R6年3/30(土)より)
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
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。	R4	R5年11月の「秋のバラ展」時にキッチンカーなどの軽食販売を試みたが、採算面等の問題により実現には至らなかった。一番集客が見込めるR6年度「春のバラ展」に再度計画を切り替え、打合せ等重ね進めた。 ■結果、R6年5月11日(土)、12日(日)の「春のバラ展」時にキッチンカー2台、屋台式(リヤカータイプ) コーヒー・クッキーの販売2台を導入し軽食の販売を実施した。また例年行っていたバラ苗・花苗のテント販売も同時に実施し集客に努めた。なお、キッチンカーは土日2日間のうち、土曜日の売り上げは想定よりも下回ったと聞いている。
より良い形でプロモーションできるように、市内のどこから来ているか、誰と来ているかなどをアンケート項目に入れ、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。	R4	①R5年8月からの利用者アンケートより、「お住まい」の問い項目の内、「市内」のみの回答項目から、市内を6区に分けてお答え頂いた。 ■結果、市内からの来園者比率(回答数141名：R5年8月～R6年3月)中央区37.6%、美浜区7.8%、花見川区9.3%、稲毛区10.6%、若葉区24.1%、緑区10.6%。比率が大きい中央区や若葉区は、今後のイベント等の広報等に役だてると共に、他の4区については知名度を上げるための工夫等を検討していく。 ②同じくR5年8月からの満足度調査アンケートより、新しく「どなたとご来園したか」の項目を追加して実施した。 ■結果、(回答数173名：R5年8月～R6年3月)1人で30.6%、友人17.9%、家族で44.5%、サークル等の集まり7.0% ③来園者の年齢・性別の集計に活用するため、A Iカメラを設置を検討し、R6に設置している。
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。	R4	①従来より若年層の集客を図っており、また、イベント時に駐車場を借りるなど既に連携を図っている小学校への周知を優先した。R5年7月～9月に「夏休みクイズラリー」をQRコード及び音声ガイド付き樹名札「はなもく散歩」を使い実施した。千葉市教育委員会の後援を頂き、期間中には近隣の小学校3校(星久喜小学校、都小学校、仁戸名小学校)にチラシを配布、利用促進を図った。

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	常設アンケート(回収箇所2ヵ所)：回答279件
	回答者数	各講座・教室アンケート(40回)：回答610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32.3%、女性54.1%、無回答13.6%	
	【年代】10代未満1.8%、10代2.5%、20代0.7%、30代8.6%、40代6.8%、50代14.3%、60代18.6%、70代21.9%、80代11.5%、無回答13.3%	
	【頻度】週1～2回3.6%、月1～2回12.5%、年1～2回21.5%、年5回以上11.8%、初めて24.4%、無回答26.2%	
	【住居】中央区19.0%、美浜区3.9%、花見川区4.7%、稲毛区5.4%、若葉区12.2%、緑区5.4% 市内13.6%(7月まで)、県内12.5%、千葉県外3.9%、無回答19.4% *1年を通じて市内=64.2%	
	【どなたと来園したか：8月より】1人で25.5%、友人14.9%、家族で37.0%、サークル等の集まり5.8%、無回答16.8%	
	【交通手段】電車・バス5.3%、自動車69.2%、自転車3.9%、徒歩7.8%、無回答13.8%	
	【利用方法のPR】 大いに満足12.9%、満足58.1%、不満13.3%、極めて不満0.3%、無回答15.4%	
	【利用できる時間帯】 大いに満足20.8%、満足66.3%、不満1.8%、極めて不満0.0%、無回答11.1%	
	【施設への来やすさ】 大いに満足18.6%、満足54.5%、不満17.2%、極めて不満1.8%、無回答7.9%	
	【利用のしやすさ】 大いに満足26.5%、満足59.9%、不満1.4%、極めて不満0.7%、無回答11.5%	
	【案内のわかりやすさ】 大いに満足19.7%、満足57.4%、不満6.4%、極めて不満0.4%、無回答16.1%	
	【植栽の管理状況】 大いに満足29.0%、満足54.8%、不満3.6%、極めて不満0.4%、無回答12.2%	
	【施設の清掃状況】 大いに満足33.0%、満足52.7%、不満2.1%、極めて不満0.0%、無回答12.2%	
	【トイレの清掃状況】 大いに満足31.5%、満足50.2%、不満2.5%、極めて不満0.7%、無回答15.1%	
	【職員の対応の親切さ】 大いに満足43.7%、満足39.8%、不満2.5%、極めて不満0.4%、無回答13.6%	
	【職員の説明のわかりやすさ】 大いに満足37.3%、満足44.8%、不満1.8%、極めて不満0.0%、無回答16.1%	
	【全般的な満足度】 大いに満足36.9%、満足49.8%、不満0.7%、極めて不満0.0%、無回答12.6%	
	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66.7%、良かった31.9%、普通0.0%、悪かった1.4%、とても悪かった0.0%	
	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) 【講座全体の評価】とても良かった66.7%、良かった29.2%、普通4.1%、悪かった0.0%、とても悪かった0.0%	

