

平成25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	公益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</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
	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												
	<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】 公園、百貨店等での季節の花の展示 開催回数:6回 【植物企画展】 チューリップ展・コスモス展・コリウス展など 開催回数:18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・ラベンダー 開催日数:2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371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:14回 参加者数:1,225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:5回 参加者数:85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:99回 参加者数:1,125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:97回 参加者数:205人 【知識技術向上研修】 開催回数:10回 参加者数:262人 【ボランティアの養成】 新規希望者を対象に養成講座を実施 開催回数:5回 参加者数:86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】 公園、百貨店等での季節の花の展示 開催回数:6回 【植物企画展】 チューリップ展・コスモス展・コリウス展など 開催回数:18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・ラベンダー 開催日数:2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371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:14回 参加者数:1,225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:5回 参加者数:85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:99回 参加者数:1,125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:97回 参加者数:205人 【知識技術向上研修】 開催回数:10回 参加者数:262人 【ボランティアの養成】 新規希望者を対象に養成講座を実施 開催回数:5回 参加者数:86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】 公園、百貨店等での季節の花の展示 開催回数:6回 【植物企画展】 チューリップ展・コスモス展・コリウス展など 開催回数:18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・ラベンダー 開催日数:2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371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:14回 参加者数:1,225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:5回 参加者数:85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:99回 参加者数:1,125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:97回 参加者数:205人 【知識技術向上研修】 開催回数:10回 参加者数:262人 【ボランティアの養成】 新規希望者を対象に養成講座を実施 開催回数:5回 参加者数:86人											

(2)利用状況	①利用者数(人)					
	H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	備考
	43,001	59,295	72.5%	65,000	66.2%	有料利用者のみ
	91,881	111,172	82.6%	123,000	74.7%	無料利用者含む
	②稼働率					
	H25年度 (a)	H24年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H25目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)	
	44.0%	43.5%	0.4%	37.1%	6.9%	
	※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	177,941	177,941	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。 ・その他は、フラワーカレッジの材料費(参加者負担)	
	利用料金	12,071	25,617	47.1%		
	自主事業	26,151	48,586	53.8%		
	その他	1,637	2,000	81.9%		
	合計	217,800	254,144	85.7%		
		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	71,873	92,288	77.9%	・人件費は、給与を削減したため減少した。 ・管理費は、人件費の削減分を施設の修繕や花壇管理等に充てたため、増加した。 ・自主事業費は、講座参加者が計画より少なかったことや経費を削減したことにより減少した。	
事務費	34,957	36,731	95.2%			
管理費	107,573	76,539	140.5%			
自主事業	26,151	48,586	53.8%			
その他	-	-	-			
合計	240,554	254,144	94.7%			
	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)			
	▲ 22,754	0	▲ 22,754			

(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>千葉市都市公園条例第10条</td> <td>184件</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>千葉市都市公園条例第11条</td> <td>0件</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>千葉市都市公園条例第12条</td> <td>0件</td> </tr> </table>			処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	千葉市都市公園条例第10条	184件	使用不許可	千葉市都市公園条例第11条	0件	使用の制限	千葉市都市公園条例第12条	0件	※1										
	処分の種別	処分根拠	件数																							
使用許可	千葉市都市公園条例第10条	184件																								
使用不許可	千葉市都市公園条例第11条	0件																								
使用の制限	千葉市都市公園条例第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" 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>○</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> </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>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> </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: 1,491件 ウ 質問項目 住所、年齢、性別、来館回数、施設の印象、展示、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: 706件、体験教室参加者185件 イ 実施事業: 展示やイベント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: ガイドボランティアの案内が親切、楽しいなど、良好な評価を得ている。 エ 清掃状況: よく清掃、整理されているなど、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: 自動販売機を設置してほしい。 → 売店で飲料を販売することとした。 植物の名札に花や実がなる時期が書いてあるといい。 → 名札の作成や設置方法を工夫した。 花の販売を増やしてほしい。 → 品数、数量を増やした。

(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	3件
③主な意見、苦情とそれへの対応	ア 高齢者の無料入館の対象年齢を60歳から65歳以上に変更したことは、サービスの低下である。イ 高齢者の入場料を有料化すべきである。 → 限られた財源の中で高齢者施策を展開することへの理解を求めた。

4 指定管理者による自己評価

全体的には当初の計画通りに実施できており、四季の花々やイベントを多くの方に楽しんでいただけている。
 しかし、施設の老朽化や展示のマンネリ、平成23年度からの入館料の値上げなどにより、入館者は減少しており、利用料金収入は計画を達成することができなかった。
 入館者増のためにさまざまな手法で広報に取り組んでいるが、25年4月より導入された「三陽メディアフラワーミュージアム」の愛称が周知できず、広報の方法等を再検討する必要がある。
 十分な花の質や量の確保や施設を良好に維持管理するために、削減した人件費を事業費に充て、植物の展示の充実を図ったり、施設の修繕などを行った。
 また、平成26年度中の完成を目指し、市民の方の意見を取り入れながら、中庭の再整備に取り組んでいる。
 管理面では、ボランティアと協働して植物の管理を行い、植物展示の充実をはかるほか、緑と花にかかわる人の輪を広げることができた。
 そのほか、子供を対象に樹木や昆虫を観察する教室を開催し、子供たちが植物や生物に触れあえる機会を作った。

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、中庭の再整備を進めているほか、老朽化した冷却塔や大扉等を交換するなど、施設の保全を積極的に行っており、利用者の満足度を向上させるサービスの提供や安全・快適さの確保に努めている。 利用者数は減少しているが、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公益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。	
関係法令等の遵守 (労働条件)	労働関係法令を遵守した労働条件の確保	2	労働条件について明示	
モニタリング の考え方	利用者意見の収集方法	2	毎月 利用者、講座参加者にアンケートを実施	
	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、駅や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	
施設の維持管理	建築物、建築設備等の適正な維持管理	3	積極的に修繕を実施している。	

(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	1	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が、計画額から大幅に減少している。
	自主事業収入は計画通りか	2	講座参加者が計画より少なかったこと等によるものであるが、概ね計画通りの執行状況であると考えられる。

合計	26
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 サービス内容や管理面で利用者から良好な評価を受けており、良好な管理運営が行われている。
- イ 常設展示のマンネリ化については、次年度は何らかの改善策を実施すること。
- ウ 講習会等の参加者について、リピーターの定着策に加え、新規参加者の開拓策を検討すること。