

指定管理者評価委員会 評価結果

1 指定管理者の評価

指定管理者名	管理運営する施設名	所管部署名
肥後細川庭園 パークアップ共同体	肥後細川庭園	土木部みどり公園課

(1) 分野評価

評価分野	評価項目	評価検討会 評価	評価理由	評価委員会 評価	評価理由
サービス向上の 有効性	① 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業が適切に実施されたか。	3	改名5周年にちなんだイベントの企画など、庭園の魅力向上に重点を置いた事業や施設の維持管理に取り組んでおり、区の要求水準を満たしている。	3	評価検討会の評価は妥当である。「肥後細川庭園からはじめる緑と歴史のまちづくり事業」の継承及び住民参加によるまちづくりを始めとして、日本庭園の魅力向上に重点を置いて、植物・施設の維持管理及び施設利用の運営業務が行われている。
	② 区が求めた事業以外に、住民サービスの向上を図るための自主事業が積極的に計画され、事業計画書や企画提案書に沿って適切に実施しているか。	8	少人数での催事やオンライン配信、非接触型のギャラリー展示、屋外イベント等の自主事業を実施することにより、コロナ禍においても利用者サービスの充実を図っている。	8	評価検討会の評価は妥当である。少人数での催事とオンライン参加を含めた連続型講座、非接触型のギャラリー展示である鑑賞型講座、屋外イベント等の体験型講座等を自主事業として実施することにより、コロナ禍であっても利用者サービスを充実した。
	③ 利用者懇談会や利用者アンケートにより、利用者の意見を収集し、適当な意見については、それを反映させた取組が行われたか。	3	利用者アンケートにて寄せられた要望を受け、新たな菓子の販売や囲碁将棋セットの貸出開始など、利用者の意見を反映させた取組が積極的に行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	④ 区民や利用者への広報方法を工夫し、効果的な広報活動が行われたか。	4	SNSやチラシ等の広報物を活用した細やかな情報発信が功を奏し、テレビや雑誌に取り上げられる機会が増え、新規の利用者が訪れるきっかけとなっている。	4	評価検討会の評価は妥当である。ツイッター・フェイスブックの320件の発信、様々なイベントチラシを発行している。これらにより、テレビや雑誌に取り上げられる機会が増えていることを評価する。また、近隣住民への情報提供として庭園だよりを年間14回発行している。
	⑤ 利用者アンケート等の結果で、利用者から高い評価を得られているか。	8	利用者満足度調査では448件のサンプルを収集して分析・評価を行い、通常時4.8点/5点、イベント時4.9点/5点と非常に高い評価を得ている。	8	評価検討会の評価は妥当である。業務要求水準として利用者満足度の項目はないが、利用者アンケートでは、通常時4.8点/5点、イベント時4.9点/5点と高い評価を得ている。ただし、5段階評価の「大変よい」、「よい」の割合の合計をパーセントとして評価するほうが分かりやすいと考える。
	⑥ 利用者からの苦情に対する対応と報告が適切に行われたか。	3	令和3年度に寄せられた意見・要望・苦情は46件であった。写真撮影の占用増加による利用方法の苦情を受け、占用ルールの改訂を行い、利用マナーの徹底を図るなど、内容を精査して迅速に対応している。	3	評価検討会の評価は妥当である。寄せられた意見・要望・苦情の対応状況を掲示板に掲出していることは、評価できる。
	⑦ 利用者数、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前年度と比べて同程度か。	6	施設利用制限の影響が比較的少なかった10月～3月の期間に限定して実績を比較したところ、貸室の利用率は15%減となっており、利用目的の半数程度を占める茶道や着付けの利用制限によるものと考えられる。	6	評価検討会の評価は妥当である。
分野評価	B		B		

