要求水準・目標値（評価指標）

視点	評価項目	2019年度　評価指標	いくとぴあ食花4施設	食と花の交流センター	食育・花育センター	動物ふれあいセンター	こども創造センター	実績	評価	評価コメント
市民	入場者数	いくとぴあ食花4施設の来場者数　：155万人以上/年	○					1,631,544人	A	指標を大きく上回った
	団体利用	食と花の交流センター　：利用団体360団体以上/年		○				363回	B	指標どおり
		食育・花育センター　：利用団体560団体以上/年			○			400回	C	指標を下回った
		動物ふれあいセンター　：利用団体590団体以上/年				○		431回	C	指標を下回った
		こども創造センター　：利用団体440団体以上/年					○	395回	C	指標を下回った
	体験と学習	団体体験プログラムの実施：400回以上/年	○					382回	C	指標を下回った
	交流の拡大	交流イベント　：8回以上/年	○					7回	B	指標を下回っているが、新型コロナウィルスの影響による中止のためBとした
	多彩な事業展開	食・花・こども・動物分野のコラボ事業の実施　：年130回以上/年	○					106回	C	指標を下回った
	食育・花育の推進	料理教室等の開催　：年100回以上/年（主催・共催・委託を含む）			○			189回	A	指標を大きく上回った
		園芸講座等の開催　：80回以上/年（アトリウムでの開催を含む）			○			90回	A	指標を大きく上回った
	食と花のプロモーション	企画イベント　：130回以上/年		○	○			2回	C	指標を下回った
	譲渡事業の推進	・市に収容された犬の譲渡率：70%以上/年 ・市に収容された猫の譲渡率：39%以上/年				○		・市に収容された犬の譲渡率：88.9% ・市に収容された猫の譲渡率：43.4%	A	指標を大きく上回った
	広報の充実	・HPの情報更新　：50回以上/年 ・アクセス件数　：39万回以上/年	○					・HPの情報更新　：478回 ・アクセス件数　：437,556回	A	指標を大きく上回った
	利用者の満足度	利用者アンケートで「満足」が85%以上	○					98.8%	A	指標を大きく上回った
財務	適正な財政運営	収支計画に基づく収入の確保及び費用の執行	○					指定管理収支が赤字	C	指定管理収支が赤字なためCとした
	適正な財務管理	財務マニュアルの作成及び収支状況の記録	○					適正に実施	B	指標どおり
業務	安心・安全の確保	・防災訓練：年2回以上実施 ・防災マニュアル及び安全管理マニュアルの作成	○					・防災訓練：2回 ・マニュアル作成済	B	指標どおり
	コンプライアンスの徹底	職員へのコンプライアンス研修受講　：1回以上/年	○					1回	B	指標どおり
	市内産業の貢献	・再委託する場合の市内事業者への再委託及び資材等の市内事業者（店舗）等からの調達率　：90%以上	○					90.0%	B	指標どおり
	関係団体・地域との調整	関係機関・地域との連絡調整会議の実施　：各1回以上/年		○				8回	A	指標を大きく上回った
	市民協働の推進	ボランティアの受入れ　：延べ800人/年以上	○					757人	C	指標を下回った
		市内の動物関係団体等との連携事業　：6回以上/年				○		6回	B	指標どおり
		市内の子ども創作・体験活動に関する個人および団体等との連携事業　：200回以上/年					○	190人	C	指標を下回った
	社会貢献	施設内の各種作業についての障がい者の受付　：延べ50人/年以上	○					49人	C	指標を下回った
	施設の稼働	年間休館日数　：24日以内/年	○					食と花の交流センターは5日、食育・花育センター、動物ふれあいセンター、こども創造センターは21日	A	指標を大きく上回った
人材	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	○					適正に実施	B	指標どおり
	業務の理解度と習得度	職員の業務研修　：1人あたり2回以上/年	○					12回	A	指標を大きく上回った
	市内雇用の貢献度	市内住居者の雇用率　：90%以上	○					94.5%	A	指標を大きく上回った
	支援者の育成	支援者研修会の実施　：12回以上/年					○	143回	A	指標を大きく上回った

