

## 平成26年度第1回千葉市都市局指定管理者選定評価委員会公園部会議事録

1 日時：平成26年7月11日（金） 午後1時30分～午後4時13分

2 場所：千葉中央コミュニティセンター3階 「調停室」

3 出席者：

(1) 委員

錦織 明委員（部会長）、木下 剛委員（副部会長）、大谷 益世委員

(2) 事務局

(都市局)

河野都市局長

(公園緑地部)

岡田部長

(都市総務課)

増田都市局参事兼課長、内海課長補佐、村上総務係長、中野主任主事

(公園管理課)

篠田課長補佐、中臺係長、猿田主任技師、叶主任主事

4 議題：

- (1) 稲毛海浜公園花の美術館（三陽メディアフラワーミュージアム）の年度評価について
- (2) 稲毛海浜公園教養施設（稲毛記念館、海星庵、野外音楽堂、稲毛民間航空記念館）の年度評価について
- (3) 都市緑化植物園みどりの相談所の年度評価について
- (4) 亥鼻公園集会所の年度評価について

5 議事の概要：

平成25年度指定管理者評価シート、平成25年度事業計画書、平成25年度事業報告書及び指定管理者財務諸表をもとに、都市局指定管理者選定評価委員会による評価を受け、当該指定管理者による施設管理運営のサービス水準の向上、業務効率化の方策、改善を要する点及び当該指定管理者の倒産、撤退等のリスクの把握について、都市局指定管理者選定評価委員会から意見を聴取した。

- (1) 稲毛海浜公園花の美術館（三陽メディアフラワーミュージアム）の年度評価について
  - ア 指定管理者 公益財団法人千葉市みどりの協会
  - イ 部会の意見
    - (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。
- (2) 稲毛海浜公園教養施設（稲毛記念館、海星庵、野外音楽堂、稲毛民間航空記念館）の年度評価について

ア 指定管理者 公益財団法人千葉市みどりの協会

イ 部会の意見

- (ア) 積極的な広報活動及びプロモーション活動が成果を上げ、利用促進につながっているので、次年度も引き続き実施すること。
- (イ) アンケートの意見、要望を施設に貼り出し、対応状況を知らせるなどフィードバックが行われており、利用者満足度につながっていると思われるので、引き続き利用者本位のサービス提供を行っていくこと。
- (ウ) 子どもにも分かりやすく説明するなど、更にきめ細やかなサービス提供を行っていくこと。
- (エ) 野外音楽堂について、本来の使い方を踏まえて有効活用できるよう一層の工夫を行うこと。

(3) 都市緑化植物園みどりの相談所の年度評価について

ア 指定管理者 公益財団法人千葉市みどりの協会

イ 部会の意見

- (ア) 利用者満足度の高いサービスが提供されており、良好な管理運営が行われている。
- (イ) アンケートの要望に対する対応も概ね良好である。
- (ウ) 次年度は事業計画書に記載されている方法に加え、新たな媒体の活用も検討するなど、より積極的な広報活動、プロモーション活動を展開すること。

(4) 亥鼻公園集会所の年度評価について

ア 指定管理者 株式会社塚原緑地研究所

イ 部会の意見

- (ア) 利用者アンケートでは満足の回答が多く、広報・プロモーション活動にも努めており、良好な管理運営が行われている。
- (イ) アンケートで7～8割がいのな亭や集会所を知らなかったと回答していることから、次年度はより一層の広報・プロモーション活動を積極的に展開すること。
- (ウ) 庭園文化講座は非常に良い取り組みであるため、より多くの方に参加してもらうためにアピールの方法を工夫すること。

## 6 会議経過：

○事務局 委員の皆様におかれましては、お忙しい中、お集まりいただきまして誠にありがとうございます。定刻になりましたので、ただいまより平成26年度第1回千葉市都市局指定管理者選定評価委員会公園部会を開催させていただきます。

申し遅れましたが、私は、本日司会を務めさせていただきます都市総務課の村上と申します。どうぞよろしくお願いたします。

本日の会議でございますが、3名全ての委員の皆様にご出席いただいておりますので、千葉市公の施設に係る指定管理者の選定等に関する条例第10条第2項の規定により、本会議は成立しておりますことをご報告いたします。

初めに、開会に当たりまして、河野都市局長からご挨拶申し上げます。

○都市局長 改めまして、都市局長の河野でございます。よろしくお願いたします。

本日は、先ほどもお話ししましたように、台風の関係で開催が危ぶまれておまして、ご心配をおかけしたところですが、大きな影響もなく開催できました。本当にお忙しい中、ご出席いただきましてありがとうございます。

本日、公園部会ということで、全体で7施設について評価シートをもとにご審議いただきます。平成25年度の管理運営状況ということになります。部会からご意見をいただければと思っております。我々としては、それらのご意見をいただきまして、今後引き続きよりよい管理ができるように進めていきたいと考えております。

本日は第1回ということですので、最近進めていることを少しご紹介したいと思います。公園部会の施設の中で5施設が海岸部です。幕張から稲毛にかけての海岸には2つの海浜公園と、3つの人工海浜があります。これらを合わせると4.3キロということで日本一です。そもそも日本で初めてつくられた人工海浜であり、世界でも2番目ということでございまして、非常に広大な貴重なポテンシャルを持った空間ですが、十分に魅力を生かし切っているかという反省がございまして、そういう中で、今年度からグラウンドデザイン、これは行政での取り組みも当然です。民間の方、あるいは市民の方にいろいろ手伝っていただきながら、より魅力のある空間をつくっていかうと、そういうコンセプトになるような調査を進めようとしております。こういう調査をもとに計画を策定しまして、より楽しい空間になるように進めてまいります。

既に一部、先行して、民間事業者が検見川浜でレストランですとか、そういうものやっていたかということを進めておりまして、これまでの公園に加えて新たな魅力を提供するようなことも進めようとしています。そのようなことを進めようとしている中で、核となる施設、きょう評価していただく施設については、やはり引き続きよりよい形で運営をできればと思っておりますので、いろいろなお立場からご意見等をいただければと思っております。

以上、簡単ではございますが、冒頭の挨拶とさせていただきます。よろしく願いいたします。

○事務局 河野都市局長につきましては、本日所用がございまして、これをもちまして退席とさせていただきます。

○都市局長 恐縮でございます。どうぞよろしく願いいたします。

(河野都市局長退席)

○事務局 それでは、議事に入る前に、会議の公開及び議事録の作成についてご説明いたします。

お手元の資料3、千葉市都市局指定管理者選定評価委員会の会議の公開及び議事録の作成等についてをご覧ください。

本日の会議は、1、会議の公開の取り扱いの(1)のとおり公開としております。

また、議事録につきましては、2、議事録の確定の(1)及び3、部会の会議への準用のとおり、事務局が作成した案に対する部会長の承認により確定することとなっております。

なお、傍聴人の皆様をお願い申し上げます。

傍聴に当たりましては、お手元の資料4、傍聴要領に記載された事項をお守りいただきますようお願いいたします。

それでは、これより議事に入らせていただきます。

錦織部会長、よろしく願いいたします。

○部会長 錦織でございます。それでは、議事を進行させていただきます。

会議を円滑に進めて参りたいと存じますので、よろしく願いいたします。

まず初めに、本日の議題(1)、稲毛海浜公園花の美術館(三陽メディアフラワーミュージアム)の年度評価に入ります。

報告は項目ごとをお願いいたします。

初めに、資料6-1の平成25年度指定管理者評価シート、1、基本情報から、4、指定管理者による自己評価についてまで、事務局よりご報告をお願いします。

○公園管理課長補佐 公園管理課の篠田と申します。よろしくお願いいたします。

それでは、座って説明させていただきます。

6-1の指定管理者評価シートでございますが、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。

指定期間でございますが、平成23年4月1日から平成28年3月31日まででございます。

2、管理運営の実績でございますが、主な実施事業。指定管理事業といたしまして、施設運営業務、花の美術館の入館料徴収業務、花工房の予約受け付け業務、利用料金の徴収業務、受託事業等でございます。あと、アトリウムの特設、前庭、後庭、中庭、温室等の展示等でございます。

維持管理業務といたしまして、建築物維持管理、それから建築設備維持管理、清掃業務でございます。

みどりの相談業務といたしまして、花と緑に関する相談業務がございます。これは、花の美術館の入り口のグリーンサロンで通年におたりまして実施しております。

自主事業ですが、広報啓発事業、出張展示。公園、百貨店等での季節の花の展示となりまして、開催回数が6回ございます。これにつきましては、そごう千葉店、中央公園フラワーフェスタ、それから三越フラワーフェスティバル等です。

植物企画展ですが、チューリップ展、コスモス展、コリウス展など、開催回数は18回となっております。

ハロウィン・クリスマスイベント。開催日数が6日間ございました。

季節の花のイベント。ローズデー・ラベンダー、開催日数ですが2日間ございました。

それから講習会事業ですが、植物管理や園芸の楽しみ方、花壇づくりなど、講座数26講座、参加者数371人ございました。

それから出張相談ですが、緑化に関する相談会の開催といたしまして、開催回数が2回、相談件数が37件ございました。これにつきましては、美浜区、稲毛区の区民まつりに出張相談に訪問したということでございます。

それから体験教室ですが、夏休み子ども体験教室や花のサシェづくり体験教室などがございます。開催回数につきましては14回、参加者数1,225人ございました。

それから出張講座、公園や公共施設を管理する団体を対象に、花や植物に対する講座を実施いたしました。開催回数としては5回、参加者数85人となっております。これにつきましては、美浜区労連、それから小仲台小学校ほかでございます。

それから、ボランティア事業といたしまして園芸ボランティア、屋外花壇を対象に維持管理作業を実施いたしました。開催回数が99回、参加者数が1,125人となっております。

ガイドボランティアにつきましては、入館者を対象に館内ガイドを実施いたしました。開催回数が97回、参加者数205人となっております。

その他、知識技術向上研修、開催回数10回、参加者数262名となっております。

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いたしました。開催回数5回で参加者数36人となっております。

次ページをお願いいたします。

利用状況ですが、利用者数でございます。平成25年度、有料利用者のみを対象とした場合4万3,001人でございます。それから、無料利用者を含む人数ですが、9万1,881人となっております。平成24年度におきましては有料利用者のみといたしまして5万9,295人、

無料利用者を含むと11万1,172人となっております。有料利用者のみですと前年度比が72.5%となっております。無料利用者を含むと82.6%という状況でございます。

稼働率でございますが、平成25年度におきましては44%、平成24年度においては43.5%、対前年度増減ですが、0.4%ほど増えております。

それから収支状況ですが、収入実績といたしまして指定管理委託料ですが、決算額1億7,794万1,000円、計画額1億7,794万1,000円、計画比といたしまして100%となっております。それから利用料金ですが、決算額1,207万1,000円、計画額2,561万7,000円、計画比といたしまして47.1%となっております。これにつきまして、利用料金は有料利用者数が計画人数を下回ったため減少いたしております。それから、自主事業ですが、決算額2,615万1,000円、計画額4,858万6,000円、計画比といたしまして53.8%となっております。その他ですが、決算額163万7,000円、計画額200万円、計画比といたしまして81.9%。その他につきましては、フラワーカレッジの材料費参加者負担金となっております。合計で、収入合計2億1,780万円、計画額2億5,414万4,000円、計画比といたしまして85.7%となっております。

それから、支出実績でございますが、人件費、決算額7,187万3,000円、計画額9,228万8,000円、計画比といたしまして77.9%となっております。これにつきましては、人件費は給与を削減したため減少いたしております。事務費につきましては、決算額3,495万7,000円、計画額につきましては3,673万1,000円、計画比といたしまして94.2%となっております。管理費につきましては、決算額1億757万3,000円、計画額ですが7,653万9,000円、計画比といたしまして140.5%となっております。これにつきましては、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えております。自主事業といたしまして、決算額ですが2,615万1,000円、計画額4,858万6,000円、計画比といたしまして53.8%となっております。この自主事業につきましても、講座参加者数が計画より少なかったことや、経費を節減したことによって減少いたしております。支出合計ですが、決算額2億4,055万4,000円、計画額につきましては2億5,414万4,000円、計画比といたしまして94.7%となっております。

