

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27年度実績】

平成28年 7 月

文京区立目白台運動公園評価検討会

所管課	土木部みどり公園課
評価対象期間	平成27年4月1日～平成28年3月31日 (指定期間5年中の2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26年4月1日～平成31年3月31日
公募・非公募の別	公募
管理業務内容	<ul 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		26	27	28	29	30
収 入	指定管理料	43,182,856	43,182,856			
	運動施設利用料	14,097,870	13,232,075			
	駐車場利用料	7,860,100	7,931,000			
	占用料	190,317	244,023			
	雑収入	1,570	0			
	合計 (A)	65,332,713	64,589,954	0	0	0
支 出	事務管理費	4,881,730	4,361,955			
	植栽管理費	10,718,746	10,583,967			
	施設保守点検費	3,818,426	3,609,360			
	衛生管理費	5,927,882	6,055,236			
	機械警備費	139,860	139,860			
	駐車場管理費	1,814,400	1,814,400			
	動水光熱費	3,624,427	3,503,315			
	修繕費	630,720	1,491,366			
	保険料	130,273	132,678			
	事務経費	7,945,344	8,317,728			
	人件費	22,753,218	22,725,919			
	合計 (B)	62,385,026	62,735,784	0	0	0
収支 (A) - (B)		2,947,687	1,854,170	0	0	0

【特記事項】

- ・運動施設利用料は、テニスコート内にある擁壁工事に伴う一時的な使用制限があったことや、フットサルの団体利用が減った事で減少した。
- ・修繕費は、井戸ポンプ、ベンチの交換作業などにより増加した。
- ・事務経費は、本部からのサポート体制を強化したことにより増加した。

(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		26	27	28	29	30
収入	チャレンジ体操教室	119,500	130,000			
	夏休みテニススクール	60,200	43,400			
	フットサル大会	177,600	144,000			
	サッカー教室	178,200	314,600			
	ベビーマッサージ教室	12,000	0			
	かけっこスクール	12,000	0			
	テニススクール	590,400	464,600			
	体育の日スポーツフェスタ (目白台運動公園フェスタ)	44,150	135,850			
	グラウンドゴルフ教室	3,300	19,000			
	ウォーキング教室	6,300	4,500			
	凧あげ教室	6,600	6,000			
	寄せ植え教室	12,500	0			
	ネイチャーキッズ	7,500	7,800			
	おやこガーデニング	18,000	10,000			
	登録証ケース	6,600	9,400			
	フットサルボールレンタル	23,400	24,000			
	タオル	3,400	3,200			
	テニスボール	6,500	24,500			
	ラベンダースティックをつくろう	0	5,700			
	クリスマスリースをつくろう	0	3,800			
	ビブス	0	9,300			
自動販売機	2,956,486	3,237,468				
合計 (A)	4,244,636	4,597,118	0	0	0	
支出	チャレンジ体操教室	334,800	334,800			
	七夕飾りを作ろう	984	984			
	夏休みテニススクール	51,840	49,977			
	フットサル大会	144,000	144,000			
	サッカー教室	157,200	314,600			
	ベビーマッサージ教室	26,728	0			
	かけっこスクール	20,000	0			
	テニススクール	374,760	373,140			
	体育の日スポーツフェスタ (目白台運動公園フェスタ)	262,017	517,827			
	グラウンドゴルフ教室	15,000	45,000			
	健康サポートステーション	7,105	0			
	ウォーキング教室	30,000	20,000			
	愛犬とのふれあい教室	150,000	22,274			
	凧あげ教室	33,411	33,411			
	自然観察と撮影会	5,000	0			
	寄せ植え教室	29,378	0			
	ネイチャーキッズ	107,784	162,000			
	どんぐり里子プランター	54,216	0			
	おやこガーデニング	44,694	23,616			
	防災フェスタ	61,927	46,599			
	登録証ケース	5,175	4,120			
	タオル	3,376	2,066			
	テニスボール	18,554	14,232			
ラジオ体操会	0	36,352				
苗を植えよう	0	28,873				
ラベンダースティックをつくろう	0	5,866				
クリスマスリースをつくろう	0	5,230				
ビブス	0	4,104				