指定管理者記載欄（アピールしたい事項・未達成項目への改善策等）

■ 食と花の交流センター

食と花の交流センターの来場者数は674，062人（前年度比＋89，741人：115%）で,大幅に増加した。特に、日中のガーデン来場者数は280,795人（前年度比＋63，460人：129%）で、大幅増であった。ガーデンの無料化とともに、ガーデンに対する周知が図られてきている。
団体利用については、363団体（前年度比＋59団体：119%）、12,488人（前年度比＋＋2,172人：121）で目標値をわずかに上回った。地域別では、新潟市内が約46%で最も多く、次いで新潟県内が約36%、県外約が18%であった。団体種別では、その他（福祉施設・行政関係・自治会・JA等）が約64%で最も多く、以下保育・こども園が約13%、小学校が約6%と続いた。福祉施設の利用が多かったという印象はあるが、次年度はその他団体の項目を見直し、利用団体の傾向を明らかにしていきたい。
食と花のプロモーションについては、交流イベント・プロモーションイベント・外部団体主催イベントを合わせて15回開催したが、目標値を大きく下回った。次年度は、該当する事業を明確にするとともに、企画イベントの開催期間を拡充するなど、目標値の達成に少しでも近づけていきたい。
広報の充実では、ホームページの更新回数は478回（前年度比＋197回：175%）、アクセス件数は437,556件（前年度比＋31,959件：108%）で、目標値を大きく上回った。イルミネーション開催中に実施した調査でも、ホームページは重要な広報手段であることが明らかになった。今後とも、いくとぴあ食花の取組を市民に周知するためにホームページの充実に努めたい。
次年度は、①ガーデンにおいて花修景の充実を図り、来場の皆様の憩いの場を提供、②来場者にとって安全で快適な施設となるように「安全点検の徹底と早急な修理・修繕」に努め、市民にとって魅力のあるセンターを目指す。

■ 食育・花育センター

食育・花育センターの入館者数は378，851人（前年度比－16，382人：96%）であった。コロナウイルス対応で3月の教室・講座等の活動を中止した結果であるが、2月末までは前年度比（－395人：99.9%）で、前年度とほぼ同数の入館者であった。
団体利用については、400団体（前年度比－49団体：89%）、14,344人（前年度比－1,254人：92%）で目標値には大きく届かなかった。団体種別では、保育園・こども園が約30%で最も多く、次いで小学校、特別支援学校・適応指導教室と続き、学校関係の利用が約60%であった。学校関係団体で、団体体験プログラムの利用は123団体であった。学校関係以外の団体が約40%あることから幅広い団体への啓発に努めるとともに、団体体験プログラムの充実を図り、団体利用を増やしていきたい。
食育・花育の推進については、料理教室等で189回（前年度比＋33回）、園芸教室等で90回（前年度比－4回）実施し、それぞれ目標値を上回った。特に、食育ミニ体験を工夫・改善して充実を図った。
園芸相談については、相談件数は5,221件（前年度比＋1，339件：193%）あり、件数が大きく伸びた。特に、来館しての相談が3,084件（前年度比＋1,278件：171件）あり、最も多かった。
その他、教室・講座の参加者や入館者2，287人から回答をいただいたアンケートでは、接遇満足度は99.8%、施設満足度は99.0%であった。今後とも、入館者の満足度が高まる接遇に努めていきたい。
次年度は、①入館者に対する安全の確保と魅力ある施設運営のために「安全点検の徹底と早急な修理・修繕」、②平日の利用者増を図るために「団体体験プログラムの改善・啓発」に努め、市民に親しまれるセンターを目指す。