(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、入口が分かりづらい	アンケートにも多く寄せられる「場所が分からない」「入口が分かりづらい」とのご意見に対し、正門入口に新しく大きめの看板(植物園名・矢印表示)を計画、ご承認を頂き設置した。また、このことをHP上「交通アクセス」項目に写真入りで即日紹介している。
もっとPRしたほうが良い 開花状況を知らせて欲しい	指定管理開始のR3年3月よりSNS：Facebookで情報発信していたが、R6年1月より新たにInstagramを開設した。問い合わせの多い花の開花情報等をタイムリーに発信するよう努めている。
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努めている。さらに充実させるために、QRコード付き樹名札アプリ「はなもく散歩」をR5年度4月より導入した。当初設置枚数62種75枚でしたが徐々に増やし、R6年3月までに92種115枚まで設置済。R6年度中には150枚を目標でしている。また、音声付き樹木ガイドが体験できることから、これを利用し樹木ラリー(クイズラリー)を夏、秋、冬の3回実施して、家族連れ、お子様などの若年層の来園促進を図った。

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受託講座は3件とも、アンケートで高い評価を頂きました。また、出席率も高く、満足頂いた結果と判断しております。</p> <p>②受託展示の春と秋のバラ展、ハーブ展の3件は、雨天のため見学者が減少しましたが、2,024人（R4年度：2,080人）の方に観覧頂きました。</p> <p>③自主講座（教室）は、4件の連続講座と21件の単発講座を開催、その他にもクイズラリーや折り紙教室などを開催しました。また、自主展示は「花の写真展」、「菊花展」、「盆栽展」を開催し、集客に努めております。</p> <p>④利用者への情報発信には、新たにSNS：Instagramを開設し、R3年より行っていたFacebookと共に情報発信に努めております。また、イベント情報、開花情報などの情報を相談所内ホールにてディスプレイで常時映像化しております。</p> <p>⑤温室のリニューアルや老朽化した案内板（5枚）の取替え、ビニールハウスの張替え、木栈橋踏板的取替え、根上りで隆起した舗装・U字溝の直し、消防誘導灯の取替えなど修繕作業に注力しました。</p> <p>⑥春と秋のバラシーズンは車による来園者が多いことから臨時駐車場を設けて対応し、苦情等も無く多くの来園者を迎えることができました。また、満車時の対応としてガードマンを1名～3名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>園長や副園長、相談員に有資格者を配置して適切な体制を確保し、植栽・施設管理を行った。植栽管理では枝折れや倒木の恐れのある樹木の伐採や、施設管理では腐朽した木栈橋踏板的の交換など、事故を未然に防ぐ安全管理に努めている。</p> <p>樹木医による毎木調査で作成した樹木台帳をもとにQRコード付きの樹名板の設置、利用者のニーズに対応した応募者数や出席率の高い講義の開催など工夫が見られ、これらは利用者アンケートでも評価が高い。また、以前からアンケートで多くの意見が寄せられている施設の入出口の分かりづらさに関しても、正門正面に大きく目立つ看板を設置することで、施設の利便性の促進にも寄与している。</p> <p>安全管理に加えて、満足度向上のための工夫、利便性を高めるなど、市民サービスを向上させたことを高く評価する。</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。引き続きより良い管理運営をされたい。
- (イ) 利用者アンケートに対する回答は、園まで行かなくても見られるように、ホームページで掲載する等工夫されたい。
- (ウ) 若年層のニーズを把握し、企画等に反映されたい。