収支実績ですが、決算額2,275万4,000円の赤字となっております。対計画額増減ですが、同じく2,275万4,000円の赤字ということになっております。

次ページをお願いいたします。

指定管理者が行った処分の件数でございます。処分の件数ですが、使用許可といたしまして、花工房の貸し出し件数ですが、184件ございました。

次に、市への審査請求ですが、今回はございませんでしたので0件となっております。

情報公開の状況ですが、関連文書の公開状況、それから文書開示申し出の状況ですが、記載調書のとおりとなっております。

それから、3、利用者ニーズ・満足度等の把握でございますが、指定管理者が行ったアンケート調査の結果につきまして、アンケート調査の実施内容ですが、実施方法といたしまして、毎月利用者アンケートを実施いたしまして、翌月の月次報告書で報告という形をとっております。回答者数が1,491件、質問項目等につきましては、住所、年齢、性別、来館回数、施設の印象、展示、清掃、接客対応などがございます。

調査の結果でございますが、回答者の属性といたしまして、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件となっております。自主事業ですが、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ものでありました。スタッフの対応につきましては、ガイドボランティアの案内が親切、楽しいなど、良好な評価を得ております。清掃状況ですが、よく清掃、整理されているな

ど、良好な評価を得ているというところでございます。総合的な満足度といたしまして、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ものでありました。

アンケートにより得られた主な意見と苦情、それへの対応ということでございますが、自動販売機を設置して欲しいという要望に対しましては、売店で飲料を販売することといたしました。それから、植物の名札に花や実がなる時期が書いてあるといいという要望に関しましては、名札の作成や設置方法を工夫いたしました。花の販売をふやして欲しいという要望に関しましては、品数、数量をふやしました。

市に寄せられた意見、苦情でございますが、意見、苦情の収集方法といたしましては、市長への手紙等でございます。意見、苦情の件数が3件ございました。主な意見、苦情と、それへの対応ということでございますが、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という意見もございました。高齢者の入場料を有料化すべきであるというご意見もございました。これにつきましては、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ることといたしました。

次ページをお願いいたします。

4、指定管理者による自己評価でございますが、全体的には当初の計画どお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おります。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料は減少しており、利用料金の収入は計画を達成することはできなかった。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に、広報の方法等を再検討する必要性がありました。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いました。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ところでございます。管理面では、ボランティアと協働して植物の管理を行い、植物展示の充実を図るほか、緑と花にかかわる人の輪を広げることができました。その他、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合える機会をつくりました。

以上でございます。

○部会長 ありがとうございます。

それでは、ただいまの事務局の報告に対しまして、ご質問、あるいは、より適正な管理のためのご意見等ございましたらご発言をお願いいたします。

○委員 今、指定管理者評価シートの2ページのところの収支状況の説明ですが、収入が計画どおりにいかなかったことに対応して支出も減っているということに関して、備考欄に書いてある説明によると「人件費は、給与を削減したため減少した」となっています。さらに「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」とこの二つの相反する説明が全体的に支出の減少とどう関わっているのかよく読み取れないので、もう一度詳しく説明していただきたいと思います。例えば人件費は内部従事者を減らして外部委託に切り替えたため、給与が減り、管理費科目の中の外注費が増えたということでしょうか。

○公園管理課長補佐 実際には、人件費は削減されておりますが、緊急的な施設修繕が必要となりましたので、人件費プラスの通常の計画の管理費がございます。それに加えて直さなければならない花の美術館の冷却塔の修繕等に充てたために、金額が計画額7,653万9,000円ありますが、それを超えた1億757万3,000円というようなところまで行ってしまったということです。

- 委員 そうしますと、人件費との関連ではなく、管理費に該当する諸々の支出が増えたことによって支出の合計が増加したというご説明になるわけですね。
- 公園管理課長補佐 はい、そうです。
- 委員 わかりました。
- 部会長 よろしいでしょうか。
- 委員 はい。
- 部会長 他にございますか。  
お願いします。
- 委員 今のお話ですけれども、どうしても急を要するサービス上必要な修繕だったということですね。
- 公園管理課長補佐 はい。
- 委員 それと、アンケートの結果のところでもあるのですけれども、中庭の池が使えない状態が続いていて、もっと早く整備できないのかというようなご意見もあったかと思うのですが、今、この修繕というか、再整備に向けて準備を進めているということですが、これは準備が遅れたのには、何か特別な理由というのはございますでしょうか。
- 公園管理課長補佐 これは、入館者数が減っている、その要因としては3つほど考えられます。まず平成23年4月に料金改定をいたしまして、大人一般利用者が200円を300円に上げたというところで、23年4月に上げた時点で、4月ごろ一般利用者から、サービスの低下につながるんじゃないかというご意見と、それからあと、植物園の常設展示なんです。それが今現在10年ほど展示の内容を変えてございませんので、リピーターは、一回見ても施設の内容が変わっていないということでなかなか入館していただけない。そんな理由が1点ございました。それからあと、入館者数が減ったという理由の中には、三陽メディアフラワーミュージアムの名称の広報がうまく伝わらなかったというような3点が考えられる中で、温室に付随する施設に中庭はなるわけですが、そこの中庭を変えることによって利用者呼び込みという企画を立てた上で、今現在改修に入っているというところがございます。ですから、遅れたという理由ではございません。
- 委員 なるほど。そうしますと、使えない状態になっていたというのは、何か理由があったのでしょうか。これは震災か何かの影響ですか。
- 公園管理課 公園管理課の叶です。座って失礼します。  
中庭につきましては、一応利用ができる状態でございます。ただ、池がありまして、池の水が十分に張れない状況ということで、現在、中庭の改修計画をみどりの協会が進めておりまして、計画を策定し、工事を秋ごろから開始する予定となっております。中庭のリニューアルということですので、それをきっかけに利用者の増加につながればと思っております。
- 委員 では、老朽化といったことで水を張れない状態だということでしょうか。
- 公園管理課 そうですね。震災の影響もあったかと思えます。
- 委員 それと、これは質問ですけれども、意見、苦情のところ、高齢者の無料入館の年齢対象を65歳に引き上げたことと、一方で、高齢者の入場料を有料化すべきであるという問題。それから、先ほどやはりリピーターという言葉がございましたけれども、お聞きしたいのは、利用者の年齢層というのは把握できているのでしょうか。それから、その利用者の中でリピーターの方がどの程度の割合を占めるかというのは把握されておりますでしょうか。
- 部会長 これはどなたがお答えになりますか。どうぞ。
- 公園管理課 子供につきましては全体の11%ぐらいとなっております。高齢者につきまし

ては、手持ちの資料が今ございませんので、確認したいと思います。

○委員 印象ですけれども、割とご高齢者の方の利用者が多いように思いますし、それから、やはりリピーターの方が多いのではないのかという中で、なかなかこの料金体系というのは難しいのですが、これは市としてはどういうお考えをお持ちでしょうか。

○公園緑地部長 今回、60歳以上から65歳以上に無料とする対象年齢を上げたわけです。これは千葉市全体の施設をそういう形にしました。これは一つの流れだというふうに認識しております。

それと一方で、ある意味、こういう施設ですと、今、委員がご指摘のとおり、どうしてもご高齢の方、そしてまたリピーターの方も多いいということですが、これだけの施設を維持しているのであれば私たちはお金を払いますよというような方もいらっしゃるのが現実です。そういう意味では非常にありがたい部分なんですけど、それにつきましては、正式な入場料としていただくものは65歳まで。一方で、一つの考え方はけれども、そういうお金がいただける方であれば、そういうものを今度はチャリティーではないですけれども、募金のような形で吸い上げる方法が何か良い方法が見つければ良いと考えております。

○委員 私もそうあって欲しいと思っております、了解いたしました。

最後に、2ページの収支状況ですが、利用者数が減ったのは先ほどご説明いただいて理解したのですが、自主事業の収入実績が計画比で53.8%というのは、どのように捉えておりますでしょうか。少し少ない数字なのかなという気がするのですが。

○公園管理課 自主事業自体については計画どおり全ての事業を行っているんですけども、1講座当たりの参加者数が、想定では1講座20人だったんですけども、実際は14人程度であったといったところから、消耗品の利用も少なくなってきましたので、そういった関係で支出が減少したと。あと、消耗品を委託から自ら作成するというような対応をして経費削減に取り組んでいるというところもあります。

○委員 収入、それから支出実績の計画額（B）は前年度の実績を踏まえて計画された額という理解でよろしいでしょうか。そうだとすると、計画額はこのぐらいが妥当なのですが、実際には参加者が少なかった。それはどうしてでしょうか。自主事業に参加される利用者の入場料はどのようになっておりますでしょうか。

○公園管理課 基本的には講座ですとか教室参加者につきましては入館料は取っておりません。ですので、教材費、ほぼ実費のようなものを負担していただくという形になっております。

○委員 そこが、自主事業の制度的な問題であるのか、あるいはやはり自主事業自体もマンネリ化して、リピーターの方は多いけれどもなかなか新規の参加者が増えないということなのか。その辺のしっかりとした分析が必要なのかなと、この数字を見ていて思いました。以上です。

○部会長 それでは、私から質問及び意見を述べさせていただきます。

2ページの利用状況のところの利用者数ですが、対前年比でも下がっている。それで、24年度と比較して目標値は少し増やしていきたいという目標を設定されたけれども、それが逆に24年度よりも下がってしまったということで、事務局のほうからご説明があった自主事業について、随分いろいろなことをやっているなという割には利用人数が上がらない、低いと。この原因は何かな、広報の問題なのかなと思っていましたところ、先ほど3点ご説明がございました。ただ、その1点目は、23年4月から料金が変わったということでしたので、24年度よりも下がったというのが少しわかりにくいということ。

それから、2点目の常設展示が10年間変わっていないということなんですけど、4ページの指定管理者による自己評価のところでも展示のマンネリということが指摘されまして、



これは私の記憶では、昨年委員から展示のマンネリ化ということが指摘されていると思うんですね。だから、それにもかかわらず、また今年、この展示のマンネリということが出てきて、それが利用者数が減った原因ということは、もう少しその辺りを改善していただいたほうがいいのかなど感じました。

ただ、利用されている方のアンケートを見ますと、利用されている方へのスタッフの対応とか清掃状況、総合的な満足度等では良好な評価を得ているようですので、利用人数を増やすという意味で、展示のマンネリ化とか、そういったことをもっと工夫していただいたり、何か改善策を考えていただけたらと思います。

それから、先ほど、高齢者の方の無料化されている65歳以上の方でも払いたい気持ちもあるんだというお話の中で、あれはQVCマリスタジアムでしたかね、サポーター基金といったようなものをやっているようで、そういったことも考えられるのかなと思いました。

他、よろしいでしょうか。

それでは、1、基本情報から、4、指定管理者による自己評価については以上で終わります。

続きまして4ページ、5、市による評価について事務局より報告をお願いします。

○公園管理課長補佐 5、市による評価でございますが、評価はAでございます。

所見といたしましては、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もと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ものでございます。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、当初の計画どおりの運営内容と考えられるものでございます。

それから、履行状況の確認といたしまして、市民の平等の利用の確保、施設の適正な管理といたしまして、関係法令等の遵守（個人情報等）でございますが、公益財団法人千葉市みどりの協会個人情報保護規程、これにつきましては室内に備えつけております。それから、個人情報取扱業務書の作成についてでございますが、市政情報室等で公開しておるということで、評価は2としております。

それから、関係法令等の遵守でございますが、使用の不許可、制限に関する基準の明示でございますが、管理規程に明記し、施設に備えているということで評価2としております。