■ 動物ふれあいセンター

動物ふれあいセンターの入場者数は336,996人（前年度比-19,458人：94.5%）と減少した。本年度は3月までは前年度を上回っていたが、新型コロナウイルスの影響により3月を閉館にしたことが入場者減の要因であった。次年度にも影響が出ると思われる。
団体利用に関しては、431団体、前年度に比しても減少した（前年度比-56団体：88.5%）。雨天時にも団体利用ができる事を含め、学校や団体などに団体プログラム内容を改めて説明する事、利用しやすい環境づくりが必要だと考える。
体験と学習に関しては、104団体（前年度比-11団体：90.4%）と減少した。次年度はより一層の団体イベントの周知を行い多くの参加者に魅力ある団体イベントをしていきたい。
譲渡の推進については、スタッフによる飼育環境の整備と対象動物の育成もさることながら、保健所との柔軟かつ円滑な連携により犬、猫ともに目標値を大きく上回るとともに、前年度同様高い譲渡率を達成できた。
その他、誘客活動として、キラキラガーデンを使用したコラボ企画の推進、いくとぴあ食花全体でのイベント（8大イベント）への積極的な取り組みを行うとともに、広報活動として、HPのタイムリーな情報更新、プレスリリースに注力し、HPにおいてはアクセス件数が大きく伸びていると考える。
次年度においても、施設の魅力アップ、各種プログラムやイベントの魅力アップに努め、新たな集客方法を取り入れて、より多くの入場者の獲得に努めるとともに、各種目標値の達成に努める。

■ こども創造センター

少子化や子育て支援施設の新設が進む中で、年間利用者総数は設立時より数値目標20万人を大きく上回っている。また、いつ来ても自ら選び楽しめる常設事業・こども創造センター主催特設事業・外部連携特設事業の3種を年間4,500件以上開催し、10万人以上の方が創造的な遊びや造形活動を楽しまれている。さらには、新潟市外からのビジターセンター的な機能も果たしている。今後も、下記のような事項の取り組みを進めたと考えている。
1. 創造性を刺激する空間・環境。（インスタスポットとしても提供）
2. 豊かな自然環境に囲まれ、花や生き物とのふれあいも可能な複合施設。（親子遠足等の中継・休憩地としても提供）
3. 広く隣接した駐車場。（乳幼児連れの方や市外からの方の利用に寄与）
4. 子どもたちの「生きる力」や「共に生きる力」を育む体験活動。（団体利用以外の方にも提供）
5. 人間本来が持つ集団の学びを生かした団体体験プログラム。
6. サプライズ的な交流。
7. 周知を進めるSNS。（ネット検索第1位の維持）

事業企画・運営のキーワードは「発見」・「表現」・「交流」とし、一つ一つの事業を市民や外部団体等の協働のもと確実に実現したいと考えている。

所管課による総合評価（所見）

各施設の設置目的や実施計画書に基づいた適切な管理運営が行われている。
いくとぴあ食花4施設の来場者数は1,631,544人となり、目標を大きく上回ったことを高く評価する。新型コロナウイルス感染症の影響により、3月は一部施設を休館せざるをえなかったものの、年度を通じて交流イベントや各施設におけるコラボイベントの充実を図るなど、指定管理者の努力による多彩な事業展開が、来場者の増につながったものと思われる。
また、来場者満足度も98.8%と目標を大きく上回っており、日ごろの職員の接遇や、来場者が楽しめるよう創意工夫を凝らした企画の実施などによって、高い評価につながったものと考えられる。
運営収支については、収入の減などにより予算を下回る結果となったものの、経費の節減などに努めたことで収支の改善が図られたことを評価する。
今後もより一層各施設間の連携を強化し、施設の特性を生かした多様な事業展開を推進するとともに、感染症対策を徹底して来場者が安心・安全に利用できる施設運営を継続し、多くの方に満足していただける施設となるよう取り組んでいただきたい。