

文京区立肥後細川庭園  
指定管理者の管理運営に対する評価報告書  
【平成29年度実績】

平成30年7月  
文京区立肥後細川庭園指定管理者評価検討会

所管課	土木部みどり公園課
評価対象期間	平成29年4月1日～平成30年3月31日 (指定期間4年中の3年目)

## 1 指定管理の概要

施設名称	文京区立肥後細川庭園
施設の設置目的	日本庭園の魅力に触れることにより潤いを与えるとともに、周辺の観光施設と連携した観光誘致の拠点になること、また、集い憩える交流の場を提供することにより区民の福祉の増進に資することを目的とする。
指定管理者名称	肥後細川庭園パークアップ共同体
指定期間	平成28年1月16日～平成31年3月31日
公募・非公募の別	公募
管理業務内容	(1) 施設の使用の受付及び案内に係る業務 (2) 施設を使用した文化・観光事業の実施に係る業務 (3) 施設の維持管理に係る業務 (4) 物件を設けない占用の許可に係る業務 (5) 松聲閣集会室の使用承認に係る業務 (6) 監督処分に係る業務 (7) 施設の利用に係る料金の収受に係る業務 (8) その他区長が必要があると認めた業務
利用料金制の有無	有

## 2 収支状況

### (1) 指定管理料及び利用料金

年度		27	28	29	30	
収 入	利用料金収入	177,750	1,704,450	3,027,955		
	区指定管理料	6,764,000	36,592,105	46,938,505		
	参加料		1,069,500	2,633,400		
	合計(A)	6,941,750	39,366,055	52,599,860		
支 出	科目	内訳				
	人件費	総責任者	1,685,220	5,680,165	6,000,000	
		副責任者	1,394,875	4,544,132	4,800,000	
		副責任者	1,240,780	4,980,490	4,800,000	
		非常勤職員	1,173,079	7,095,905	4,612,167	
	事務費	消耗品費	1,109,177	1,009,672	253,546	
		雑役務費	99,312	642,648	490,045	
		その他事務費	189,128	795,730	771,435	
	事業費	印刷製本費	26,028	729,000	1,045,440	
		行催事費	6,144	1,550,885	2,153,414	
		その他事業費	324,504	20,351	128,714	
	維持管理費	植物管理費	0	7,015,830	13,095,682	
		施設保守点検費	126,900	754,272	799,632	
		その他維持管理費	51,078	563,823	1,080,687	
	その他	保険料	38,460	141,270	150,900	
本社経費		685,000	3,596,400	3,600,000		
その他		477,030	2,070,898	2,926,400		
	合計(B)	8,626,715	41,191,471	46,708,062		
収支(A) - (B)		-1,684,965	-1,825,416	5,891,798		

【特記事項】 H27年度はH28年1月16日～3月末までの実績

- ・利用料金収入は、集会室稼働率9%増及び占用利用時間663時間増に伴い収入増(+1,323,505)となった。
- ・参加料収入は、ライトアップ実施エリアの拡大により有料参加者数が5,213人増加したため、収入増(+1,593,900)となった。また、エリア拡大により行催事費は、物品購入や設置撤去経費が増加したため、支出増(+602,529)となった。
- ・消耗品費は、前年度購入品の継続使用、新規購入品を最小限としたほか、物品使用も最小限に留めたため支出減(△756,126)となった。
- ・指定管理者の管理エリアが6,819㎡増加したため、植物管理費は支出増(+6,079,852)、その他維持管理費は支出増(+516,864)となった。

## (2) 自主事業（指定管理者の費用と責任で実施する事業）

年度		27	28	29	30
収 入	花とみどりの学校	3,500	69,000	84,000	
	環境学習講座「プロジェクト・ワイルド」	0	0	0	
	呈茶サービス	501,600	5,090,700	5,771,400	
	物品販売	146,000	365,700	1,508,530	
	地元の和菓子の活用	48,000	0	0	
	道体験	0	153,600	295,200	
	アンティーク着物展	0	42,370	913,720	
	肥後菊展示	0	0	0	
	五節句の折り紙展示	0	0	0	
	たてものお庭ガイド	0	0	0	
	刀剣教室	0	408,000	0	
	盆栽・盆石展示	0	0	0	
	レンタサイクル	0	0	0	
	邦楽レクチャーコンサート			119,000	
	自動販売機	57,000	525,300	460,350	
	合計（A）	756,100	6,654,670	9,152,200	
	支 出	折り紙の「雛飾り」展示	50,000	0	0
和楽器の演奏会		0	0	0	
花とみどりの学校		0	150,736	93,164	
たてものお庭ガイド		5,565	112,970	23,962	
東京いい庭キャンペーン		18,000	0	0	
環境学習講座「プロジェクト・ワイルド」		0	0	0	
呈茶サービス		589,537	3,871,377	4,027,509	
物品販売		104,300	710,327	1,214,818	
地元の和菓子の活用		22,680	0	0	
道体験		0	266,870	314,000	
アンティーク着物展		0	53,456	774,990	
肥後菊展示		0	21,816	118,955	
五節句の折り紙展示		0	120,000	0	
刀剣教室		0	509,846	0	
盆栽・盆石展示		0	50,000	0	
レンタサイクル		0	0	0	
邦楽レクチャーコンサート				107,100	
昔遊び体験				32,012	
熊本県、熊本市義援金				95,415	
その他雑費				522,570	
自主事業利益還元		0	235,000	1,357,000	
自動販売機	41,527	359,293	356,758		
自動販売機利益還元	15,000	166,000	103,000		
合計（B）	846,609	6,627,691	9,141,253		
収支（A）－（B）		-90,509	26,979	10,947	
【特記事項】 H27年度はH28年1月16日～3月末までの実績					