関係法令等の遵守（労働条件）でございますが、労働関係法令を遵守した労働条件の確保、労働条件について明示してございますので、評価は2としてございます。

それから、モニタリングの考え方。利用者意見の収集方法でございますが、毎月、利用者、講座参加者にアンケートを実施しておりますので、評価は2としております。

それから、指定管理者自身によるセルフモニタリング、毎月セルフモニタリングを実施しておりますので、評価といたしまして2でございます。

それから、市民サービスの向上ですが、利用者サービスの向上といたしまして、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しております。ホームページ、ブログ、随時更新ということで評価は2としております。

利用者への支援でございますが、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ということで、年2回の開催をいたしておりますので、評価は2でございます。

それから、施設の効用の発揮、施設管理能力でございますが、利用促進の方策といたし

まして、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示、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ということで随時実施しておりますので、これも評価2でございます。

自主事業の効果的な実施でございますが、見学マップの配布を毎開館日、企画展随時ということで、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でございますが、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いたしておりますので、評価は2でございます。

それから、施設の維持管理でございますが、建築物、建築設備等の適切な維持管理ということで、積極的に修繕を実施しているということで評価は3としております。

管理経費の縮減ですが、支出見積もりの妥当性といたしまして、計画どおりに予算が執行されているという面に関しましては、概ね計画どおりの執行状況であると考えられるということで、評価は2でございます。

それから、収入見積もりの妥当性で、利用料金収入は計画どおりかというところで、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ということで評価は1としております。

自主事業収入は計画どおりかというところで、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、概ね計画どおりの執行状況であると考えられるということで、評価2としております。

合計で26点でございます。平均点で2.0点でございます。

以上でございます。

○部会長 ありがとうございます。

それでは、ただいまの事務局の報告に対しましてご意見等ございましたら、ご発言をお願いいたします。

○委員 5ページの管理経費の縮減ですが、支出見積もりの妥当性で、「計画どおりに予算が執行されているか」の項目が2になっていますが、先ほどの2ページに戻っていただくと管理費が計画額を大幅に上回って5割増しの支出が発生しているという状況で計画どおりに予算が執行されたと言うのは難しいと思いますが、いかがでしょうか。

○公園管理課 平成23年からの指定管理ということで、平成22年に提案書を作成しております。そこから状況の変化がございまして、みどりの協会が人件費を平成24年に削減しております。その削減分につきましては、それをそのまま見てしまうと指定管理委託料が減額ということにもなりかねませんので、そこは管理費のほうで使うことができるというような市との取り決めをして予算をつけているという状況でございます。そういった事情を考えますと、おおむね計画どおりと考えております。

○委員 支出する以上、収入が比例的に上がり効果が伴うのが理想的だと思います。支出による最大限の効果よりも、与えられた予算を全部使い切ることが公的機関の使命という発想はおかしいと思います。支出したことによる効果を見ながら、できれば最小限に費用は抑えたいというのが一般的な考え方だと思います。そういう意味で2をつけられているのに納得がいかないと思いました。

確かに先ほど委員のほうから話がありましたように、例えば緊急性を要するような修繕でしたら、予算を超過した支出になっても実行しなければいけないという考え方に納得できます。修繕費を管理費の予算の枠内に収まるように支出し管理費の予算が余りそうだから当期はもっと修繕費の支出を実行するというのではなく、費用対効果を見極めながら支出を使う、そういう発想に変えていったほうがよろしいのではないかと思います。

○公園管理課長補佐 委員のおっしゃるとおりだと思います。先ほどもお話し申し上げまし

たが、計画があって、決算額上大幅に数字が食い違っているというような中では、施設の老朽化もございませし、緊急的に、昨年度につきましては花の美術館の冷却塔が壊れてしまったと。それを緊急的に直さないと営業はできないので、その修繕に当て込んでしまったために計画額を大幅に上回ってしまったということでございます。

○委員 そう言っていただけるとよくわかりました。

○部会長 よろしいですか。他にございますか。

よろしいですか。

○委員 そうですね。私は、今ご指摘の点に加えて、やはりこの収入実績のほうの利用料金、自主事業の計画費の数字が5割を前後しているというのが、他の施設と比べてもちょっと低いのかなということで、工夫の余地があるのかなと思います。やはり収支実績が2,000万を超える赤字というのは、大きな数字ではないのかなという気がします。そういった中で自主事業の評価に関しても2点という数字がついていますし、市による評価がAというのは少し悩ましい評価かなというのが、素直な感想です。

○部会長 難しいところですね。S、A、Bという3つの評価ですから、Bまで落ちるかという、なかなかそうも。Aマイナスとかいうのがあれば、そんなところもあるのかなと思いますけれども。

それでは、そういったことは意見として委員から指摘があったということで、次年度以降の管理に役立てていただければと思います。

それでは、市による評価については以上で終わります。

続きまして、6、都市局指定管理者選定評価委員会の意見についてですが、次年度以降の管理運営をより適正に行うための意見、または助言などございますでしょうか。今も出ていますけれども、それに加えてということでも結構ですが。

○委員 今に加えての意見なんですけれども、やはり設備がしっかり、今回使ったわけですから、今後の、それが収入に結びつくような方向になるように願うというか、あと、ハードはしっかりできたわけですから、やはりソフトに少しお金をかけたほうがいいのかなど。具体的に言えば、10年ぐらい変わっていない展示物とか、もう少し広告をしっかりやられるとか、あと、本当にしっかりアンケートをとられているのですから、そのアンケートに基づいて何がニーズとしてあるのか、むしろ今後は設備よりもそちらのほうにお金をかけられたほうが、もう少し利用料金収入が増えるのかなと思います。よろしく願いいたします。

○公園管理課長補佐 参考にさせていただいて、反映できるように努力いたします。

○委員 アンケートの評価は非常に高いのですが、これもアンケートに答えられている方自体がリピーターの方が多かたりすると、割とそういう結果になりがちな部分があるかと思えます。その辺の確認をしっかりされたほうがいいことと、あと、こういう地域密着型の施設は新規開拓というのは難しいかもしれませんが、リピーターの利用者の方をつなぎとめる一方で、やはり委員が言われたようなことを通じて、新規の利用者を取り込んでいくソフトの努力というのは引き続きお願いできればと思います。

○部会長 ありがとうございます。

私もお二方とほぼ同じ意見でして、まず1番目としては、利用者からのサービス、管理面で良好な評価を受けているので、そういう点については今後もさらに努力していただけるように期待したいと思います。

2番目には、これはぜひお願いしたいんですが、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していただきたいと思えます。

3番目として、講習会その他への参加者は、リピーター参加者の定着策ということに加

えて、新規参加者の開拓の方策も検討していただきたいと、そういったことで、お二方と大体同じ意見です。

それでは、6、都市局指定管理者選定評価委員会の意見ですが、先ほど項目ごとにいただいた御意見も含め、今、三者で述べたところを部会の意見といたします。

なお、指定管理者評価シートに記載する具体的な文章については、当部会終了後に文言を精練し、委員全員の合意が得られた後に確定させていただきます。

最後に、資料6-4、6-5、指定管理者財務諸表から見る当該指定管理者の財務状況についてですが、何か御質問、御意見等ございますでしょうか。

○委員 特にありません。

○部会長 ありがとうございました。

以上で、議題（1）、稲毛海浜公園花の美術館（三陽メディアフラワーミュージアム）の年度評価を終わります。

それでは、続きまして議題（2）、稲毛海浜公園教養施設（稲毛記念館、海星庵、野外音楽堂、稲毛民間航空記念館）の年度評価に入ります。

初めに、資料7-1、平成25年度指定管理者評価シート、1、基本情報から、4、指定管理者による自己評価について事務局より報告願います。

○公園管理課長補佐 1の基本情報ですが、施設名、稲毛海浜公園教養施設でございます。

指定管理者ですが、公益財団法人千葉市みどりの協会。

指定期間でございますが、平成25年4月1日から平成28年3月31日となっております。

管理運営の実績でございます。主な実施事業でございますが、指定管理事業といたしまして施設運營業務、予約受付業務、利用料金の徴収業務、受託事業等です。

維持管理業務といたしまして、建築物維持管理、建築設備維持管理、清掃業務でございます。

各種事業ですが、稲毛記念館におきましては映画上映会、開催回数24回。茶道教室、開催回数7回。それから講演会ですが、これは市民の日に講演会ということで、埋立地の歴史散歩ということで開催いたしまして、開催回数は1回となっております。

それから海星庵でございますが、茶室公開とお茶のふるまいということで、開催回数が8回。

それから稲毛民間航空記念館でございますが、飛行機展示会ということで開催回数が3回となっております。飛行機工作教室、開催回数4回。それから、飛行機競技大会ということで、昨年は9月22日に芝生広場で開催いたしました。開催回数は1回でございます。それから、飛行機講演会、開催回数1回でございます。これにつきましては、奈良原式複製機鳳号の復元製作と飛行についてということで実施いたしまして、開催回数が1回となっております。

その他、野外音楽堂、春のコンサートといたしまして、千葉市吹奏楽連盟加入校によるコンサートということで、開催回数1回開催してございます。

それから自主事業ですが、広報啓発といたしまして情報誌、市政だより、ホームページ、ポスターなどによるイベントの情報提供ということで、100周年記念誌製作及び配布ということで800部ほど冊子を作りました。それから、「稲毛海岸飛行場物語」製作及び配布ということで、これも記念誌を5,000部作ってございます。

稲毛記念館のロビーコンサートにつきまして、開催回数は5回、春のコンサートの開催回数が1回でございます。お楽しみ映画会、開催回数は12回。親子茶道体験教室、開催回数が1回。お楽しみ教室が開催回数が7回となっております。

次ページをお願いいたします。

講演会が開催回数が1回。

それから海星庵ですが、秋の茶会、開催回数が1回ございました。

それから、稲毛民間航空記念館。航空科学クラブの開催回数ですが12回ございました。エジソンクラブでございますが、開催回数が12回。親子科学クラブの開催が6回ございました。飛行機なぜなに解説ですが、開催回数が28回。夏休み子ども工作教室、開催回数が2回でございます。かもめ飛行機で遊ぼうが、開催回数が随時、鳳号にさわってみようということで、昨年10月6日に1回開催してございます。

それから、野外音楽堂ですが、秋のコンサートを1回開催してございます。

次に利用状況ですが、利用者数でございます。平成25年度有料者のみの人数でございますが、2万8,388人、平成24年度におきましては2万8,358人、前年度比100.1%となっております。それから、無料利用者を含む人数でございますが、平成25年度が19万3,316人に対しまして、平成24年度は19万5,814人と、前年度比で98.7%という状況になってございます。

それから稼働率ですが、平成25年度におきまして、稲毛記念館ですが33.6%、平成24年度におきましては31.8%、対前年度比増減といたしまして1.8%ほど伸びております。

それから、続いて民間航空記念館でございますが、平成25年度44.8%、平成24年度におきましては25.1%ということで、対前年度増減でございますが19.7%ほど伸びてございます。

それから海星庵でございますが、平成25年度稼働率33.3%に対しまして、平成24年度は36.1%、対前年度増減といたしまして2.8%ほど減っております。

それから野外音楽堂ですが、平成25年度稼働率につきましては16.1%、平成24年度稼働率につきましては19.6%、対前年度増減といたしまして3.5%の減となっております。

次ページをお願いいたします。

収支の状況ですが、収入実績でございます。指定管理委託料、決算額5,475万4,000円、計画額5,475万4,000円、計画比100%でございます。利用料金ですが、決算額634万6,000円に対しまして計画額527万1,000円、計画比ですが、120.4%でございます。これにつきましては、利用料金収入は、更衣室としての利用が増加していることにより収入増となっております。自主事業ですが、1,040万5,000円が決算額で、計画額885万4,000円、計画比117.5%となっております。その他でございますが、決算額5万3,000円、計画額9万5,000円、計画比といたしまして55.8%。その他は、この内容なんです、茶道教室、工作教室の参加料となっております。収入実績、合計といたしまして決算額7,155万8,000円、計画額6,897万4,000円、計画比といたしまして103.7%となっております。