評価分野	評価項目	評価検討会評価	評価理由	評価委員会評価	評価理由
経費の効率性	⑧ 経費節減への具体的な取組を行い、その効果があったか。	4	東京農業大学と連携した石材調査の実施や都の苗木供給事業の活用、直営作業の増、資源の再利用など、積極的に経費縮減に取り組んでいる。	4	評価検討会の評価は妥当である。事業者による経費節減が数値として効果測定できるよう努められたい。
	⑨ 指定管理料の範囲内で効果的・効率的な予算執行が行われたか。	3	秋のライトアップ中止に伴う収入減はあったものの、照明機材を春の特別ライトアップに活用するなど、効果的・効率的な予算執行に努めている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑩ 収入を増加するための具体的な取組を行い、その効果があったか。	4	占用手続きの簡略化による利用促進や抽選導入の結果、占用は前年度比115万円の増収となったほか、呈茶は野点席でのサービス等の工夫により、前年度比125万円の増収となっている。	4	評価検討会の評価は妥当である。ただし、この評価項目については、指定管理事業に係る収入を増加するための具体的な取組と効果について、評価すべきである。
	分野評価	A		A	
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	現金の金庫管理、動産保険加入、小口現金の現金実査、「指定事業」「自主事業」の専用口座開設など、適正な運用に努めている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑫ サービスを低下させない適切な人員配置が行われたか。	3	施設長1名、副施設長2名、主任1名を配置しており、業務要求水準を超えた人員配置となっている。また、繁忙期の体制や早朝清掃アルバイト枠の設置により、利用者サービスの向上や安全性の確保につながっている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑬ 職員の知識・技術向上を図るための研修等が適切に行われたか。	3	事業計画に基づき、待遇・サービスのレベルの向上、施設の安全管理・維持管理技術の向上を目的とした各種研修を実施しているほか、専門委員による自己点検評価委員会を開催し、指摘事項を受けて今後の対応方針を検討している。	3	評価検討会の評価は妥当である。スタッフ研修メニューのうち、個人情報保護研修、ハラスメント防止研修の実施については、評価できる。
	⑭ 利用者が安全・快適に施設を利用できるよう適切に施設の保守、修繕、清掃等が行われたか。	3	事業計画に基づき、植物管理、設備等法定点検、修理・修繕、日常・定期清掃を適切に行っており、キタイムシンの脱出防除シート設置など、周辺施設と連携しながら景観の充実に努めている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	供用備品現在高調書を適宜更新するほか、備品ごとの画像付きデータベースを作成し、適切に備品管理を行っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。指定管理者が指定管理受任後取得した供用備品の備品台帳は、写真入りであり、備品の棚卸しの際に有効であるため、整備について評価する。
	⑯ 文京区個人情報の保護に関する条例の規定を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理のために必要な措置が講じられ、漏えい、滅失及び毀損等の事故が起きていないか。	3	共同体作成の「個人情報保護マニュアル」に従い、収集した個人情報は個人情報管理台帳で管理し、鍵付き書庫で厳重に管理している。また、個人情報保護及び守秘義務に関する研修を実施している。	3	評価検討会の評価は妥当である。個人情報の漏えい等がなかったことをヒアリングで確認した。
	⑰ 文京区情報公開条例の趣旨にのっとり、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求又は区から情報提供の求めがあった場合は、適切で速やかな対応が行われたか。	2	文京区情報公開条例に基づき共同企業体の情報公開規定を定めている。令和3年度の情報公開件数は0件であった。なお、区民から区に公開請求された所長・副所長の勤怠管理簿を含む資料については、資料の一切が個人情報であることを理由に区への提出を行わなかったため、提出に協力するよう、改善勧告を受けている。	2	評価検討会の評価は妥当である。区民から区に公開請求された所長・副所長の勤怠管理簿を含む資料については、改善勧告を受けてもなお、提出されていないことをヒアリングで確認した。
	⑱ 事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制が適切であり、緊急事態が発生した場合は、その対応が適切であったか。	3	令和3年度は、施設の維持管理に起因する事故件数は0件であった。「安全対策マニュアル」及び緊急時連絡体制の整備、救命講習の受講等により、緊急時等に迅速に対応できる体制を整えている。	3	評価検討会の評価は妥当である。施設の維持管理に起因する事故がなかったことをヒアリングで確認した。
	⑲ 省エネやごみの削減など環境に配慮した取組が積極的に行われたか。	3	グリーンカーテンによる省エネや裏紙利用による紙購入量の削減など、環境に配慮した取組みを行っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	

評価分野	評価項目	評価検討会 評価	評価理由	評価委員会 評価	評価理由
改善性の 業務分野	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）における「改善すべき事項」を受けて、適切な改善が図られたか。	—	前回の評価において【改善すべき事項】なしのため、評価対象外	—	
	分野評価				

