

文京区立目白台運動公園
指定管理者の管理運営に対する評価報告書
【平成24年度実績】

平成25年7月
目白台運動公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24年4月1日～平成25年3月31日 (指定期間5年中の4年目)

1 指定管理の概要

施設名称	文京区立目白台運動公園
施設の設置目的	区立公園の健全な発達を図り、もって区民の福祉増進に資することを目的とする。
指定管理者名称	目白台運動公園・西武パートナーズ
指定期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日
公募・非公募の別	公募
管理業務内容	<ol style="list-style-type: none"> (1) 公園施設の使用の受付及び案内に係る業務 (2) 公園施設を使用した文化スポーツ事業の実施に係る業務 (3) 公園施設（都市公園法（昭和31年法律第79号）第5条第2項の規定により設置又は管理の許可をした公園施設を除く。）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事務 (5) 有料公園施設の使用承認に係る業務 (6) 文京区立公園条例（昭和55年4月文京区条例第22号）第23条に規定する監督処分に係る業務 (7) 地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第8項に規定する公の施設の利用に係る料金の収受に係る業務 (8) 前各号に掲げるもののほか、区長が必要であると認めた業務
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		21	22	23	24	25
収 入	指定管理料	44,100,000	44,819,000	44,380,000	44,859,850	
	利用料金(使用料)	17,235,250	19,641,036	19,243,030	18,886,088	
	口座振替手数料(概算払い)	1,161,000				
	口座振替手数料(清算戻入)	△ 906,101				
	震災補てん金			72,580		
	合計(A)	61,590,149	64,460,036	63,695,610	63,745,938	0
支 出	事務管理費	3,736,588	3,854,364	4,886,716	5,618,080	
	植栽管理費	11,694,900	12,390,210	15,557,204	12,023,168	
	施設保守点検費	3,268,650	2,045,150	2,277,660	2,348,142	
	衛生管理費	3,132,150	3,791,340	4,091,286	4,216,140	
	機械警備費	146,528	145,005	140,490	144,900	
	駐車場管理費	1,849,512	1,764,000	1,764,000	1,788,612	
	光熱水費・燃料費	2,648,802	3,705,209	3,255,182	3,286,288	
	修繕費	933,786	259,945	745,417	658,075	
	備品費	0	263,130	139,600	0	
	保険料	100,255	75,526	79,810	75,890	
	事務経費	7,623,000	7,547,400	7,668,990	7,655,550	
	人件費	23,970,392	22,074,353	21,348,193	22,500,428	
	口座振替手数料(支出)	254,899	240,436	283,907	278,993	
	利用料金還元	0	822,518	214,655	0	
	合計(B)	59,359,462	58,978,586	62,453,110	60,594,266	0
収支(A) - (B)		2,230,687	5,481,450	1,242,500	3,151,672	0

【特記事項】

- ・台風による倒木の処理費用479,850円が指定管理料として補てんされた。
- ・ホームページ更新により事務管理費が増加した。

(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		21	22	23	24	25
収入	自動販売機	1,528,095	2,094,031	2,009,311	1,998,525	
	登録証ケース	98,600	9,600	10,000	5,800	
	イベント(球°ネーション)	10,400	124,900	95,000	98,100	
	テニススクール		214,200	200,240	391,400	
	夏休みテニススクール		75,600	46,430	95,700	
	ネイチャーキッズ			5,700	19,500	
	初めてテニス教室				12,000	
	寄せ植え教室				84,500	
	ウォーキング教室				4,500	
	合計 (A)	1,637,095	2,518,331	2,366,681	2,710,025	0
支出	登録証ケース	92,220				
	イベント(球°ネーション)	2,353,640	2,365,440	1,480,500	1,260,000	
	自動販売機占用料		144,864	131,880	126,828	
	わんわん広場マナー指導		120,000	240,000	240,000	
	テニススクール		276,000	282,000	612,000	
	夏休みテニススクール		36,000	185,110	185,110	
	体育の日無料開放		134,400	140,700	140,700	
	ネイチャーキッズ			218,000	250,000	
	初めてテニス教室				27,169	
	寄せ植え教室				50,076	
	ウォーキング教室				54,000	
	野球教室				66,666	
	合計 (B)	2,445,860	3,076,704	2,678,190	3,012,549	0
収支 (A) - (B)		-808,765	-558,373	-311,509	-302,524	0
【特記事項】						

3 評価検討会委員

	役職	委員名
1	座長	土木部長 曳地 由紀雄
2	副座長	土木部みどり公園課長 浅川 道秀
3	委員	土木部管理課長 遠藤 道雄
4	委員	アカデミー推進部スポーツ振興課長 古矢 昭夫
5	委員	溝本 雅一（目白台運動公園利用者）
6	委員	星 多津子（目白台運動公園利用者）