### 3 評価検討会委員

	役職	委員名
1	座長	土木部長 中村 賢司
2	副座長	土木部みどり公園課長 吉本 眞二
3	委員	土木部管理課長事務取扱土木部参事 高橋 征博
4	委員	アカデミー推進部観光・国際担当課長 鈴木 大助
5	委員	高北 一（施設利用者）
6	委員	浅野 和夫（施設利用者）

#### 4 評価の対象とした資料

	評価の対象とした資料名	評価項目番号
1	業務要求水準書	①～⑥、⑧～⑱
2	基本協定書、平成29年度協定書	
3	企画提案書	
4	平成29年度事業計画書	
5	平成29年度事業報告関係書、月次報告（3月）	
6	利用者との意見交換	③
7	利用者満足度調査報告書（アンケート）	⑤
8	利用者からの意見・要望・苦情及び改善事項	③⑥
9	広報物（チラシ・ポスター・プレスリリース・ホームページ等）	④
10	接客・接遇マニュアル	⑬
11	収入日計表等金銭管理関係書（参考資料）収支明細表等	⑪
12	月別非常勤職員配置状況（参考資料）勤務シフト表	⑫
13	各研修・防災訓練実施状況	⑬⑱
14	施設管理業務実施状況（参考資料）清掃作業確認項目一覧表	⑭
15	供用備品現在高調書	⑮
16	個人情報保護マニュアル、個人情報管理台帳	⑯
17	情報公開規程	⑰
18	安全対策マニュアル、緊急連絡網、事故報告書	⑱
19	省エネやゴミの削減など環境に配慮した取組	⑧⑱
20	モニタリング調査結果に対する改善事項	⑭
21	前回評価結果に対する改善事項	⑳

5 評価結果

(1) 分野評価

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
サービス向上の有効性 【配点32点】	A 30点	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。	4	4	4
		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	4	8
		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。	4	3	3
		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	4	4
		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	4	8
		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。	4	3	3
		⑦ 利用者数、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前と比べて同程度か。	8	—	—
		【評価理由】	<p>①都のライトアップ助成事業に応募し、催事を一層充実させるなど、区で求めた事業実施に対し、積極的に取り組んでいる。また、「お客様の満足度の確保」を最重要課題として取り組んだ結果、来園者から高い評価を受けている。</p> <p>②事業計画に基づき、地域文化振興、文化体験、観光など、施設の特色を活かしたバラエティ豊かな自主事業を企画し、実施している。</p> <p>③「英語の注意書きも必要では」の意見に対し、日本語注意書きに英語を併記しただけでなく、禁止事項については絵柄を用いて全ての利用者に理解しやすくするなど、工夫を行っている。</p> <p>④肥後細川庭園の3種類全てのリーフレットに対し、英語版を作成し、外国人観光客が多く訪れる場所に設置している。また、プレスリリースにも力を入れており、利用者の誘致、自主事業の集客に取り組んでいる。</p> <p>⑤通常時（設置型、通年）及び催事時合計1,209件の利用者アンケートを回収し、通常時は5段階評価中4.82、催事時は段階評価中4.85と利用者より高い評価を得ている。</p> <p>⑥区と個別に相談して対応せねばならぬような苦情はないが、月次報告書でアンケート結果（評価、賞賛、意見等）を区に報告している。また、「松聲閣の1階が寒かった」の意見に対して、サーキュレーターを導入して空気を循環させるなど、可能なかぎり対応している。</p>		
経費の効率性 【配点12点】	B 10点	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	3	3
		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。	4	3	3
		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	4	4
		【評価理由】	<p>⑧トイレの窓側によしずの設置して直射日光を避ける、雨水を利用した打ち水を行うなどにより光熱水費の支出を抑えている。また、消耗品の新規購入を最小限にし、経費削減を行っている。</p> <p>⑨平成28年度は顧客満足度を優先したため、非常勤職員を手厚く配置し、人件費が増加したが、今年度はスキルアップした非常勤職員を適切な人数を配置することで、人件費を大幅に削減している。</p> <p>⑩呈茶サービスにおいて、季節限定の飲食の提供を行い変化をつけ、リピーターでも飽きのこないよう工夫をしている。また占用利用の促進として、フォトスタジオに対して結婚式の前撮り利用のPR営業、前撮り利用者の問い合わせの段階から丁寧な対応を心掛け、顧客を逃がさないよう取り組んでいる。</p>		

