

平成23年度

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	稲毛海浜公園花の美術館	指定管理者	財団法人千葉市みどりの協会
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	都市局公園緑地部公園管理課

2 管理運営の実績			
(1)主な実施事業	①指定管理事業		
	事業名	実施時期	事業の概要
	施設運營業務	通年	花の美術館の入館料徴収業務、花工房の予約受付業務、利用料金の徴収業務、受託事業等 アトリウム展示、前庭、後庭、中庭、温室等の展示等
	維持管理業務	通年	建築物維持管理 建築設備維持管理 清掃業務【日常清掃・定期清掃】
	みどりの相談業務	通年	花と緑に関する相談業務
	②自主事業		
	事業名	実施時期	事業の概要
	広報啓発事業	通年	【出張展示】 区役所やコミュニティセンターでのミニバラ、ハーブ等の展示 開催回数:7回 参加者数:157人 【植物企画展】 コスモス展・コリウス展・ネリネ展など 開催回数:9回 【クリスマス・ナイトパーティー】 開催日数:2日間 参加者数:303人
	講習会事業	随時	【講習会】 ミニカトレアの栽培管理・小品盆栽の作り方など 講座数:5講座 参加者数71人 【出張相談】 緑化に関する相談会の開催 開催回数:2回 相談件数65件 【体験教室】 ラベンダー体験教室・ススキで作るフクロウ作り体験教室など 開催回数:17回 参加者数:989人
	ボランティア事業	通年	【園芸ボランティア】 屋外花壇を対象に維持管理作業 参加者数:160人 技術向上のための講習会 参加者数:181人 【ガイドボランティア】 入館者を対象に館内ガイドを実施 参加者数 512人 知識向上のための講習会 参加者数 101人

(2) 利用状況	①利用者数(人)					
	H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	備考
	34,374	70,535	48.7%	79,000	43.5%	有料利用者のみ
	71,368	126,790	56.3%	144,000	49.6%	無料利用者含む
(3) 収支状況	②稼働率					
	H23年度 (a)	H22年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H23目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)	
	31.2%	48.3%	-17.1%	50.0%	-18.8%	
	※花工房					
	①収入実績(千円)					
		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考	
	指定管理委託料	170,434	188,290	90.5%	・東日本大震災の影響による植物の入れ替え業務委託や施設管理の管理業務委託料などの減額分、指定管理委託料が減額となっている。 ・東日本大震災により被災した影響により利用料金収入が大幅に落ち込んだ。	
	利用料金	10,093	24,606	41.0%		
	自主事業	7,622	13,785	55.3%		
	その他	-	-	-		
合計	188,149	226,681	83.0%			
②支出実績(千円)						
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考		
人件費	79,595	92,189	86.3%	・東日本大震災の影響による植物の入れ替え業務委託や施設管理の管理業務委託料などが減額となっている。		
事務費	25,318	36,746	68.9%			
管理費	58,312	83,961	69.5%			
自主事業	7,622	13,785	55.3%			
その他	-	-	-			
合計	170,847	226,681	75.4%			
③収支実績(千円)						
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)				
17,302	0	17,302				

(4) 指定管理者が行った処分の件数	<処分の状況> <table border="1"> <thead> <tr> <th>処分の種別</th> <th>処分根拠</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>使用許可</td> <td>千葉県都市公園条例第10条</td> <td>86件</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>千葉県都市公園条例第11条</td> <td>0件</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>千葉県都市公園条例第12条</td> <td>0件</td> </tr> </tbody> </table>			処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	千葉県都市公園条例第10条	86件	使用不許可	千葉県都市公園条例第11条	0件	使用の制限	千葉県都市公園条例第12条	0件	※1										
	処分の種別	処分根拠	件数																							
使用許可	千葉県都市公園条例第10条	86件																								
使用不許可	千葉県都市公園条例第11条	0件																								
使用の制限	千葉県都市公園条例第12条	0件																								
※1) 個人利用(入館)については、利用者数を参照																										
(5) 市への審査請求	<件数> 0件 <概要>																									
(6) 情報公開の状況	<関連文書の公開状況> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">文書名</th> <th colspan="3">公開方法(場所)</th> </tr> <tr> <th>当該施設</th> <th>市政情報室</th> <th>左記以外の方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>事業計画書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事業報告書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>計算書類</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>定款、寄付行為、その他これらに類するもの</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>指定管理者のHP</td> </tr> </tbody> </table>			文書名	公開方法(場所)			当該施設	市政情報室	左記以外の方法	事業計画書	○	○		事業報告書	○	○		計算書類	○	○		定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	指定管理者のHP
	文書名	公開方法(場所)																								
当該施設		市政情報室	左記以外の方法																							
事業計画書	○	○																								
事業報告書	○	○																								
計算書類	○	○																								
定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	指定管理者のHP																							
<文書開示申出の状況> <table border="1"> <thead> <tr> <th>申出先</th> <th>開示</th> <th>不開示</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理者</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>市政情報室(経由)</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> </tbody> </table>				申出先	開示	不開示	合計	指定管理者	0 件	0 件	0 件	市政情報室(経由)	0 件	0 件	0 件											
申出先	開示	不開示	合計																							
指定管理者	0 件	0 件	0 件																							
市政情報室(経由)	0 件	0 件	0 件																							
※開示決定がなされた事案の概要 ※不開示決定がなされた事案の概要																										