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	募集要項（業務要求水準）	①②③④⑤⑥⑧⑩⑪⑫⑭⑯⑰⑱
2	基本協定書、平成24年度協定書	②③⑤⑥⑪⑮⑯⑰⑱
3	企画提案書	①②⑫
4	平成24年度事業計画書	①②⑫
5	平成24年度事業報告関係書	①②③⑥⑧⑨⑬⑭
6	自主事業等の概要	①②⑩
7	運営協議会設置要綱、議事録等	③
8	利用者満足度調査報告書（アンケート）	③⑤⑥⑳
9	利用者からの意見・要望を受けて改善したこと	③⑥
10	広報物（チラシ・ホームページ等）	④⑳
11	来園者意見・情報シート、意見票	③⑥
12	収入日計表等金銭管理関係書	⑪
13	勤務シフト表	⑫
14	接遇マニュアル	⑬
15	各研修・防災訓練実施状況、資料	⑬⑱⑳
16	業務日報	⑭
17	供用備品現在高調書	⑮
18	個人情報保護マニュアル・台帳	⑯
19	情報公開規程	⑰
20	緊急連絡網	⑱
21	安全対策マニュアル	⑱
22	事故報告書	⑱
23	省エネやゴミの削減など環境に配慮した取組	⑧⑲
24	モニタリング結果	④⑥⑪⑫⑬⑭⑮⑯⑰⑱⑲
25	前回評価結果・改善報告	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】	B 26点	① 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を積極的に計画し、実施しているか。	4	4	4
		② 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業と事業計画書や企画提案書に沿った自主事業が適切に実施されたか。	8	3	6
		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	3	6
		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 利用者数等の実績が、指定管理者制度導入以前よりも増加しているか。	—	—	—
	【評価理由】 ①前年度より、自主事業数を大幅に増加させるとともに、事業内容もスポーツ事業に限らず、緑の事業や地域の事業等、積極的に計画し、実施している。 ②区が求めた公園施設に係る業務は、適切に実施している。また、プロ野球選手による野球教室も実施され、事業計画書による計画に基づき、概ね自主事業を実施しており、水準は満たしている。 ③利用者の意見・要望に適切・早急に対応し、改善を図っている。また、アンケートの収集期間をほぼ通年とし、アンケート数も大幅に増加した。 ④「目白台ニュース」の季刊発行等、地域広報を充実させ、地域からも好評を得ている。また、ホームページやパンフレット等での周知も工夫を凝らし、効果的な広報活動を行っている。 ⑤アンケート結果は、利用者満足度が前年度より上がり、利用者からは依然として高い評価を得ている。 ⑥第三者機関により、詳細にアンケート結果分析を行うとともに、意見・情報シートを作成し、速やかに区へ報告するなど、利用者からの苦情に適切に対応している。				
経費の効率性 【配点12点】	C 9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	3	3
	【評価理由】 ⑧環境に配慮した取組を行い、その結果が経費節減につながっている。 ⑨収入の範囲内での適切な支出であり、効果的・効率的な予算執行である。 ⑩経営努力により、利用料金は予算を上回る収入であるが、自主事業の収支はマイナスであり、自主事業収入を増加させる取組に努める必要がある。				

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	B 29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	3	3
		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	3	3
		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	4	4
		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	4	4
		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収入日計表により入出金の記録が適正に管理されている。また、管理本部にも報告し、現場と二重チェックを行っている。			
		⑫人員配置計画書に基づきシフト表を作成し、適正な人員配置がなされている。			
		⑬定期的に接遇・技術研修、防災訓練等が充実した内容で、適切に実施されている。			
		⑭事業報告書、業務日報等より、定期的な施設管理、清掃等適切な管理が行き届いている。			
		⑮供用備品現在高調書が作成され、適切な備品管理がなされている。			
		⑯個人情報保護マニュアルに基づき、個人情報は適正管理されている。情報の最終処理まで明確にしており、事故もなくしっかり対応されている。			
		⑰情報公開請求の実績はないが、情報公開規程が常備されており、必要な措置を講じている。			
		⑱安全対策マニュアルにより危機管理体制が徹底されている。また、台風被害の防止に成果が見られ、10月の台風では被害のあった倒木3本を翌日処理し、適切な対応がとられている。			
		⑲さまざまな省エネ対策、ごみ削減の取組を実施している。毎年「緑のカーテン」は好評である。			
業務の改善性	C 9点	⑳ 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	3	9
				《前回の指摘事項》	
		1 職員一人一人のレベルアップを図るため、研修の効果測定を行うこと。			
		2 利用者自身がグラウンドの修復に使用する土を用意するなど、利用者のニーズに応える準備をすること。			
		3 ホームページの存在自体のさらなる周知に努めること。			
		4 アンケートのサンプル数を増やし、引き続き利用者の声の把握に努めること。			
		【評価理由】			
		⑳			
		1 日常の引継ぎでの確認、ミーティングでの評価、チェックテストなどにより、効果測定を実施している。			
		2 グラウンド修復用砂の用意等、利用者ニーズについて改善が図られている。			
		3 印刷物にホームページアドレスを刷り込むとともに、さらなる周知に努めている。事業参加の申込みもホームページで受け付ける等、ホームページアクセスが3倍に増加した。			
		4 アンケートサンプルが倍増し、努力が認められる。要望にも適切に対処している。			

(2) 総合評価

評価	C	得点	73 / 92点
<p data-bbox="130 230 228 264">【所見】</p> <p data-bbox="116 293 1417 356">本指定管理者については、分野ごとの評価理由欄において評価理由をそれぞれ記載したが、特に下記については高く評価する。</p> <p data-bbox="116 385 1417 448">① ホームページの充実や広報誌「目白台ニュース」を季刊発行し、地域広報を充実させる等、広報活動を通じ利用促進を図っている。</p> <p data-bbox="116 477 1417 539">② 災害対策について、台風被害の防止措置を行い、被害を最小限に食い止める努力を図る等、利用者の安全対策を万全にしている。</p> <p data-bbox="116 598 691 631">ただし、各委員より次のような指摘があった。</p> <p data-bbox="116 660 1417 723">① アンケート等による意見要望を反映させ改善が図られているが、改善内容を区へ報告するだけでなく、掲示板等で利用者にも意見を反映している旨の周知を図ること。</p> <p data-bbox="116 752 1249 786">② 自主事業において、受益者負担の適正化も考慮し、設定料金について見直しを図ること。</p> <p data-bbox="130 1305 288 1339">【改善事項】</p> <p data-bbox="116 1346 180 1379">なし</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)