

平成24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 | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th>事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設運営業務</td> <td>通年</td> <td>花の美術館の入館料徴収業務、花工場の予約受付業務、利用料金の徴収業務、受託事業等 アトリウムの展示、前庭、後庭、中庭、温室等の展示等</td> </tr> <tr> <td>維持管理業務</td> <td>通年</td> <td>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】</td> </tr> <tr> <td>みどりの相談業務</td> <td>通年</td> <td>花と緑に関する相談業務</td> </tr> </tbody> </table> | 事業名 | 実施時期 | 事業の概要 | 施設運営業務 | 通年 | 花の美術館の入館料徴収業務、花工場の予約受付業務、利用料金の徴収業務、受託事業等 アトリウムの展示、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 |
| | 事業名 | 実施時期 | 事業の概要 | | | | | | | | | | |
| | 施設運営業務 | 通年 | 花の美術館の入館料徴収業務、花工場の予約受付業務、利用料金の徴収業務、受託事業等 アトリウムの展示、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 | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th>事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>広報啓発事業</td> <td>通年</td> <td>【出張展示】 区役所や公園、百貨店等での季節の花の展示 開催回数:5回 【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:19回 【ハロウィン・クリスマスイベント】 開催日数:6日間 【季節の花のイベント】 ローズデー・春まつり 開催日数:3日間</td> </tr> <tr> <td>講習会事業</td> <td>随時</td> <td>【講習会】 植物管理や園芸の楽しみ方、花壇作りなど 講座数:26講座 参加者数443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37件 【体験教室】 夏休み子ども体験教室や花のサシェ作り体験教室など 開催回数:20回 参加者数:1,375人 【出張講座】 公園や公共施設を管理する団体を対象に花や植物に関する講座を実施 開催回数:7回 参加者数:122人</td> </tr> <tr> <td>ボランティア事業</td> <td>通年</td> <td>【園芸ボランティア】 屋外花壇を対象に維持管理作業 開催回数:102回 参加者数:866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 開催回数:99回 参加者数:804人</td> </tr> </tbody> </table> | 事業名 | 実施時期 | 事業の概要 | 広報啓発事業 | 通年 | 【出張展示】 区役所や公園、百貨店等での季節の花の展示 開催回数:5回 【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:19回 【ハロウィン・クリスマスイベント】 開催日数:6日間 【季節の花のイベント】 ローズデー・春まつり 開催日数:3日間 | 講習会事業 | 随時 | 【講習会】 植物管理や園芸の楽しみ方、花壇作りなど 講座数:26講座 参加者数443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37件 【体験教室】 夏休み子ども体験教室や花のサシェ作り体験教室など 開催回数:20回 参加者数:1,375人 【出張講座】 公園や公共施設を管理する団体を対象に花や植物に関する講座を実施 開催回数:7回 参加者数:122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 開催回数:102回 参加者数:866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 開催回数:99回 参加者数:804人 |
| | 事業名 | 実施時期 | 事業の概要 | | | | | | | | | | |
| | 広報啓発事業 | 通年 | 【出張展示】 区役所や公園、百貨店等での季節の花の展示 開催回数:5回 【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:19回 【ハロウィン・クリスマスイベント】 開催日数:6日間 【季節の花のイベント】 ローズデー・春まつり 開催日数:3日間 | | | | | | | | | | |
| 講習会事業 | 随時 | 【講習会】 植物管理や園芸の楽しみ方、花壇作りなど 講座数:26講座 参加者数443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37件 【体験教室】 夏休み子ども体験教室や花のサシェ作り体験教室など 開催回数:20回 参加者数:1,375人 【出張講座】 公園や公共施設を管理する団体を対象に花や植物に関する講座を実施 開催回数:7回 参加者数:122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 開催回数:102回 参加者数:866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 開催回数:99回 参加者数:804人 | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|----------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------|----------------------------------|---------|--|
| (2) 利用状況 | ①利用者数(人) | | | | | | |
| | H24年度 (A) | H23年度 (B) | 前年度比 (A)/(B) | H24目標値 (C) | 達成率 (A)/(C) | 備考 | |
| | 59,295 | 34,374 | 172.5% | 76,000 | 78.0% | 有料利用者のみ | |
| | 111,172 | 71,368 | 155.8% | 141,000 | 78.8% | 無料利用者含む | |
| | ②稼働率 | | | | | | |
| | H24年度 (a) | H23年度 (b) | 対前年度増減 (a)-(b) | H24目標値 (c) | 対目標値増減 (a)-(c) | | |
| | 43.5% | 31.2% | 12.3% | 35.0% | 8.5% | | |
| | ※花工房 | | | | | | |
| (3) 収支状況 | 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 | 181,971 | 182,039 | 100.0% | ・利用料金収入は、有料利用者数が計画人数を下回ったため減少した。 | | |
| | 利用料金 | 16,706 | 25,111 | 66.5% | | | |
| | 自主事業 | 3,477 | 5,618 | 61.9% | | | |
| | その他 | 2,063 | 2,000 | 103.2% | ・その他は、フラワーカレッジの材料費(参加者負担) | | |
| | 合計 | 204,217 | 214,768 | 95.1% | | | |
| | | 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 | 74,338 | 90,521 | 82.1% | 自主事業費は、各事業における経費を節減したことにより減少した。 | | |
| 事務費 | 34,361 | 38,037 | 90.3% | | | | |
| 管理費 | 99,977 | 80,592 | 124.1% | | | | |
| 自主事業 | 3,477 | 5,618 | 61.9% | | | | |
| その他 | - | - | - | | | | |
| 合計 | 212,153 | 214,768 | 98.8% | | | | |
| | 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) | | | | |
| | ▲ 7,936 | 0 | ▲ 7,936 | | | | |