支出実績でございますが、人件費といたしまして決算額2,900万9,000円、計画額2,973万1,000円で、計画比でございますが、97.6%となっております。事務費につきましては、決算額651万円、計画額1,004万1,000円となっております。計画比といたしましては64.8%となっております。この事務費につきましては、電気使用料の支出の減少によるということで64.8%となっております。これの詳細ですが、平成25年度から公園内自動販売機設置事業者の公募によりまして、自動販売機の業者、美浜公園緑地事務所、指定管理者の各電気使用料の整理に時間を要し、市からの請求がおくれたため、25年度の使用料分を26年度に支出するということになりまして減少いたしております。それから、管理費ですが、決算額1,762万8,000円に対しまして、計画額2,034万8,000円、計画比でございますが、86.6%となっております。自主事業ですが、決算額1,040万5,000円、計画額885万4,000円、計画比117.5%となっております。この自主事業ですが、航空記念館の100周年記念誌「稲毛海岸飛行場物語」等の出版費用の増加によりまして決算額が増えてございます。そ

の他はございませんで、支出実績合計といたしまして、決算額6,355万2,000円、計画額6,897万4,000円、計画比といたしまして92.1%となっております。

収支実績ですが、決算額ですが、800万6,000円、それから対計画額増減ですが、同じく800万6,000円の黒字という結果となっております。

それから、指定管理者が行った処分の件数ですが、処分の状況といたしまして、使用許可ですか、部屋の貸し出しということで1,426件ございました。

それから、市への審査請求ですが、ございませんでしたので0件となっております。

それから、情報公開の状況ですが、関連文書の公開状況、それから文書開示申し出の状況につきましては記載の調書のとおりとなっております。

次ページをお願いいたします。

3、利用者ニーズ・満足度の把握といたしまして指定管理者が行ったアンケート調査の結果でございます。

アンケート調査の実施内容ですが、調査方法につきましては、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という形をとっております。回答者数が1,083件、質問項目ですが、住所、年齢、性別、利用目的、利用回数、接客、清掃、料金、認知度、交通手段などでございます。

調査の結果でございますが、該当者の属性といたしまして、稲毛記念館（有料施設）294人、それから稲毛記念館及び海星庵（無料含む）158人、それから野外音楽堂（有料施設）56人、それから稲毛民間航空記念館（イベント利用者）210人、（無料利用者含む）365人となっております。

実施事業ですが、4施設ともにイベントについてのアンケート結果は非常に好評であり、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ものでございました。

スタッフの対応ですが、4施設ともに良好な評価を得ている。

清掃状況でございますが、ごみもなくきれいとの意見があるなど、良好なサービス提供が行われていると評価できるものでございました。

それから、総合的な満足度。全体的に好意的な意見が多く、イベントの内容を評価する意見も多数いただいております。全体として計画どおりのサービスを提供しているが、良好なサービスの提供が行われていると評価できるものでございました。

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でございますが、休憩室に机、椅子を増やして欲しいという要望に対しましては、机、椅子を増設いたしました。展示物を増やしたほうが良いという要望に対しましては、稲毛海岸の航空の歴史に関する展示を増やすことといたしました。姿見を設置して欲しいという要望に対しましては、5基ほど設置をいたしました。

それから、市に寄せられた意見、苦情でございますが、意見、苦情の収集方法といたしましては市長への手紙等でございます。意見、苦情の件数でございますが、今回はございませんでしたので0件となっております。

それから、4の指定管理者による自己評価でございますが、施設の維持管理を中心に、有料施設の貸し出しや施設プロモーションのための各種イベントを多数実施し、多くの利用者に満足していただいた。それから、稲毛記念館では、茶会や歴史文化に関する講演会などを実施し、さらに有料施設は、イベント開催時のパンフレットの配布等施設周知を積極的に実施した結果、平日の更衣室利用及び茶室利用者が増加したために増収となっております。民間航空記念館では、航空科学クラブ、稲毛エジソンクラブ、親子クラブ等の年間講座を行うとともに、紙飛行機工作教室や、なぜなに解説、飛行機・飛行場に関する資

料展示や民間航空発祥の地100周年に関する記念誌を発行し、飛ぶことの楽しさを多くの利用者に伝えられたことにより、無料入館者が前年度対比で3,000人の増となっております。野外音楽堂では、更衣室利用及び撮影場所として、また海星庵でも茶会以外に更衣室利用及び撮影場所としての利用が多く、前年度同水準となっております。施設の管理については、利用者からのご意見を重視し、施設において、毎月利用者アンケートを実施するほか、イベント開催時にも参加者からのアンケートを実施しており、いただいたご意見・ご要望を施設に張り出し、対応状況をお知らせするようにするなど、利用者により満足度の高いサービスを提供するべく積極的な活動を行いました。その他については、当初計画どおり着実に業務を遂行し、利用者からの意見を重視し、利用者本位のサービスを行えるようイベント等を企画してきたと考えております。

以上でございます。

○部会長 ありがとうございます。

それでは、ただいまの事務局の報告に対しましてご意見等ございましたら、ご発言をお願いします。

どうぞ。

○委員 2ページ目のところの利用状況で、②の稼働率ですが、この稼働率というのは%で記載されていますが、具体的にどのようにして求められているのでしょうか。

○公園管理課 午前と午後の利用と、あと一日の利用というのがございますので、総利用可能コマ数というのを出しまして、実際に利用されたコマを分子として、総利用可能コマ数で分母として割り返して算出しています。

○委員 そうすると、365日掛ける2ということでしょうか。

○公園管理課 そうです。それから休館日もございますので、その分は差し引いております。

○委員 稼働率を比較しますと、野外音楽堂が昨年に比べてかなり減っており、逆に民間航空記念館はかなり増えています。これは、どのような理由によってこのような状況になったのでしょうか。

○公園管理課 民間航空記念館につきましては、自主事業で行っておりますかもめ飛行機で遊ぼうという事業がございまして、実際に飛行機をつくってもらうのですが、そのための部屋をみどりの協会で確保して、そのために稼働率が向上したという状況です。あと、野外音楽堂につきましては前年度比でマイナス3.5%ですけれども、基本的にはコスプレの利用が野外音楽堂においては42%、その他、コンサートですとかバトントワリングの演舞などで利用されたのが57%という状況でして、このマイナス3.5%が直接どういった理由なのかという分析ができていない状況でございます。

○委員 マイナス3.5%ではなく、前年度増減はマイナス11.2%となっております。

○公園管理課 すみません。資料を間違えました。野外音楽堂ですけれども、無償で開放するという事業を行っております、予約がない時間帯に無償で開放するというのを平成25年度から本格的に行っているのですが、24年度につきましては月に2回無償で開放しておりました。その分の無償開放分が含まれているという状況です。それを除くと、先ほど私のほうで申し上げました、稼働率としては19.6%、対前年度比ではマイナス3.5%という状況でございます。

○委員 もう一つ質問させてください。先ほど3ページで、やはり経費について気になるものですからお聞かせ願いたいと思います。事務費の減少が電気使用料支出の減少によるという説明で少しお話をされていたと思いますが、自販機を外部の業者さんの負担にすると言われていましたが25年分はまだ計上されていないと聞こえましたが、細部までよく聞き取れなかったのもう一度説明をお願いします。

- 公園管理課長補佐 切り替え時期が平成25年となりまして、公園内の自動販売機の設置業者を公募により募集しました。公募によって電気料の使用料の整理に時間がかかってしまったということです。
- 委員 そういふことですね。わかりました。
- 部会長 よろしいですか。  
どうぞ。
- 委員 まず質問ですが、私も野外音楽堂のことでお伺いしたいと思います。資料7-3、事業報告書及び収支決算書の22ページのところに野外音楽堂の利用状況の御報告がございます。これはどう見ればよろしいでしょうか。これは、稼働率のところを見るとほぼ100%、年間で99.6%。この稼働率と先ほどの評価シートの稼働率というのは同じものでしょうか。ここはどう見ればよろしいでしょうか。
- 公園管理課 先ほど申し上げました無償開放分を指定管理者では含んだ数字にしております。
- 委員 どちらのですか。
- 公園管理課 指定管理者の事業報告書22ページです。それを含んでしまいますと、これまでの経年変化がわかりませんので、指定管理者の評価シート上は無償開放を含まない形の稼働率としております。
- 委員 意見としましては、やはり野外音楽堂についてですが、資料7-3の22ページの右側に内訳欄がございます。これを拝見しますと、自主事業がずっとゼロという数字が人数、件数ともに並んでいて、10月に1件だけ200人という数を動員しているイベントがあるようです。この評価シートで、野外音楽堂の数字が若干ですが対目標値、対前年度比ともに減っているということについて、その原因が、ハードの老朽化等の問題にあるのか、あるいは魅力的なソフトが足りていないのか、あるいはPRが足りていないのか、そういった分析が必要だと思いました。また、その対策として、もう少し野外音楽堂を積極的に活用するような自主事業も考えられないのかなと、22ページの表を見て思った次第です。受託と一般はそれなりの数字が並んでおりますけれども、コンサートの評判がアンケートを見ると非常に良いようなので、本来の野外音楽堂の使い方を踏まえた自主事業の展開というのもあり得るのではないかと思いました。  
以上です。
- 部会長 ありがとうございます。  
コンサートは、春のコンサートの700人と秋のコンサートの200人、2回だけですね。  
他はよろしいですか。  
それでは私から。利用状況、野外音楽堂についてのご指摘等がございましたけれど、この全般を見ますと、まずまず良好なのかなという印象を受けました。収支の状況もまずまず良好かなと感じました。特に資料7-3の101ページから108ページ、これを見ていただくと、実施した広報活動、プロモーション活動が載っているんですが、非常に積極的かつ多彩な広報・プロモーションが実施されていて驚きました。こういった積極的かつ多彩な活動が、先ほどのまずまずの利用状況、まずまずの収支状況の成果となって出ているのかなという印象を今年度について持ちました。  
私からは以上です。  
それでは、1、基本情報から、4、指定管理者による自己評価については以上で終わりとさせていただきます、続きまして、5ページ、5、市による評価について事務局より報告をお願いします。
- 公園管理課長補佐 市による評価でございますが、評価はAでございます。



所見といたしましては、接客応対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など、良好な管理運営が行われていると評価できるものです。また、各種イベントを積極的に実施するとともに、民間航空発祥の地100周年に関する記念誌を発行したほか、増加している更衣室としての利用に適切に対応するなど、稼働率の向上面でも大きな成果を出しているとして、全体的には、当初の計画どおりの運営内容と考えられるということでAでございます。

履行状況の確認ですが、確認事項といたしまして、(1)の市民の平等の利用の確保、施設の適正な管理というところの関係法令等の遵守でございますが、公益財団法人千葉市みどりの協会個人情報保護規程、それから個人情報取扱業務書の作成に関しましては、施設に備えている、市政情報室で公開しているということで、評価は2としております。

それから、関係法令等の遵守(行政手続)でございます。使用の不許可、制限に関する基準の明示ということで、管理規程に明記し、施設に備えているということで評価は2としております。

それから、関係法令等の遵守(労働条件)。労働関係法令等を遵守した労働条件の確保ということで、労働条件について明示してございますので、評価は2でございます。

それから、モニタリングの考え方、利用者意見の収集方法ですが、毎月利用者、イベント参加者にアンケートを実施している等を考慮しまして、評価が2としてございます。

それから、指定管理者自身によるセルフモニタリングでございますが、毎月セルフモニタリングを実施しておりますので、評価は2としてございます。

それから、市民サービスの向上ですが、利用者への支援、ホームページで予約状況を掲載につきましては、全有料施設、特別会議室を除くものについて掲示がされておりますので、評価は2でございます。それから、茶道具、会議室備品の無償貸与などでございますが、通年貸し出ししておるということで、評価は2としております。

