

平成23年度

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	都市緑化植物園みどりの相談所	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
施設運営業務	通年	予約受付業務、利用料金の徴収業務、受託事業等
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	ホームページの管理等
講習会事業、 緑化推進事業	通年	各種緑化推進に関する講座の開催等や出張相談等の各種イベントの開催等  バラ管理講座 開催回数:6回 参加者数:162人  ハーブ講座 開催回数:2回 参加者数:55人  菊作り講座管理講座 開催回数:18回 参加者数:153人  野外観察会 開催回数:5回 参加者数:113人  緑のカーテン栽培講座 開催回数:1回 参加者数:12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)
6,745	7,751	87.0%	7,850	85.9%

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)
36.6%	39.2%	-2.6%	40.0%	-3.4%

※稼働日数／営業日数により算出

(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	51,887	51,907	100.0%	
	利用料金	181	210	86.2%	
自主事業	7,009	9,171	76.4%		
その他	-	-	-		
	合計	59,077	61,288	96.4%	
	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	38,554	40,034	96.3%	
	事務費	6,131	6,087	100.7%	
管理費	5,873	5,996	97.9%		
自主事業	7,009	9,171	76.4%		
その他	-	-	-		
	合計	57,567	61,288	93.9%	
	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)		
	1,510	0	1,510		
(4)指定管理者が行った処分の件数	＜処分の状況＞				
	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	178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		
(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＞				
	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＞				
	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	<p>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</p> <p>イ 回答者数 425件</p> <p>ウ 質問項目:住所、年齢、性別、講座の受講回数、講座についての評価など</p>
②調査の結果	<p>ア 回答者の属性: 一般利用者(無料利用者含む):127人、受講者アンケート:298人</p> <p>イ 実施事業 各イベントについては、概ね好評であり、利用者の満足度の高いサービスの提供が行われているものと評価できる。施設の美観については、草刈をして綺麗にして欲しいとの要望があるため、一層の努力を期待する。</p> <p>ウ スタッフの対応:良好な評価を得ている。</p> <p>エ 清掃状況:もう少し草刈りをして綺麗にして欲しい。</p> <p>オ 総合的な満足度:全体的に好意的な意見が多く、イベントの内容も非常に評価できるご意見を多数頂いている。全体として、計画通りのサービスを提供しているが、新たな工夫には欠けており、物足りなさがある。</p>
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	<p>要望:樹木や小さな花等にも名札を付けてほしい。 → 随時実施</p> <p>ハーブをもう少し手入れしてほしい。 → 対応済み</p> <p>対応:早急に対応が出来るものについては実施済み。時間を要するものについては、随時対応について検討を進めている。</p>

#### (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	1件
③主な意見、苦情とそれへの対応	<p>苦情:時間になっても門扉が開かない</p> <p>対応:出勤予定者が休暇をとった際に、連絡調整がうまくいかずに、鍵を持った職員が現場にいなかった。(他の職員は現地にいた)このため、職員全員に門扉の鍵を持たせることとし、緊急時の連絡体制を職員に徹底するとともに、どの職員に万が一の事態が発生した場合でも、施設を開園できるように改善した。</p>

### 4 指定管理者による自己評価

管理運営事業については、施設の貸し出しや維持管理業務を適切に実施し、各種講座についても当初計画を着実に実施し、利用者に好評をえることができた。

花や緑の相談には、樹木医をはじめ、幅広い知識や実務に精通した専門員を複数名配置し、都市緑化植物園みどりの相談所として利用者の疑問や質問に速やかにお答え出来るようにした。

また、展示方法については、実際に学び参考にできるように、また、体験できるように工夫を行い、常に季節を感じてもらえるよう配慮し、利用者に概ね満足していただいた。

自主事業は、野外観察講座やバラ管理講座、菊花展、花の写真展など、数多くの講座や展示会をボランティア団体と協同して実施し、多くの利用者に喜んでいただくことが出来た。

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	接客対応やイベント内容などのサービス面は、アンケート結果からも好評を得ていることが伺え、一定の評価ができる。一方、樹木や花などの名札の見せ方等を工夫する等、利用者の満足度を向上させるようサービスの改善を期待する。 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による 情報提供に加え、パンフレットなどの紙媒体 でも「みどころ情報」などを配布	2	随時更新
(3)施設の効用の発揮、施設管理能力			
利用促進の方策	近隣小中学校にパンフレットを配布、情報誌や 市政だよりへのイベント記事の掲載などのプロ モーション活動を実施	2	随時実施
自主事業の 効果的な実施	各種イベントの実施	2	【主なイベント】 ＜講習会・自然観察会＞ 盆栽講座 年10回 花の写真撮影講座 年8回 バラ管理講座 年6回 菊づくり講習会 年18回 ハーブ講座 年2回 植物画講座 年5回 花卉園芸講座 年6回 野外観察講座 年7回 ＜展示会＞ 盆栽展示・菊花展・花の写真展
(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していると考えられる。
収入見積の妥当性	利用料金収入は計画通りか	2	概ね計画通りの執行していると考えられる。
	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		18	
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)指定管理業務については、おおむね事業計画どおりの管理運営が行われていた。
- (イ)一般利用者の方々のニーズ、要望の開拓、発見にも引き続き努力していただきたい。
- (ウ)利用者アンケートについては、その収集の方法や、緑化植物園の存在意義について利用者に問うなど、より工夫をすること。