| (4)指定管理者が行った処分の件数 | <処分の状況> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th>処分の種別</th> <th>処分根拠</th> <th>件数</th> </tr> <tr> <td>使用許可</td> <td>千葉県都市公園条例第10条</td> <td>178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> </table> ※1)個人利用(入館)については、利用者数を参照 | | | 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 | 178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 | 178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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (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" style="width: 100%;"> <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> <tr> <td>事業計画書</td> <td style="text-align: center;">○</td> <td style="text-align: center;">○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事業報告書</td> <td style="text-align: center;">○</td> <td style="text-align: center;">○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>計算書類</td> <td style="text-align: center;">○</td> <td style="text-align: center;">○</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 style="text-align: center;">○</td> <td style="text-align: center;">○</td> <td>指定管理者のHP</td> </tr> </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" style="width: 100%;"> <tr> <th>申出先</th> <th>開示</th> <th>不開示</th> <th>合計</th> </tr> <tr> <td>指定管理者</td> <td style="text-align: center;">1 件</td> <td style="text-align: center;">0 件</td> <td style="text-align: center;">1 件</td> </tr> <tr> <td>市政情報室(経由)</td> <td style="text-align: center;">0 件</td> <td style="text-align: center;">0 件</td> <td style="text-align: center;">0 件</td> </tr> </table> ※開示決定がなされた事案の概要 平成24年度前庭・中庭・温室・アトリウム管理業務委託 ※不開示決定がなされた事案の概要 | | | 申出先 | 開示 | 不開示 | 合計 | 指定管理者 | 1 件 | 0 件 | 1 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 | 1 件 | 0 件 | 1 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 市政情報室(経由) | 0 件 | 0 件 | 0 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

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:1,659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:600件、フラワーカレッジ参加者:890件、体験教室参加者169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:いつもきれいに管理されているなど、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:花・木の名札をもっとつけてほしい。 → 利用者にわかりやすいように工夫し充実させた。 ポケット型花壇の花が枯れていた。 → すぐに入れ替えをした。 受付に老眼鏡を置いて欲しい。 → 拡大鏡だけでなく老眼鏡も置くこととした。 |
| (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 | 0件 |
| ③主な意見、苦情とそれへの対応 | |

4 指定管理者による自己評価

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いているが、入館者は減少しているため、集客を図るイベントや広報の方法を検討する必要がある。
 新規には、バラの季節に合わせて「ローズデー」を開催したり、バラの見頃の時期には休館日にもローズガーデンを開放し、旬の花を多くの方に見ていただけるような機会を作り出した。
 また、若年層に人気であるハロウィンやクリスマスなどの「時間延長イベント」は引き続き実施したほか、幅広い年代で好評の「コンサート」は、回数を増やして実施した。
 そのほか、校外学習等で利用できる「花の科学プログラム」の作成を行った。
 植物の管理は通常の管理に加えて、園芸ボランティアによるこまめな管理を行い、より一層の充実を図った。
 開館して17年が経過するため、施設の不具合やマンネリ化が見られる。
 利用者に直接影響を与えると思われる箇所の修繕や温室のリニューアルを自主事業で実施した。

5 市による評価

| | | | |
|----------|---|----|---|
| 評価 ※1 | A | 所見 | 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、利用者に喜ばれるサービスを提供できるよう努力を期待する。 また、温室のリニューアルや施設の修繕を積極的に行うなど、利用者の満足度を向上させるサービスの提供や安全・快適性の確保に努めている。 全体的には、当初の計画通りの運営内容と考えられる。 |
|----------|---|----|---|

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 クリスマスキャンドルナイト、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 | 概ね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 | 平成23年度からの利用料金の引き上げや常設展示が長い間変更されていないこと等の影響も考えられることから、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 | 自主事業経費を節減したことによるものであることを考慮すると、計画額からの減少はやむを得ないものと考えられる。 |

| | |
|----|-----|
| 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 アンケート結果からサービス面で好評を得ており、良好な管理運営が行われていた。
 イ 利用者増を図るため、レストランも一体として公園の管理運営に取り入れるなどの工夫をすること。
 ウ 入館料が安いと思えるようなサービスに向けて努力し、特に常設展示の内容を見直していくこと。
 エ リピーターを増やすため、常設展と企画展のスペースの割合を変動してもいいのではないかと思うが、難しいのであれば、それぞれの内容を少しでも新しくしていただきたい。