それから、施設の効用の発揮、施設管理能力でございますが、利用促進の方策といたしまして、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しているかということに関しましては、公共施設等への配布、稲毛記念館及び稲毛航空記念館イベントチラシ配布を延べ675カ所程度しており、その他、ポスター配布、市政だよりの新聞・ラジオの施設紹介などしていることから評価は2としてございます。

自主事業の効果的な実施でございますが、各種イベント等を実施しているかというところでございますが、主なイベントとしては、稲毛記念館ロビーコンサート等を含めまして記載のとおりでございます。海星庵につきましても、秋の茶会を年1回、野外音楽堂秋のコンサートを年1回、民間航空記念館、施設見学会1回、ほか記載調書のとおりとなっておりますので、評価は2としてございます。

それから、施設の維持管理、建築物、建築設備等の適正な維持管理でございますが、適正に修繕を実施しているということで評価は2としてございます。

次ページをお願いいたします。

管理経費の縮減ですが、支出見積り等の妥当性、計画どおりに予算が執行されているかにつきましては、おおむね計画どおりの執行状況であると考えられることから、評価は2としてございます。それから、収入見積り等の妥当性でございますが、利用料金収入は計画どおりかに対しましては、更衣室としての利用が増えているなど、計画比として120.4%の増収であるということを考慮いたしまして、評価は3としてございます。自主事業収入は計画どおりかということですが、おおむね計画どおりの執行状況であると考えられることから、評価は2としてございます。

合計で27点となっております。平均で2.1点ということでございます。

以上でございます。

○部会長 ありがとうございます。

ただいまの事務局の報告に対しまして、ご意見等ございましたらご発言をお願いします。よろしいですか。

先ほど、A評価の中でもAプラス、Aフラット、Aマイナスというようなものがもしあればという話も出たんですが、私は、この広報プロモーション活動と、それから利用状況を考えましてAプラスという感じかなと受け取っております。

それでは、5、市による評価については以上で終わります。

続きまして、6、都市局指定管理者選定評価委員会の意見についてですが、より適正な管理運営を行うための意見または助言などございますでしょうか。

何か。

○委員 先ほど申し上げさせていただきましたように、さらにより良いサービスを目指すという観点から、野外音楽堂の有効活用というところをさらに一層工夫していただければいいのかなという点と、それから、しっかりと確認できていないのですが、もう少しこういう説明をして欲しいとか、子供向けの説明が欲しいとか、人を介して行われるサービスに対するご意見、アンケート、要望というのが幾つか見られたように思うのですが、これは、限られたスタッフの中で、細やかに対応していくというのはなかなか難しいかもしれませんが、その辺りも留意していただければ、さらに細やかなサービスができるのではないかと思います。

○部会長 ありがとうございます。

よろしいですか。つけ加えることはよろしいですか。

○委員 はい。特にありません。

○部会長 私は、1点目として、先ほども申しましたけれども、非常に積極的な広報活動及びプロモーション活動が成果を上げ、利用促進につながっているので、次年度も引き続きそのような活動を積極的に行っていただきたい。

2番目として、アンケートの意見、要望を施設に張り出し対応状況を知らせるなどフィードバックが行われており、利用者満足度につながっていると思われまので、今後も引き続き利用者本位のサービスを心がけていただきたい。その点で、今、委員から指摘があったような、アンケートの中での要望、説明が子供にもわかりやすいようにとか、そういったことにもさらに配慮していただければと思います。

6、都市局指定管理者選定評価委員会の意見ですが、先ほど項目ごとにいただいた意見も含め、部会の意見といたします。

以上で、議題（2）、稲毛海浜公園教養施設（稲毛記念館、海星庵、野外音楽堂、稲毛民間航空記念館）の年度評価を終わります。

続きまして、議題（3）、都市緑化植物園みどりの相談所の年度評価に入ります。

初めに、資料8-1、平成25年度指定管理者評価シート、1、基本情報から、4、指定管理者による自己評価について、事務局より報告願います。

○公園管理課長補佐 では1、基本情報でございますが、施設名、都市緑化植物園みどりの相談所。

指定管理者、公益財団法人千葉市みどりの協会でございます。

指定期間でございますが、平成23年4月1日から平成28年3月31日まででございます。

管理運営の実績でございますが、主な実施事業につきましては、指定管理事業といたしまして、施設運営業務、予約受付業務、利用料金の徴収業務、受託業務等でございます。

それから、維持管理業務でございますが、建築物維持管理、建築設備維持管理、清掃業務でございます。

みどりの相談業務でございますが、花と緑に関する相談業務を行っております。

それから、講習会事業でございますが、庭園講座、開催回数24回、参加者453人。みどりの教室、開催回数11回、参加者219人。身近な自然から学ぶ講座、開催回数6回、参加者数103人。バラ展、これは開催回数と書いてありますが、開催日数だと思います。6日です。ハーブ展につきましても、これも2日となっております。

自主事業ですが、広報啓発事業、通年、ホームページの管理等でございます。

それから、講習会事業、緑化推進事業といたしまして、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等の開催ということで、バラ管理講座、開催回数7回のほか、記載の内容の講座等の開催をしております。

それから、利用状況でございますが、利用者数、平成25年度におきましては7,103人、平成24年度におきましては6,616人、前年度比で107.4%となっております。

稼働率につきましては、平成25年度は43.8%、平成24年度は37.1%、対前年度増減ですが、6.7%ほど増えております。

次ページをお願いいたします。

収支の状況でございますが、収入実績についてでございます。指定管理委託料につきましては、決算額5,358万7,000円、計画額5,358万7,000円、計画比といたしまして100%でございます。利用料金でございますが、決算額22万7,000円、計画額20万1,000円、計画比といたしまして112.9%となっております。自主事業につきましては、687万3,000円の決算額に対しまして計画額1,744万2,000円、計画比といたしまして39.4%となっております。その他でございますが、講座参加料といたしまして決算額20万7,000円、計画額30万2,000円、計画比68.5%となっております。合計といたしまして、収入実績ですが、6,089万4,000円、計画額7,153万2,000円、計画比といたしまして85.1%となっております。

支出実績ですが、人件費といたしまして3,816万8,000円の決算額でございます。計画額4,200万5,000円となっております。計画比90.9%となっております。事務費についてですが、決算額736万円に対しまして計画額689万3,000円、計画比といたしまして106.8%となっております。それから管理費ですが、決算額1,074万3,000円に対しまして計画額524万4,000円となっております。計画比といたしまして204.9%ということで、この管理費につきましては、施設の修繕や樹木の剪定等を行ったことによりまして増加いたしております。それから、自主事業ですが、決算額687万3,000円に対しまして計画額1,744万2,000円、計画比といたしまして39.4%。この自主事業費につきましては、人件費の見直しや事務費の経費節減により減少しております。支出実績、合計でございますが、決算額6,314万4,000円、計画額7,158万4,000円、計画比でございますが88.2%となっております。

収支実績ですが、決算額は225万円ほどの赤字となっております。対計画額増減でございますが、219万8,000円の赤字というような内容になってございます。

それから、指定管理者が行った処分の件数でございますが、使用許可ということで、会議室の使用許可の件数が208件ございました。

それから、市への審査請求でございますが、ございませんでしたので件数としては0件となっております。

それから、情報公開の状況ですが、関連文書の公開状況、それから文書開示申し出の状況を含めまして、調書記載のとおりとなっております。

次ページをお願いいたします。

3の利用者ニーズ・満足度等の把握でございますが、指定管理者が行ったアンケート調

査の結果、アンケート調査の実施内容でございますが、調査方法といたしましては、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いたしております。回答者数は727件でございます。質問事項につきましては、住所、年齢、性別、樹木・草花の管理、来園回数、講座の受講回数、講座の評価などでございます。

調査の結果につきましては、回答者の属性、一般利用者（無料利用者含む）222人、それから受講者アンケートを505人からとっております。実施事業につきましては、各種イベントにおいて概ね好評であり、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との状況でございます。それから、樹木・草木の管理。きれいに管理されているとの意見があるなど、良好な評価を得ております。清掃状況ですが、概ね良好な評価を得ております。それから、総合的な満足度。全体的に好意的な意見が多く、イベントの内容を評価する意見も多数いただいております。全体として、計画どおりのサービスを提供しているが、良好なサービスの提供が行われていると評価できるものであります。

それから、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でございますが、各エリアに全体マップを置いて欲しいという要望に関しましては、駐車場のほか、園内4カ所に案内図を設置いたしました。それから、樹木の名札をもう少し大きくして欲しいという要望に関しましては、文字のポイント数を大きくして設置いたしました。花木に開花予定日を記載して欲しいという要望に関しましては、樹木の名札に開花予定の説明を付記することとして対応いたしました。それから、階段に手すりをつけて欲しいという要望に関しましては、園内2カ所に手すりを設置いたしました。

市に寄せられた意見、苦情等でございますが、意見、苦情の収集方法といたしまして市長への手紙等でございます。これにつきましてはございませんでしたので、件数としては0件となっております。

4ですが、指定管理者による自己評価としてでございますが、管理運営事業につきましては、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、利用者に好評を得ることができた。花や緑の相談には、樹木医や森林インストラクターなど、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の利用者の疑問や質問に速やかに対応した。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、利用者に概ね満足いただいております。それから、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働して実施し、多くの利用者に喜んでいただくことができたと考えております。それから、園内維持管理は、毎朝巡回による確認と園路清掃を行うとともに、草刈り・剪定・除草などを随時実施いたしまして、利用者に快適に過ごしていただけるよう努力をいたしました。昨年度に続き、一般財団法人千葉県まちづくり公社から草花苗の提供を受け園内随所に草花を設置するとともに、アジサイの群生地づくりやクリンソウの植栽を行い、花の名所づくりに努めました。さらに、ボランティア団体とともにバラ園Dゾーンの耕作を行い、既存のバラを他のゾーンに移植するとともに、新たに150株を新植し、バラ園の魅力づくりに努めました。施設整備においては、階段の手すり設置や温室のU字溝の修繕、駐車場の駐車スペースの白線引きなどを積極的に行い、利用者へのサービス向上に努めましたということで、以上でございます。

○部会長 ありがとうございます。

それでは、ただいまの事務局の報告に対しまして、ご意見等ございましたらご発言願います。

○委員 やはりどうしても職業柄、支出のほうに目が行ってしまい、質問させていただきま

す。管理費の実際の支出が計画の2倍に増えているということは尋常ではないと思います。管理費がどうして増えたのかということ自体は、この自己評価の説明書きでよくわかります。草刈り等、本当はやらなければいけないことをきちんとやったことにより利用者が快適に過ごせて、前年度に比べれば利用者数も増えたと解釈できます。そうすると、この計画額ってそもそも何を根拠に算定した数字かということになってしまわないでしょうか。この計画と実績の関係をそのまま捉えると計画額を無視して2倍の支出があったというのは尋常と思えません。逆にこの計画額を立てるときに、過年度の決算書の金額をもとに立てられたと思いますが、そうすると、過年度の実績－計画も含めて決算書は一体何だったのかということになると思います。言い換えると、十分なサービスが行われていないにもかかわらず支出を過少に見積もっていたということになります。管理費の計画を見積もるというのは難しいとは思いますが市として管理費をどのようにお考えですか。

- 公園管理課 都市緑化植物園につきましても、花の美術館と同様に提案が平成22年でございまして、同じように人件費の削減分、これを管理費に充てるということになっております。

管理費の増加ですが、樹木の伐採によるところが大きくて、緊急で近隣住居への接近や園路上部に枝が伸びてきたということで落下の危険性が生じたということで剪定を行っております。