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	72 / 88	72 / 88
総合評価	B	B

(3) 所見及び改善指摘事項

	評価検討会	評価委員会
優れている点	<p>オンライン講座開催やキャッシュレス決済の導入など非接触の取組を積極的に行い、コロナ禍において利用者の安心や利便性につながっている。SNSやチラシ等による効果的な情報発信に努めた結果、各種メディアに取り上げられる機会が増え、新規来園者を呼び込むことができています。利用者アンケートでは高い評価を得ており、特に「昆虫観察会」「鳴く虫観察会」など親子で昆虫採集ができるイベントは非常に好評を得ている。東京農業大学と連携した石材調査では、ほぼ無償にて調査やリーフレット制作を行うことができ、経費削減に結びついている。占用手続きの簡素化に伴う占有収入の増や、野点サービスの継続等による呈茶収入の増など、収入増につながる取組を積極的に行っている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・業務要求水準書の要求内容に十分対応できているものと評価される。 ・新型コロナウイルス感染拡大に伴う人数制限等がある中でも、オンライン参加の活用、非接触型の講座、屋外イベント等を自主事業として実施することにより、コロナ禍であっても利用者サービスを充実した。 ・ツイッター・フェイスブックの活発な発信、様々なイベントチラシの発行により、テレビや雑誌に取り上げられる機会が増えている。 ・メディアを有効に活用した情報発信に努めており、近隣の施設との連携による魅力度アップと併せて高い効果を上げている。 ・利用者アンケートの総合満足度として、通常時4.8点/5点、イベント時4.9点/5点と高い評価を得ており、高い水準である点は評価できる。 ・東京農業大学との連携は有益であるため、今後も継続されたい。
区が明示した水準を満たすが、更なる取組が期待される点	<p>ケータリングカー以外にも、西門広場での収入増につながる取組を検討されたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・業務要求水準書では、行事等の実施として要求水準の回数設定があるが、事業報告書でも実績が対比できるような記載にされたい。 ・利用者アンケートの結果の評価が高いものの、アンケート調査票が添付されていなかったため、その設問の仕方が把握できず、結果の評価が難しい。今後はアンケート調査票を添付されたい。 ・経費削減状況を具体的に示すことについて、コピー購入量を把握できるとのことであり、今後は報告されたい。他にも数値化可能な点があれば報告（把握）することができれば、その先の取組に生かせるので検討されたい。 ・⑯個人情報の漏えい等、⑰施設の維持管理に起因する事故の有り・無しを事業報告書に記載されたい。 ・業務要求水準書では、小破修繕を行う際に、可能な限り区内業者の活用に努めることとしている。今後も進められたい。また、消耗品購入、備品の購入・修理、委託の各種契約においても、可能な限り区内業者の活用に努め、それを実績報告書に明示されたい。 ・庭園は、四季折々に表情を変えられると思われる。引き続き、SNS等のツールを活用し、海外渡航者からも利用される庭園の運営に期待する。 ・コロナ禍において、オンラインを活用した事業の実施は効果であったといえる。コロナ後においても、こうした手法は効果的であり、上限人数の増加なども検討されたい。
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	<p>区から情報提供の求めがあった場合は、文京区情報公開条例第25条の2第2項に基づき、情報提出に努めるものとし、法令等により対応が難しい場合は協議を行うこと。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・区から情報提供の求めがあった場合は、文京区情報公開条例第25条の2第2項の規定により、情報提出に努められたい。

2 評価検討会の評価に関する意見

- ・一次評価はおおむね妥当であり、適切に評価がなされていると考えられる。

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

- ・業務要求水準書に利用者満足度の項目はないが、次期の指定管理期間の業務要求水準書では設定するようにされたい。利用者アンケートでは、評価を平均点で表しているが、例えば、「大変よい」、「よい」の割合の合計をパーセントとして評価するほうが分かりやすいと考えるため、併せて検討されたい。
- ・改善勧告した事項について、区と指定管理者の見解が相違したままの状況は、今後類似ケースが発生した場合にも、区は改善勧告し、指定管理者は対応しないという状況が起こることになり、適切ではない。指定管理者に対し、区の情報公開条例の理解促進に努められたい。
- ・管理運営の適正性において、高評価となる取組を指定管理者が行えるよう積極的にコミュニケーションをとり、情報共有を進めてもらいたい。