自動販売機	396,865	413,516			
自動販売機還元金	1,791,000	1,976,000			
合計 (B)	4,125,814	4,578,587	0	0	0
収支 (A) - (B)	118,822	18,531	0	0	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 中村 賢司
2	副座長	土木部みどり公園課長 橋本 万多良
3	委員	土木部管理課長 小野 光幸
4	委員	アカデミー推進部スポーツ振興課長 細矢 剛史
5	委員	青木 稔 (施設利用者)
6	委員	星 多津子 (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	①②③④⑤⑥⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑮⑯⑰⑱
2	基本協定書、平成27年度協定書	①②③⑤⑥⑪⑭⑮⑯⑰⑱
3	企画提案書	①②⑩⑫⑬
4	平成27年度事業計画書	①②⑨⑩⑬
5	平成27年度事業報告関係書	①②③⑥⑦⑧⑨⑩⑬⑭
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)	③⑤⑥
8	利用者からの意見・要望を受けて改善したこと	③④⑥
9	広報物(チラシ・ニュースレター・ホームページ等)	④
10	収入日計表等金銭管理関係書	⑪
11	勤務シフト表	⑫
12	接遇マニュアル	⑬
13	各研修・防災訓練実施状況、資料	⑬⑱
14	業務日報、施設管理業務資料	⑭
15	供用備品現在高調書	⑮
16	個人情報保護マニュアル、台帳	⑯
17	情報公開規程、実績	⑰
18	緊急連絡網	⑱
19	安全対策マニュアル	⑱
20	省エネやゴミの削減など環境に配慮した取組	⑧⑱
21	モニタリング結果	⑥⑬⑭⑰⑱
22	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40点】	B 33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	3	3
		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	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、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	3	6
【評価理由】 ①協定書、業務要求水準書で求める指定事業などが適切に実施されている。指定事業は管理運営、施設利用、維持管理の3つの項目に分け、それぞれの計画を実施した。 ②新たな自主事業のプログラムを積極的に計画し、計画に基づいた事業が適切に実施されている。 ③利用者との意見交換会、利用者満足度アンケートなどにより、利用者からの意見・要望を収集し、適時適切に対応している。 ④自主事業のチラシ等を作成し、町会や学校へ配布。配布エリアを5町会から7町会に増やすなど、地域広報を充実させている。また、HPブログの更新頻度を上げたり、目白台ニュースの内容を充実したりするなど、積極的な広報活動を行っている。 ⑤アンケート調査の分析結果において、利用者満足度は前回と同様に高い評価を得ている。 ⑥苦情や要望については毎月区に報告するとともに、適切かつ迅速に対応をしている。 ⑦テニスコート、多目的広場、多目的室の利用率は、前指定期間の利用率を上回っている。					
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こまめな消灯や節水、エアコン設定温度のセントラル管理などを行うことで、予算内の執行を実現している。 ⑨収入の範囲内で適切に支出されており、効果的・効率的な予算執行がなされている。 ⑩自動販売機の商品構成の工夫や物品販売に力を入れることで、収入が増加したため、自主事業の充実等に還元し、利用者満足度の向上を図っている。					

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 【配点36点】	C 26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	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	2	2
【評価理由】					
<p>⑪現金収入については、収入日計表への記録を行うとともに、適宜銀行に預金することで適正に管理されている。また、確認作業も管理本部と現場とで二重に行っている。</p> <p>⑫増員した維持管理スタッフは、接客対応もできるマルチタスク体制をとっており、柔軟に出勤等対応できる体制を整えている。</p> <p>⑬事業計画に基づいて、情報共有ミーティング、法令・接遇研修、技術・専門研修など、各種研修が適切に実施されている。</p> <p>⑭計画に基づいて定期的な施設の清掃や剪定など適切な管理がなされている。</p> <p>⑮供用備品現在高調書により、適切に備品管理が行われている。</p> <p>⑯個人情報保護マニュアルに基づき、台帳の整備・保管や利用後のシュレッダー処理など、適正な個人情報管理を行っている。</p> <p>⑰情報公開規程に基づき対応。情報公開手続きにおける遅延がないよう、情報公開請求手順を作成し、全スタッフが把握できるようミーティングで周知を行っている。</p> <p>⑱防災訓練等を通して防災意識を高めるとともに、安全対策マニュアルにより、緊急時等に迅速に対応できる体制を整えている。平成27年度には事故等はなかった。</p> <p>⑲こまめな消灯、エアコン設定温度のセントラル管理、電動式自動芝刈機の活用によるCO2排出量削減や、緑のカーテンなどの実施により、省エネ対策等に取り組んでいるが、前回評価で意見のあった、独自の省エネ対策等について実施がなかった。</p>					
業務の改善性 【配点12点】	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
		<p>《前回の指摘事項》①接遇マニュアル改訂の検討 ②消火器・AED等設置場所についての周知</p> <p>③情報公開遅延防止 ④省エネ対策の確認</p> <p>【評価理由】①「接遇向上のためのポイント」の作成 ②消火器・AEDの設置場所の分かり易い表示 ③「情報公開請求手順」の作成及びスタッフミーティングでの周知徹底をそれぞれ実施し、指摘事項に対し改善を図った。④省エネ対策は28年度の大規模剪定の際、3Rの推進に努める予定である。</p>			

(2) 総合評価

評価	C	得点	77点 / 100点
----	---	----	------------

【所見】

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。

- ①目白台運動公園フェスタの参加者は前回の337人から1492人に増加し、防災フェスタの参加者は前回の210人から347人に増加。2大イベントとして成功し、地域との関わりをより深めることができた。
- ②「苗を植えよう」、「Jリーガーがやって来るサッカークリニック」など、新たな自主事業を積極的に実施することで、利用者へのサービス向上及び利用促進を図っている。
- ③広報については、自主事業のチラシを配布する町会数を増やしただけでなく、学校や地下鉄駅など新規開拓を行いエリアの拡大に努めた。また、ブログの更新頻度を倍増させたり、目白台ニュースの内容を充実させたりするなど、積極的かつ効果的な利用促進を図っている。

ただし、各委員から次の意見があった。

- ①多目的広場に野球のベースを設置する際、芝生より低い位置となってしまう、段差が生じているため解消を検討されたい。
- ②接遇については「接遇向上のためのポイント」を作成し、施設の運営に即した対応を行っているが、アンケート調査ではスタッフの対応についての指摘があったため、さらなる接遇向上に努められたい。

【改善事項】

会社として独自に取り組んでいる事例などを参考に、さらなる省エネ対策に積極的に取り組まれたい。

《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)