- 委員 樹木は通常一度選定しても生き物ですから何年もそのままの状態にあるわけではなくて、おそらく毎年本当は選定が必要な状況にはなっていたかと推測されます。予算にあわせた支出を実施するのではなく実情に合わせた予算を見積もっていただきたいと思えます。そして特段の事情がない限り、当初計画の2倍の支出があったということがないようにお願いしたいと思います。
- 公園管理課 みどりの協会が公益財団法人であるということが一つの理由と考えられます。収益事業から得られた収益の50%以上を公益目的事業に充当するという仕組みになっておりますので、収益事業といいますとプールですとか駐車場、バーベキュー場、売店、レストランと、そういったところで収益が出ますと公益事業に充当しなければならないという状況になります。そういった中で、外郭団体ですので、市と連携して公共サービスを提供していくという側面がありますので、その役割をこの指定管理業務の中で果たしていると考えております。
- 都市総務課長 多分、今、委員がご指摘されたところというのは、指定管理の施設の管理は一体誰がするのか、施設の大規模修繕と通常管理業務というのが当然あるわけですが、例えば今の樹木の、普通であれば日常管理という中でありましてけれども、大きな高木の処理などになってくると、これは施設管理というよりは施設の所有者が本来的には対応しなければいけない。多分花の美術館でも同じで、通常管理の修繕や維持管理という範囲を超えて、例えばさっきの冷却塔の修繕などというものは、維持管理を依頼されている人が本来やるべきものなのかということについて、本来は疑問が呈されてもいいのかなと思えます。ということは、指定管理というシステム自体が持っている若干の制度的な欠陥、いわゆる通常管理といった場合の範疇の規定の仕方が非常に難しい。通常管理の修繕、実は大体のところを見ると、幾らまでの修繕は指定管理者が行うというような規定が実際に規定の中にあるわけですがけれども、では、それをどう考えていくのかという問題にもかなりなっていくのかということなので、非常に難しいという気はします。

ただ、ここについてはみどりの協会自身が、今、担当が言ったような形で、若干そういった財政的な枠をはめられているので、言い方が悪いですがけれども、利益が出てしまうと公益事業で使わないと公益財団にならないという部分もありまして、そういう少し複雑な

部分はあると。本来的に言えば、例えば駐車場の白線なんていうところは管理者がやるのか、それとも駐車場の設置者がやるのかということでは結構難しい線引きのところかなという気はします。ただ、これは確かに課題であるとは思いますが、委員のご指摘を受けて、また少し考えていきたいと思えます。

○委員 そうですね。臨時的に発生する修繕というのはやむを得ないですし、私も公益事業はよく見えていますので、公益事業特有の事情もよくわかります。ここに関しては、通常の作業をちゃんとやった結果、管理費が倍に増えたという説明に捉えたものですから、今までの計画そのものが妥当といえないということにもなりかねませんので、計画段階でよく考慮していただきたいと思えます。

○部会長 そうですね。計画段階のところで今回の収支を参考にして次年度は考えていただけたほうがいいかもしれませんね。

他にございますか。

○委員 今のお話の関連で、これは意見ではないですけども、やはり今回、このような赤字を生じたのが、植物を扱う三陽メディアフラワーミュージアム花の美術館と都市緑化植物園、いずれも植物園なわけですよ。ですから、施設の性格上、なかなか利用者の増や、自主事業も、これは39.4%という数字ですけども、計画費の大幅な増というのを見込むのが難しい状況の中で、いずれも植物を扱う施設で赤字が出たということは、指定管理者が事業を頑張らなければならないという一方で、何か植物園ならではの事情に起因する面もあるのではないかと。そのような施設を扱う指定管理業務自体をどう位置づけるかという観点からの対応もあるいは必要なかなと思ったりしました。

例えば、計画額自体をもっと高く見積もって事業計画を立てる必要があるのではないかと。ということと、指定管理の委託料自体をもっと増額するということが役所としては考えられないでしょうか。

○公園緑地部長 今、委員ご指摘のとおり、花の美術館のほうでいきますと、展示物、植物園、温室のほうですね。あれはまさに入れかえがされていない、もうマンネリ化してしまっているということなんです。ですから、あれはやはりリニューアルしていかなければならないという根本的な問題があります。それで、やはりもうお客様が飽きてしまった。同じエリアで同じものしか見られません、飽きてしまったという形がありますので、今度、それに対してはリニューアルを、指定管理の料金に上乘せをしていくのか、あるいは実施事業といいますか、お客様を増やしていただいて収入を上げていただいて、その中でやっていたらどうか、それが一番これから検討しなければならない問題の一つ。

都市緑化植物園のほうは、まさにフィールドとしての植物園、樹木がどんどん大きくなってしまいました。それともう一つは、周辺環境が変わりました。その大きな、周辺環境が変わってしまう。今までは山林のままだったところが住宅地になりまして建物ができてしまったんですね。そうしますと、今までは大木であって、それが植物園の魅力だったものが隣接の方から見ますと障害物になったということで、切らざるを得なくなったという大きなファクターがございます。そういうことで、こちらの植物園のほうについては、本当に大径木の樹木をどうすべきかということが大きな問題として浮上して参りました。これは本来は大径木の樹木があって素晴らしい植物園のはずなのですが、それが隣接には迷惑施設になってしまう。あるいは、それを切りませんと他の植物の日照不足になってしまうということが出てきましたので、これを指定管理者の管理費の中に盛り込むのか、あるいは自主事業の中で収入を上げてもらうのか、これは大きな問題になってきているかなと認識してございます。

○部会長 収支の点からいけば、あそこは利用料金としては原則無料ですよ、講座とかそ

ういうものに参加しないと。私も去年、一度行って、樹木医の相談を受けたんです。自宅の木の少し心配なところがあったので、写真を撮って行って、枯れかかった枝などを持って行って、とてもよく対応していただいたんですけれども無料なんです。ありがたいのですけれども、なかなかそういう収支という点では収益には結びつかない利用ということになってしまいます。でも、利用者としては本当にいろいろ役に立つし、ただ、大木を切っていかなければいけないというのは利用者としても残念ではありますけれども。環境が本当に、私たちも見ましたけれども、周りに住宅ができてきてしまいました。

ただ、この利用状況などの数字を見ると、数字的にはまずまず順調と言っていいんじゃないかな。それから、アンケートにより得られた意見、苦情への対応なども割ときちんとなされているような報告がありますので、評価できるのではないかと思います。

他に、この1から4までの点でございますか。よろしいですか。

それでは、1、基本情報から、4、指定管理者による自己評価については以上で終わりにしまして、続きまして4ページ、5、市による評価について事務局より報告をお願いします。

○公園管理課長補佐 市による評価ですが、評価はAでございます。

所見といたしまして、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から、良好な管理運営が行われていると評価できるものでございます。また、園内随所に草花を植栽したほか、階段手すりの設置等の施設の保全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ということで、全体的には当初の計画どおりの運営内容と考えられるということで、Aの評価としてございます。

それから、履行状況の確認、市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理というところで、関係法令等の遵守でございますが、個人情報、これにつきましては、公益財団法人千葉市みどりの協会個人情報保護規程、それから個人情報取扱業務調書の作成ということで、施設に備えている、それから市政情報室で公開しているということで、評価は2としてございます。

それから、関係法令等の遵守で行政手続でございますが、使用の不許可、制限に関する基準の明示ということで、管理規程に明記し、施設に備えつけているということで評価は2でございます。

関係法令等の遵守（労働条件）でございますが、労働関係法令を遵守した労働条件の確保について、労働条件について明示されてございますので、評価は2としてございます。

それから、モニタリングの考え方、利用者意見の収集方法でございますが、毎月利用者、講座参加者にアンケートを実施しておりますので、評価は2としてございます。

それから、指定管理者自身によるセルフモニタリングですが、毎月セルフモニタリングを実施しておりますので、評価は2としてございます。

それから、市民サービスの向上で、利用者サービスの向上に対して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、パンフレットや今月のみどころ、見て歩きマップなどの紙媒体でも「みどころ情報」を配布しているか等につきましては、随時更新しておりますので評価は2としてございます。

それから、施設の効用の発揮、施設管理能力という点で、利用促進の方策といたしまして、花壇の整備・花植えの実施、バラ園の整備については、随時実施しておりますので評価は2としてございます。

それから、自主事業の効果的な実施といたしまして、各種イベントの実施、主なイベント、講習会・自然観察会。盆栽講座10回、春の写真撮影講座8回、バラ講座年7回、菊づ

くり講座年18回、ハーブ講座年2回、植物講座年5回、花卉園芸講座年6回、野外観察講座年8回、自然を学ぶ火曜講座年4回、子供と遊ぶ自然教室年2回、シダを楽しむ講座年5回、みどりの出張相談年4回。展示会については、盆栽作風展ということと、菊花展、花の写真展を開催しているということで、評価は2としてございます。

それから、施設の維持管理でございますが、建築物、建築設備等の適正な維持管理についてでございますが、積極的に修繕を実施しているということで、評価は3としてございます。

次ページをお願いいたします。

管理経費の縮減といたしまして、支出見積りの妥当性について、計画どおりに予算が執行されているかにつきましては、概ね計画どおりの執行状況であると考えられるということで、評価は2としてございます。

収入見積りの妥当性につきましては、料金収入は計画どおりかということに関して、概ね計画どおりの執行状況であると考えられるということで、評価は2としてございます。

それから、自主事業収入は計画どおりかという点でございますが、人件費の見積もり等により計画額は減少しているというものの、おおむね計画どおりの執行状況であると考えられるということで、評価は2としてございます。

合計で25点で、平均で2.1点としてございます。

以上でございます。

○部会長 ありがとうございます。

ただいまの事務局の報告に対しまして、ご意見等ありましたらご発言をお願いします。

○委員 2ページの収入実績ですが、自主事業について決算額と計画額を比較しますと、決算額が計画額の39.4%と半分以下ですが、5ページの評価では「自主事業収入は計画通りか」の質問事項に2点がついております。これはどういう意味でしょうか。ご説明をお願いいたします。

○公園管理課 こちらも、自主事業の事業自体は計画したものを全て計画どおりに行っておりまして、ただ収入として見ますとこれだけ減額していると。その理由ですけれども、人件費が当初の計画だと1,427万5,000円と、実際の決算額が442万円という状況でございます。これについては、事業に要する人工ですとか職員の配置、配分の見直しをしたということでございます。事業自体は計画どおり行われているということでございますので、あと消耗品関係は経費を削減して、おおむね十数%削減をしているというような状況でございますので、概ね計画どおりと評価をさせていただきました。

○委員 ここではおそらく収入見積りの妥当性を問うために収入そのものを聞いているのではないかと思います。自主事業はこれだけ回数も多く、積極的に活動されたと思いますが計画の集客目標そのものがかなり高かったため、実際の集客数は目標の半分以下だったことにより収入が計画を大幅に下回った結果になったと思います。この2という評価は甘いのではないかなと思います。

○公園管理課 御指摘のとおりですので、今後改善するようにして参りたいと考えております。

○部会長 よろしいですか。

何か。

○委員 そうですね。自主事業の参加者数が伸び悩むというのは、事業の内容もさることながら、植物園の場所ですね。あそこは今でこそ周りが市街化していますが、自主事業に参加される方というのはどのあたりから来られているのでしょうか。なかなかアクセスが不便なところで、近隣の方はともかくとしましても、遠方から来られる方は、その辺の事情