3 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の結果

①アンケート調査の実施内容	ア 調査方法 毎月利用者アンケートを実施し、翌月の月次報告書で報告 イ 回答者数: 1,024件 ウ 質問項目 利用人数、住所、目的、施設の印象、清掃、接客対応など
②調査の結果	ア 回答者の属性: 一般利用者: 350件、フラワーカレッジ参加者: 401件、体験教室参加者273件 イ 実施事業: 接客対応について、好意的な意見が多く、良好なサービスが提供されていると評価できる。 ウ スタッフの対応: 良好な評価を得ている。 エ 清掃状況: いつも管理が行き届いているなど、良好な評価を得ている。 オ 総合的な満足度: 全体的に利用者の満足度は高く、良好な管理状況と評価できる。
③アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応	要望: もっと花に名札をつけてほしい → すぐに対応した 要望: 講習会での講師の声が聞きづらいため、マイクを用意してほしい → 必要に応じて準備するようにした 要望: 体験教室の募集の際にはどのようなものを製作のか、実物の写真を載せてほしい → HPで完成品の写真を掲載した 対応策: 早急に対応が可能な案件については実施済み。その他、施設の日常的な管理や運営方法については、できる限り利用者からの要望に応えるように随時実施していく。

(2) 市に寄せられた意見、苦情

①意見、苦情の収集方法	市長への手紙等
②意見、苦情の数	2件
③主な意見、苦情とそれへの対応	要望: ①月曜日以外に休館日を変更してほしい。②一種類の花を一面に飾るなど話題作りをするべき 対応: ①開館以来、月曜日休館が定着していることから、すぐに変更することは困難であるが、アンケート調査等で利用者から声を聞き、変更について検討を進める。 ②花の美術館として四季折々の多様な花々を展示しているため、すべてを一種類の花で飾ることは難しいが、展示の見せ方などを工夫して話題作りに努めていく。

4 指定管理者による自己評価	
<p>東日本大震災により9月中旬まで閉鎖していたことから、利用者が対前年比で大幅に減少となったが、閉鎖期間中に区役所やコミュニティセンター等で出張展示や体験教室の実施、比較的被害の少なかったローズガーデンの開放等、施設のPRを兼ねて市民に花を見ていただける機会を作り出した。</p> <p>また、若年層を対象とした「温室でのスクール体験」や「ハロウィンナイトパーティー」、「クリスマスキャンドルナイト」等のイベントを企画し、利用促進を図った。</p> <p>全体的には、当初の計画を着実に実行し、サービス面やイベントの内容についてはアンケート結果等からも、利用者の皆様には評価していただけている。</p> <p>課題は、天気や気温などの天候により不安定となる利用者を、いかにして集客していくかにあると考えている。</p> <p>震災や天候等による利用者の大幅な落ち込みがあったが、新たに若年層をターゲットとしたイベントを開催し、顧客の開拓に力を入れており、今後さらなる集客力の強化を図っていくことで、利用者の増加実績に繋げていく。</p>	

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	<p>接客対応などのサービス面は、アンケート結果からも好評を得ており、利用者からの意見を基にサービスの向上に努めているなど、良好な管理状況と認められ、引き続き、利用者には喜ばれるサービスを提供できるよう努力を期待する。</p> <p>震災により長期にわたり閉鎖することとなったが、閉鎖期間中に区役所などで出張展示を行うなど、積極的に活動を行っていた。</p> <p>震災による閉鎖を除いては、当初の計画通りの運営内容と考えられる。</p>
履行状況の確認			
確認事項		履行状況 ※2	備考
(1)市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理			
関係法令等の遵守 (個人情報)	①財団法人千葉市みどりの協会個人情報保護規程 ②個人情報取扱業務書の作成	2	①施設に備え付けている。 ②市政情報室で公開している。
関係法令等の遵守 (行政手続)	使用の不許可、制限に関する基準の明示	2	管理規程に明記し、施設に備え付けている。
モニタリング の考え方	指定管理者自身によるセルフモニタリング	2	毎月 セルフモニタリング実施
(2)市民サービスの向上			
利用者サービスの向上	ホームページ及びブログなどの電子媒体では、最新の情報を提供し、紙媒体では、見学マップを配布	2	ホームページ、ブログ:随時更新
利用者への支援	利用者団体の代表者もメンバーに含めた企画検討会議の開催	2	年2回開催
(3)施設の効用の発揮、施設管理能力			
利用促進の方策	新聞社やテレビ局にイベント情報を配布、公民館等にポスターを掲出、市政だよりや情報雑誌へのイベント情報の掲載、ホームページやブログでの最新情報の提供など	2	随時実施
自主事業の 効果的な実施	見学マップの配布 毎開館日 企画展 随時 フラワーガイド 随時 クリスマスナイトパーティー、ハロウィンナイトパーティーなど各種イベント	2	ハロウィン、クリスマスについては開館時間を延長して実施

(4)管理経費の縮減			
支出見積の妥当性	計画通りに予算が執行されているか	2	震災の影響などを除くと計画通りの執行状況であると考えられる
	収入見積の妥当性		
	利用料金収入は計画通りか	2	震災の影響を考慮すると、計画額からの減少はやむを得ないものと考えられる
	自主事業収入は計画通りか	2	概ね計画通りの執行状況と考えられる

合計	20
平均	2.0

※1 評価の基準について

- S…仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた。
- A…概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。
- B…仕様、事業計画通りの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった。

※2 履行状況について

- 3点…仕様、提案を上回る実績・成果があった
- 2点…仕様、提案どおりの実績・成果があった
- 1点…仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった

6 都市局指定管理者選定評価委員会の意見

(ア)震災による施設の閉鎖や天候の不順という中で、利用者サービスの向上を図り、良好な管理運営が行われていた。
 (イ)急な雨等にも対応できるよう屋内と屋外の連携をスムーズにする等の創意工夫により、気温や天候に左右されない魅力ある事業を実施するなど、来場者へのサービス向上に努められたい。