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
管理運営の適正性	C 27点	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	4	3	3
		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。	4	4	4
		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。	4	3	3
		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。	4	2	2
		⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	4	3	3
		⑯ 文京区個人情報保護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、滅失及びき損等の事故が起きていないか。	4	3	3
		⑰ 文京区情報公開条例の趣旨に則り、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求また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。	4	3	3
		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。	4	3	3
		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。	4	3	3
				【評価理由】	
		⑪金銭管理について専用の帳簿や固有の銀行口座を開設し、指定事業と自主事業を各々費目毎に管理し、適正に管理している。			
		⑫催事や季節による混雑見込みに応じて適宜非常勤職員配置を見直し、利用者サービスの向上を図っているほか、施設長1名、副施設長2名を配置しており、業務要求水準を超えた人員配置になっている。			
		⑬事業計画に基づき基礎研修、専門研修を行っているほか、OJTを通じて恒常的なスキルアップを図っている。また、接遇を重視し、毎月のスタッフミーティングで対応の共通認識を確認している。			
		⑭事業計画に基づき、植物管理、設備等法定点検を適切に行っている。産業廃棄物処理については、委託契約書類の法定記載事項の不備がある。			
		⑮供用備品現在高調書により、区から貸与されているものと、指定管理者が購入しているものを適切に管理している。			
		⑯共同企業体規定「個人情報保護マニュアル」に従い、収集した個人情報については、個人情報管理台帳で管理し、整頓された鍵付き保管庫で厳重に管理している。また、イベントなど写真撮影を行う際は、参加者に事前にアナウンスするなど、トラブルを未然に防ぐよう取り組んでいる。			
		⑰文京区情報公開条例に基づき共同体の情報公開規定を定めている。現時点で情報公開請求件数は0件。請求があった際は速やかに対応できる体制を取っている。			
		⑱29年度は、施設の維持管理に起因する事故件数は0件である。共同企業体規定「安全対策マニュアル」の整備、防災訓練の実施、AED講習の受講などにより、緊急時等に迅速に対応できる体制を整えている。			
		⑲日々の取組みとして、冷暖房の温度調整、裏紙の使用のほか、スタッフは作務衣（夏服、冬服）を着用して空調に頼らない服装にする、江戸風鈴を設置し「涼」を演出するなど工夫を凝らしている。また、集会室の利用者に対し、ごみの持ち帰りを協力してもらう、庭園内にゴミ箱を設置しないなど、積極的にごみ削減に取り組んでいる。			