もあるのかなと思いますが、いかがでしょう。

- 公園管理課 花の美術館と比べますと近隣の方の需要が多いと聞いております。花の美術館ですと観光施設的な面もございますので、県の北西部のほうからいらっしゃる、逆に若葉区とか緑区からの来客というのはそんなには多くはないという状況でして、植物園につきましては、やはり周辺の方の利用が多いという状況です。
- 委員 そうしますと、なかなか人数を増やしていくというのは、よほどPRなり魅力的なイベントを開催しないと、特に遠方からの方を増やしていくというのは、なかなか難しいですね。そこをどこまで努力するかということなのかなというふうに思います。
- 部会長 その点に関連して、私から1点。  
4ページの利用促進の方策で、花壇の整備・花植えの実施、バラ園の整備が随時実施されているから2なんだと書いてありますが、利用促進ということ言えば、広報、プロモーションということも浮かびますけれども、その1ページのところで、広報啓発活動がどういうことが行われていたかということ、通年でホームページの管理等としか書いていないんですね。それで、資料8-2の4ページ、5ページ、ここに、4ページの(4)の下、ア、イというところで広報・プロモーションがいろいろ書いてあります。それから、5ページのところではメディアプロモーションだとかロケーション活動だとか、随分いろいろと計画はなされていたんですね。ところが、8-3の事業報告の中には、こういった計画した広報・プロモーションがどの程度実施されたかの記載がないんです。恐らく実施されなかったんだろうと思うんです、これら計画されたものが。だから、広報・プロモーションという関係でいくと、ほとんど計画どおりに行えなかった。その結果というだけではないのかもしれませんが、受講者とか参加者も計画どおりは増えなかったという可能性もあるので、この点は、利用促進の方策という意味ではバラ園の整備等も評価はできるんでしょうけれども、この広報・プロモーションが計画したのに行えなかったというのは結構大きいのかなと感じました。そういう理解でよろしいんですね。報告にも無いし、それから1ページのところではホームページの管理等としか書いてありませんので、8-2の4ページ、5ページにあったような広報・プロモーションはなされていないということなんでしょうね。
- 公園管理課 ホームページを開設しております、またブログもつくっております。おおむね1週間に1回ほど更新をしております、ただ、この事業報告書には記載がないという状況でして、来年度からはしっかり添付するように指導いたします。申しわけございません。
- 部会長 ブログの更新とかはそうなのかもしれませんが、5ページにあったメディアプロモーションとかロケーション活動。ロケーション活動というのは、「当協会の管理運営する花の美術館や稲毛記念館でロケ利用実績がある『ちばしロケーションサービス』に情報提供を行い、映画やドラマ等のロケーション活動に積極的に協力します」などと書いてあったのですが、そういう実績は多分去年はなかったということなんじゃないのでしょうか。それもあつたけれども、報告だけがないのですか。
- 公園管理課 映画のロケーションサービスについてはなかったと記憶しております。また、バラ園でバラが咲く時期にイベントを行いまして、千葉県民だよりに掲載したりですとか、市の広報、市政だよりに掲載したり、それから、みどりの協会のホームページにも掲載したりしておりますので、広報活動は行っております。
- 部会長 メディアプロモーションなども、特にテレビへのプレスリリースは効果を期待できるため、花の見ごろやイベント時には必ずリリースしますと書いてあるのですが、花の美術館ではFMラジオなどの番組の取材を受けたとか、そういうことも書いてあつたので

すが、そういうようなことが、同じ管理者ですよね。同じ管理者ということで、この施設について行われたのかどうか。もし行われていないのであれば、せっかく計画してあるのですから、そういったことを実行していただけたらと思います。

他に何かございますか。

○委員 ブログやホームページをつくられているということで、それは結構だと思うのですが、今は、SNSですね。フェイスブックとかツイッターとか、割ともう結構施設ごとにページをつくられていて、リアルタイムとまではいきませんが、イベントとか、こういう花が咲いたということを情報提供して、今はむしろブログよりもSNSを使った広報のほうが割と、特に若い人にはアピールするところがありますので、そういうものの活用も考えられるといいのかなと思います。

○部会長 他はよろしいですか。ありがとうございます。

それでは、5、市による評価については以上で終わりたいと思います。

続いて、6、都市局指定管理者選定評価委員会の意見についてですが、意見または助言などございますでしょうか。

今までの中でもございましたけれども、特に加えたいことはよろしいですか。

では、私から少し。

1点目として、良好な管理運営、利用者満足度の高いサービスが提供されていると思われます。アンケートの要望に対する対応もおおむね良好と思われますので、引き続き良好なサービス提供に努めていただきたい。

ただ、2点目、先ほどもちょっと述べましたが、広報がホームページの管理運営、ブログ等ということが報告になっていますけれども、平成25年度計画書に記載されているような、より積極的な広報活動、プロモーション活動を次年度では展開していただきたいと思います。

それでは、6、都市局指定管理者選定評価委員会の意見ですが、先ほど項目ごとにいただいた意見も含め、部会の意見とさせていただきます。

以上で、議題（3）、都市緑化植物園みどりの相談所の年度評価を終わります。

それでは、最後になりますが、議題（4）、亥鼻公園集会所の年度評価に入ります。

初めに、資料9-1、平成25年度指定管理者評価シート、1、基本情報から、4、指定管理者による自己評価について、事務局より報告をお願いします。

○公園管理課長補佐 1、基本情報ですが、施設名、亥鼻公園集会所。

指定管理者でございますが、株式会社塚原緑地研究所。

指定期間でございますが、平成23年4月1日から平成28年3月31日までです。

管理運営の実績、主な実施事業でございますが、指定管理事業といたしまして、施設運営業務。予約受付業務、利用料金の徴収業務、受託事業等でございます。維持管理業務につきましては、建築物維持管理、建築設備維持管理、清掃業務となっております。

それから、自主事業ですが、茶店の運営で、いのはな団子等の市推奨土産品の販売や飲食物の提供となっております。庭園文化講座でございますが、「名月と日本人」や「利休のわび茶と天下人秀吉」など、各種テーマに沿った講座を開催いたしました。開催回数が17回で、参加者は260人ございました。

利用状況でございますが、平成25年度2,443人、平成24年度2,871人、前年度比で85.1%となっております。稼働率でございますが、平成25年度46.9%、平成24年度は49%となっております。対前年度比増減ですが、2.1%ほど減っております。

次ページをお願いいたします。

収支状況でございますが、収入実績でございます。指定管理委託料につきましては、決

算額832万9,000円、計画額832万9,000円、計画比といたしまして100%となっております。それから、利用料金でございますが、決算額49万2,000円に対しまして計画額45万円、計画比といたしまして109.3%となっております。この利用料金の増額につきましては、撮影会や会合による利用が多かったことによるものとして増となっておりますということでございます。自主事業でございますが、決算額694万9,000円に対しまして計画額が735万円、計画比といたしまして94.5%となっております。自主事業の主な減額理由につきましては、平成25年の桜の開花が3月中旬と早く、桜祭りにおける茶店の売上げの25年度計上分が少なくなったためと考えております。合計といたしまして、決算額1,577万円、計画額でございますが1,612万9,000円、計画比といたしまして97.8%となっております。

支出実績でございますが、人件費629万円に対しまして計画額656万9,000円、計画比といたしまして95.8%。これにつきましては、人件費の減額理由は、福利厚生費の削減によって幾分減っております。それから、事務費につきまして159万4,000円、計画額163万6,000円、計画比でございますが97.4%となっております。それから、管理費でございますが、決算額56万5,000円に対しまして計画額が57万4,000円、計画比といたしまして98.4%となっております。それから、自主事業ですが、決算額701万5,000円、計画額731万1,000円、計画比といたしまして96%となっております。自主事業の減額理由におきましては、これも桜の開花状況のずれによって桜祭りにおける茶店の仕入れが少なかったために決算のほうが減っております。合計でございますが、決算額が1,546万4,000円、計画額1,609万円、計画比でございますが、96.1%となっております。

収支実績でございますが、決算額は30万6,000円の黒字となっております。計画額（イ）でございますが、計画段階から3万9,000円の黒字という計算になっています。対計画額増減でございますが、26万7,000円の黒字というような内容となっております。

それから、指定管理者が行った処分の件数でございますが、使用許可について、集会所の使用許可で184件ございました。それから使用の制限、これが3件ございました。この理由につきましては、台風22号、それから26号の接近の関係で利用者安全確保のため休業したというので、3件になってございます。

それから、市の審査請求でございますが、ございませんでしたので、0件となっております。

情報公開の状況ですが、関連文書の公開状況、それから文書開示申し出の状況につきましては調書記載のとおりでございます。

次ページをお願いいたします。

### 3、利用者ニーズ・満足度等の把握でございます。

指定管理者が行ったアンケート調査の結果、アンケート調査の実施内容でございますが、集会所利用者アンケート。調査方法につきましては、毎月集会所利用者アンケートを実施し、月次報告書で報告しております。回答者数は117件。質問項目につきましては、利用者人数、住居、それから利用目的、施設・設備、清掃、売店、接客満足度等でございます。

B、庭園文化講座参加者アンケートといたしまして、調査方法は毎月庭園文化講座の参加者にアンケートを実施いたしまして、月次報告書で報告しております。回答者数は138件でございます。それから、質問項目ですが、性別、年齢、住居、情報源、講座参加歴、講座の満足度等でございます。

それから、茶店利用者アンケートでございますが、調査方法は、1月から3月に茶店利用者にアンケートを実施し、月次報告書で報告しております。回答者数は34件でございます。質問事項ですが、住居、いのはな亭を知っていましたか、集会所をご存じですか、集会所利用方法等でございます。

調査の結果でございますが、集会所の利用者アンケートといたしまして、利用人数は5名以下が78%、6名から10名が17%、11名から20名が4%、21名から30名が1%となっております。住居につきましては、千葉市内が20%、千葉県内が24%、県外は56%となっております。利用目的については、写真撮影が79%、会合が14%、茶会が3%、歌会が3%、その他1%となっております。実施事業ですが、施設につきましては「満足」94%、「ほぼ満足」5%、「普通」は1%。清掃ですが、「満足」が95%、「ほぼ満足」が3%、「普通」が2%。売店の品ぞろえですが、「満足」が90%、「ほぼ満足」が7%、「普通」が1%、「やや不満足」が1%。接客対応ですが、「満足」が98%、「ほぼ満足」が2%となっております。

庭園文化講座参加者アンケートでございますが、利用の属性に関しましては、男性が33%、女性が67%。年齢は21歳から31歳が1名、31から40歳が8名、41から50歳が15名、51から60歳が10名、61から70歳が63名、71歳以上が41名となっております。住居につきましては、市内115名、市外19名、県外が3名となっております。参加歴ですが、「はじめて」67名、「参加したことがある」が52名。講座満足度、「良かった」が80%、「まあまあ良かった」が9%、「普通」が1%、無回答が10%でございます。茶店利用者アンケートでございますが、住居、千葉市内が44%、それから千葉県内が32%、千葉県外が24%となっております。いのはな亭をご存じでしたか、「知っている」が26%、「知らなかった」が74%となっております。集会所をご存じですか、「知っている」18%、「知らなかった」が82%。集会所利用方法については、趣味が32%、茶会29%、会食が29%、会議が7%、その他3%となっております。

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ですが、水屋の照明を明るくして欲しいという要望と、英語の説明板が要るのではという要望が茶店のほうで上がっています。対応といたしましては、水屋の照明を明るくして茶店に英文のメニュー表を作成したということでございます。

市に寄せられた意見、苦情でございますが、意見、苦情の収集方法といたしまして、市長への手紙、電話での対応となりますが、意見、苦情等の件数がありませんでしたので0件とさせていただきます。

それから、4、指定管理者による自己評価でございますが、集会所の稼働率については、上半期で落ち込んだがリーフレットを一新し公民館等に配布した結果、最終的にほぼ目標に近い数値となった。自主事業「庭園文化講座」を開催日を増やして実施し、遠足講座や和楽器の演奏講座など新たなジャンルを取り入れ、参加者の好評を得たということです。それから、いのはな山にある公共施設との連携事業で「いのはな山文化祭」を前年度に引き続き開催しました。また、「ちばミュージアムウォーク」や「駅からハイキング」などの千葉市共催事業等に積極的に参加、協力いたしました。施設の維持管理は概ね計画どおりに実施いたしました。今後も、施設の魅力を高め、地域等との連携を深めて、集客力の向上に努めていくこととしております。

以上でございます。

○部会長 ありがとうございます。

それでは、ただいまの事務局の報告に対しまして、ご意見等ございましたらご発言をお願いします。

よろしいですか。

○委員 3ページ目の茶店利用者のアンケートにおいていのはな亭をご存じでしたかというところで「知らなかった」が7割以上です。さらに集会所も「知らなかった」が8割以上ということですが、広告活動はなかなか進んでいないということでしょうか。実施されて

いるのでしたら、具体的にどのような広告活動をされているのでしょうか。

○公園管理課 公園管理課です。

具体的な広告活動としましては、まずホームページで施設の情報を発信しております。また、このようなパンフレット等を作成しまして、公民館ですとか公共施設等に配置いただくように依頼しております。

以上です。

○部会長 ありがとうございます。

9-3の13ページを見ますと、広報・プロモーションで「JCN千葉で庭園文化講座を紹介」。JCN千葉とは何でしょうか。

○都市総務課長 ケーブルネットテレビです。

○部会長 ケーブルネットテレビ。それから、BayWaBeサイトで「いのはな亭」を紹介とか、いろいろやってはいるようですね。

他に何かございますか。

○委員 少し細かなことで、聞き漏らしたかもしれないですが、評価シートの2ページの(4)指定管理者が行った処分の件数の使用の制限で3件というのがあるのですが、これは何だったのでしょうか。

○公園管理課長補佐 先ほど申し上げましたように、台風22号と26号の接近に伴いまして、利用者の安全確保を図るために休業したということで、3件となっております。

○委員 すみません。聞き漏らしました。

それから、駅からハイキングとか、ちばミュージアムウォークとか、その他の事業との相乗りといいますか連携、これは非常に評価できるのではないのかなと思いますが、これは結構参加者がおられましたでしょうか。どこかに数字が出ていましたね。

○公園管理課 駅からハイキングのほうは約1,800名の参加、いのはな亭に来た人数というわけではないかと思うのですが、1,800名ということで報告が来ております。

○部会長 私、駅からハイキングというのは、他のところで2回ぐらい参加したことがあるんですが、通過ポイントになったんですか。それとも、例えば甘酒の無料サービスのポイントとかもあるんですけれども、そういうふうになったのでしょうか。

○公園管理課 こちら、通過ポイントの一つではあるのですが、先着50名様に限りまして、いのはな団子を1本無料配付いたしました。また、集会所を休憩所として開放したとともに、お茶を無料提供しております。

○部会長 基本的に皆さん、通過ポイントを順次追って行きますので、ほぼ通られたのではないかと思いますね、駅からハイキングであれば。

○公園緑地部長 西千葉駅スタートの、千葉公園を歩いていのはな亭へ行って、きぼーるへ行ってなどという形で千葉駅ゴールで、約2,000名で募集をかけているイベントです。去年はそういう形で1,800名の方が、何らかの形で、途中スルーする方はなかなか少ないと思いますので、1,800名の方はポイントとしてはお寄りいただけたと認識しております。

○公園管理課 今の報告は、報告書の10ページに、それから、9ページに追加事業としまして、参加人数ちばミュージアムウォークが14人、駅からハイキングが推定で1,800人ということでご報告してございました。失礼いたしました。

○部会長 ありがとうございます。

○委員 自主事業の庭園文化講座は、これは有料ですよ。

○公園管理課 はい、そうです。

○委員 お幾らなのですか、1回。

○公園管理課 1,500円になっております。

- 委員 1,500円は妥当な金額でしょうか。なかなか面白いテーマが並んでいますので金額設定は重要かと。
- 公園管理課 茶菓つきということで、お茶とお菓子がついて、あと教材費ということで1,500円にさせていただきます。
- 委員 それも込みのお値段ということですね。納得しました。
- 部会長 1ページの利用状況を見ると、やはりちょっと残念な数字ですよ。前年度比も85.1%、目標達成率が84.2%。稼働率も、24年度が49%だったところ、25年度は46.9%と下がっていて、全般的にちょっと残念な数字という印象はあります。ただ、来ている方は満足の回答がアンケートを見ると多いようですね。
- 委員 これは、リピーターの方が多いのでしょうか。
- 部会長 これはご担当の方、おわかりになりますか。リピーターの方の来ている層ですけども。
- 公園管理課 アンケート調査の中でリピーターかどうかということはお伺いはしていませんが、コスプレ、写真撮影で利用してくださる方の割合が多く、リピーターの方が多かったと認識しております。また、茶会等での利用につきましても比較的にリピートしてくださる方が多いということで、全般的にリピーターの方の割合が多いと認識しております。
- 委員 広報活動に引き続きご努力いただければと思います。
- 部会長 ありがとうございます。

それでは、1、基本情報から、4、指定管理者による自己評価については以上で終わります。

続きまして4ページ、5、市による評価について、事務局よりご報告を願います。

- 公園管理課長補佐 市による評価ですが、評価はAでございます。

所見でございますが、指定管理業務については、前年度稼働率をおおむね維持し、接客応対などのサービス面もアンケートにおいて好評を得ており、良好な管理状況と認められるものでございます。自主事業については、庭園文化講座の実施、周辺公共施設の協働イベントの開催など、利用者促進に取り組み、運営面について高く評価できるものでございます。また、取材協力、茶店でのアンケートの実施、英文メニュー表の作成等、情報発信やニーズの把握、対応に努めている。これらにより概ね事業計画どおりの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていたと評価できるとして、評価Aとしてございます。

それから、確認事項で、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）、マニュアルの作成でございますが、個人情報保護について明記してございますので、評価は2としてございます。

関係法令等の遵守（行政手続）でございますが、使用の不許可、制限に関する基準の明示ということで、マニュアルに明記し、施設に備えつけているということで、評価は2としてございます。

それから、関係法令等の遵守、労働条件でございますが、労働関係法令を遵守した労働条件の確保についてですが、労働条件について明示してございますので、評価は2としてございます。

モニタリングの考え方でございますが、意見の収集方法といたしまして、集会所利用者、講座・茶店にてアンケートを実施しておりますので、評価は2でございます。指定管理者自身によるセルフモニタリングでございますが、毎月セルフモニタリングを実施しておりますので、評価は2としてございます。

市民サービスの向上についてということで、利用者への支援でございますが、茶道具の机等の備品を無料で貸し出しという点で通年実施しておりますので、評価は2としてござ

います。

施設の効果の発揮、施設管理能力でございますが、利用促進の方策。ホームページ、リーフレットの配布でございますが、ホームページ、予約情報を更新、イベントのお知らせ、リーフレットを新たに作成し施設等で配布。取材協力、近隣施設利用者へPRを実施したということで、評価は3としてございます。

自主事業の効果的な実施。講座、催事の開催といたしまして、庭園文化講座、いのはな山文化祭を開催したということで、評価は3としてございます。茶店での飲食物の提供、いのはな団子等の販売をしておりますので、評価として2としてございます。

施設の維持管理でございますが、建築物、建築設備等の適正な維持管理。適宜修繕を実施しているということで、評価は2でございます。

支出見積の妥当性。計画的に予算が執行されているかについてですが、福利厚生費の削減などにより経費の縮減に努めているが、概ね計画どおりの執行となっているということで、評価は2としてございます。

収入見積の妥当性ですが、利用料金収入は計画どおりかということですが、利用者数が減るなかで前年度稼働率をほぼ維持し、計画利用料金収入を上回っているという面で評価は2としてございます。それから、自主事業収益は計画どおりかという点でございますが、売店の売り上げは前年よりやや減少し、計画数値には届かなかったが、庭園文化講座を開催し、顧客開拓に努めるなど運営面での努力が伺えるということで評価2でございます。

合計といたしまして、評価は28点、平均として2.2点でございます。

以上でございます。

○部会長 ありがとうございます。

それでは、ただいまの事務局の報告に対しまして、ご意見等ございましたらご発言をお願いします。

この点は特によろしいですか。

今の市による評価についてはご報告をもって終わりといたしまして、次に、6、都市局指定管理者選定評価委員会の意見についてですが、意見または助言などございますでしょうか。

何かよろしいですか。

○委員 これは余分なことかもしれませんが、庭園文化講座ですけれども、これは非常にすばらしい取り組みだと思うのですが、資料9-2の13ページを見ますと、25年度のテーマの一覧がございまして、もう少し参加していただくためには、アピールの仕方の工夫をされるといいと思います。ここに並んでいるテーマを見ると、庭園文化という言葉ではくくれない、非常に幅広い内容になっていて良いと思うのですが、逆に庭園文化というくくりが何か狭めた印象を与えていないかなという気が少ししたものですから、そこはどうですかね。庭園文化のほうがいいのでしょうか。庭園文化というと、ガーデニングカルチャーですよね。

○部会長 いのはな亭文化講座でもいいんじゃないかということですか。

○委員 庭園というのは、やはり人を引きつけるキーワードになっているのかもしれないのですが、その辺を再検討していただいて、定着しているということであれば、それでもいいかと思います。でも、テーマを見ると、庭園を越えて、歴史や文化、自然という点で共通しているのかなと思います。

○部会長 コメントはございますか。どうぞ。

○公園管理課 そうですね。当初はいのはな亭の施設の特徴ですとか、やはり歴史のある場所柄ということを考えて庭園文化講座ということでスタートしたかと思うのですが、

ただいま先生からもご指摘がありましたように、徐々に庭園文化講座のテーマも広がって参りましたので、適切に受けとめていただけ、PRとしてもよりよく正確に発信していけるような形のほうが望ましいかと思っておりますので、今後、指定管理者と協議していきたいと思っております。

○部会長 お願いします。せっかくのいいものなので、魅力あるキャッチコピーを検討していただきたいということです。

私からは、利用者アンケートでは満足の回答が多く、良好な管理運営、サービス提供がなされていると認められると思っております。広報・プロモーション活動にも努めていると評価できるのですが、反面、アンケートで、先ほど委員からも指摘があったように、七、八割がいのはな亭や集会所を知らなかったと回答していることから、次年度はより一層の広報、プロモーションを積極的に展開していただきたいと思っております。

他に何か加えることはございますか。よろしいですか。

それでは、6、都市局指定管理者選定評価委員会の意見ですが、先ほど項目ごとにいただいた意見も含め、部会の意見といたします。

最後に、資料9-4、9-5、指定管理者財務諸表から見る当該指定管理者の財務状況についてですが、何かご質問等ございますでしょうか。

○委員 24年度については、昨年、いろいろと質問させていただき明快なご回答をいただきましてありがとうございます。

25年度9月30日の貸借対照表のところですが、ページでいうと9-5を開いて、財務諸表というところを開いてすぐのページのところになります。質問させていただきたいのは、仮払金が計上されている点です。この仮払金の中身について、これだけはわかりにくいので、後で仮払金の内容を簡単に教えていただければと思います。仮払金は、通常ですと、仮の、要は居場所が決まっていない概算的なものなので、期の途中で計上されることがあっても決算書上はなるべく整理して内容を明確に表す科目で計上されます。どうして仮払金なのか、この内容を簡単に教えていただければと思います。それ以外はございません。

○部会長 よろしいでしょうか。では、後から追加でということで、よろしいですね。

○公園管理課 わかりました。確認いたしましてご報告させていただきます。

#### ・確認結果

仮払金の内訳は、弁護士依頼着手金、経費前渡（仮払）金、仕入代金過払い金です。

○部会長 ありがとうございます。

それでは、以上で第4、亥鼻公園集会所の年度評価を終わります。

本日の議題は全て終了いたしましたので、これをもって平成26年度第1回千葉市都市局指定管理者選定評価委員会公園部会を閉会します。

事務局にお返しいたします。

○公園緑地部長 本日は、4議題につきまして、まさに長時間にわたり慎重なご審議をいただきましてまことにありがとうございました。それぞれの施設につきまして貴重なご意見をいただきましたので、それらの意見を踏まえまして、指定管理者の指導、あるいは調整をして参りたいと考えております。我々としても、今後、施設の管理運営につきまして適正に実施して参りたいと考えております。

本日は本当にありがとうございました。お疲れさまでございました。

○事務局 以上をもって第1回公園部会を終わります。お疲れさまでした。