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
	A 12点	㊟ 前回の評価（一次評価及び二次評価）を受けて、適切な改善が図られたか。	12	4	12
業務の改善性	<p>【配点12点】</p> <p>《前回の指摘事項》</p> <p>評価検討会            ㊟-1 予想を上回る来園者への十分なサービスの提供とスタッフスキルの向上を目的とした人員配置であることや、1年を通しての運営が初めてということを考慮し、適切な予算執行が行われたと判断するが、収支のトータルでマイナスが出ないよう、より効果的・効率的な予算執行に努められたい。            ㊟-2 事故・災害等の緊急時の対応について、本社のバックアップが迅速に行なえるとのことだが、夜間や休日の体制についても備えること。</p> <p>評価委員会            ㊟-3 実質的には初年度ということで、非常勤職員を配置しサービス水準の向上を図ったことは評価するが、今後は、指定管理料及び利用料金等の範囲内で執行されるよう努められたい。            ㊟-4 「観光地」であるならば、接遇に関する研修はより一層厚く実施されるべき。お客様対応を着実にこなすスキル向上に向けた取組実績は、報告書で確認できるようにされたい。            ㊟-5 今後は、さらに目白台地区の周遊性を高める視点で一層連携を図られることを期待する。            ㊟-6 利用率の向上を図り、業務要求水準書で求める50%以上となるよう尽力されたい。            ㊟-7 適切なエビデンスによる評価に努められたい。            ㊟-8 需要を見据えて適切な体制を整備いただくとともに、周辺施設や地域住民・団体と連携した取組が続けられるよう配慮願いたい。</p> <p>【評価理由】</p> ㊟-1 29年度は適切な人員配置に努め、人件費を予算内に収めている。また、全体的な予算執行についても、経費削減に努め、589万円のプラス収支となっている。 ㊟-2 緊急連絡先を公園財団本部は四番手、共同企業体構成団体及び松聲閣スタッフは三番手まで定め、緊急時には迅速に対応できる体制を整えている。また、公園財団本部では、衛星電話を備えている。 ㊟-3 ㊟-1と同じ ㊟-4 29年度研修実施計画に基づき研修を実施している。研修風景の写真撮影、参加人数などを記録して、月次報告書に記載している。ユニバーサルデザイン講習（障害者や高齢者などへの利用サービスについて）を実施するなど、接遇向上の取組を行っている。 ㊟-5 近隣施設との情報連絡会を年4回実施し、催事や各施設の予定を共有し、連携を図っている。 ㊟-6 29年度は和室及び洋室の利用率合計52%を達成している。 ㊟-7 施設利用状況、利用料金等の収支状況、指定管理料及び自主事業の収支状況を適切に管理及び数値化し、月次報告書により区へ報告している。 ㊟-8 利用者懇談会により近隣町会から意見の収集、近隣施設とは情報連絡会により情報共有及び催事の共同開催、広報協力を行っている。また、目白台運動公園とは常に連携協力を図っており、合同防災訓練などを実施している。そのほか、2020年東京オリンピックを見据え、肥後細川庭園リーフレット英語版の作成し、一部の催事リーフレットにおいては、一部英語を併記している。				



(2) 総合評価

評価	B	得点	79 / 92点
<p><b>【所見】</b> 本指定管理者の評価理由について、分野ごとにそれぞれ記載しているが、特に下記については高く評価する。</p> <p>①区が求めた事業全般において、指定管理者の努力と創意工夫が見られ、引き続き肥後細川庭園の安定した管理運営及び発展を期待する。</p> <p>②肥後細川庭園の歴史的背景を踏まえた多様な自主事業実施し、文化振興を図っている。また、29年度は見る・聴くだけでなく体験型の催事を取り入れ、利用促進を図っている。</p> <p>④新聞社へのプレスリリースのほか、フェイスブック、ホームページのブログ、ツイッターなどにより情報の拡散を行い、積極的な広報活動が行なわれている。また、ホームページへのアクセス数より、肥後細川庭園の認知度が確実に上がっていると推測され、今後の新規利用客の取り込み、リピーターの確保に期待する。</p> <p>⑤指定管理者が最重要課題として取り組んでいた「利用者満足度の確保」は、利用者満足度調査の結果より、29年度においても達成できていると評価する。また、調査結果の自由意見より、スタッフの利用者に対する恒常的なスキルアップと日々の親切丁寧な対応が伺える。</p> <p>⑩呈茶サービスにおいて提供している季節ごとの茶菓を区内和菓子屋から仕入れることにより、区内中小企業の活性化に寄与している。</p> <p>⑫利用者満足度調査「スタッフの対応」項目の結果において、5段階評価中4.8と高い評価を得ていることから、サービスを低下させない適切な人員配置が行われていると評価できる。</p> <p><b>【改善事項】</b></p> <p>⑭産業廃棄物委託契約書類について、不備なく適切に作成すること。</p>			

## 《評価結果の見方》

### (1) 分野評価

評価項目ごとに4段階評価を行い、その結果に応じた乗率を各評価項目の配点に乗じて採点し、各評価分野の合計得点を5段階評価します。

#### ① 4段階評価・乗率

評価	評価内容及び基準	乗率
4：優良	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を超える成果がある。	100%
3：適当	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしている。	75%
2：課題あり	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしているが、一部に課題がある。	50%
1：要改善	協定書、業務要求水準書等の水準を満たしておらず、改善が必要である。	0%

#### ② 5段階評価

評価	評価内容及び基準
A	当該分野について、特に優れている。 (分野の合計得点が、配点の90%以上)
B	当該分野について、優れている。 (分野の合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	当該分野について、おおむね適正である。 (分野の合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	当該分野について、改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	当該分野について、相当な改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の40%未満)

### (2) 総合評価

各評価分野の得点を合計し、その合計得点を5段階評価します。

評価	評価内容及び基準
A	総合評価の結果、特に優れている。 (合計得点が、配点の90%以上)
B	総合評価の結果、優れている。 (合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	総合評価の結果、おおむね適正である。 (合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	総合評価の結果、改善が必要である。 (合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	総合評価の結果、相当な改善が必要である。 (合計得点が、配点の40%未満)