

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28年度実績】

平成29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28年4月1日～平成29年3月31日 (指定期間5年中の3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	(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		26	27	28	29	30
収 入	指定管理料	43,182,856	43,182,856	41,915,326		
	運動施設利用料	14,097,870	13,232,075	15,039,015		
	駐車場利用料	7,860,100	7,931,000	7,537,510		
	占用料	190,317	244,023	134,514		
	雑収入	1,570	0	3,920		
	合計(A)	65,332,713	64,589,954	64,630,285	0	0
支 出	事務管理費	4,881,730	4,361,955	5,074,570		
	植栽管理費	10,718,746	10,583,967	10,164,056		
	施設保守点検費	3,818,426	3,609,360	3,803,760		
	衛生管理費	5,927,882	6,055,236	5,321,160		
	機械警備費	139,860	139,860	130,950		
	駐車場管理費	1,814,400	1,814,400	1,828,915		
	動水光熱費	3,624,427	3,503,315	3,049,281		
	修繕費	630,720	1,491,366	988,548		
	保険料	130,273	132,678	154,665		
	事務経費	7,945,344	8,317,728	8,189,941		
	人件費	22,753,218	22,725,919	22,776,288		
	合計(B)	62,385,026	62,735,784	61,482,134	0	0
収支(A) - (B)		2,947,687	1,854,170	3,148,151	0	0

【特記事項】

- ・指定管理料の減額（△1,267,530）については、28年4月からの運動施設利用料金の改定に伴い、管理料の引下げが行なわれたため。
- ・運動施設利用料は、28年4月から利用料金の改定による値上がりが行われ、収入増（+1,806,940）となった。
- ・植栽管理費、衛生管理費、修繕費は、委託作業を一部直営化することで経費の節減が行なわれた。

(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	130,500		
	夏休みテニススクール	60,200	43,400	75,000		
	フットサル大会	177,600	144,000	60,000		
	サッカー教室	178,200	314,600	184,800		
	ベビーマッサージ教室	12,000	0	0		
	かけっこすくーる	12,000	0	0		
	テニススクール	590,400	464,600	444,500		
	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	219,650		
	グラウンドゴルフ教室	3,300	19,000	0		
	ウォーキング教室	6,300	4,500	0		
	凧あげ教室	6,600	6,000	4,800		
	寄せ植え教室	12,500	0	0		
	ネイチャーキッズ	7,500	7,800	16,000		
	おやこガーデニング	18,000	10,000	11,000		
	登録証ケース	6,600	9,400	10,800		
	フットサルボール貸出	23,400	24,000	29,100		
	タオル	3,400	3,200	3,800		
	テニスボール	6,500	24,500	28,000		
	ラベンダースティックをつくろう	0	5,700	0		
	クリスマスリースをつくろう	0	3,800	0		
	ビブス貸出	0	9,300	21,000		
	花壇からの贈り物	0	0	13,500		
	花壇づくり	0	0	18,000		
	ファーマーズマーケット	0	0	172,550		
	青空ヨガ	0	0	8,000		
	自動販売機	2,956,486	3,237,468	3,131,003		
	合計 (A)	4,244,636	4,597,118	4,582,003	0	0
	チャレンジ体操教室	334,800	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	81,298		
	フットサル大会	144,000	144,000	60,000		
	サッカー教室	157,200	314,600	184,800		
ベビーマッサージ教室	26,728	0	0			
かけっこすくーる	20,000	0	0			
テニススクール	374,760	373,140	377,433			
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	385,767			
グラウンドゴルフ教室	15,000	45,000	0			
健康サポートステーション	7,105	0	37,820			
ウォーキング教室	30,000	20,000	0			
愛犬とのふれあい教室	150,000	22,274	32,400			
凧あげ教室	33,411	33,411	33,411			
自然観察と撮影会	5,000	0	0			
寄せ植え教室	29,378	0	0			
ネイチャーキッズ	107,784	162,000	162,000			
どんぐり里子ブランター	54,216	0	0			

支 出	おやこガーデニング	44,694	23,616	19,076		
	防災フェスタ	61,927	46,599	60,650		
	登録証ケース	5,175	4,120	3,432		
	タオル	3,376	2,066	2,224		
	テニスボール	18,554	14,232	27,446		
	ラジオ体操会	0	36,352	0		
	苗を植えよう	0	28,873	0		
	ラベンダースティックをつくろう	0	5,866	0		
	クリスマスリースをつくろう	0	5,230	0		
	ビブス	0	4,104	0		
	花壇の植え替え体験	0	0	21,264		
	花壇からの贈り物	0	0	9,890		
	花壇づくり	0	0	64,800		
	夏休み夜間映画祭	0	0	45,194		
	ファーマーズマーケット	0	0	287,297		
	ラジオ体操会	0	0	16,652		
	マスコットキャラクター募集	0	0	25,000		
	青空ヨガ	0	0	5,568		
	自動販売機経費	396,865	413,516	421,063		
	自動販売機利益還元	1,791,000	1,976,000	1,896,000		
合計 (B)	4,125,814	4,578,587	4,595,285	0	0	
収支 (A) - (B)	118,822	18,531	-13,282	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	土木部参事 小野 光幸
4	委員	アカデミー推進部スポーツ振興課長 木村 健
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	①②③④⑤⑥⑧⑩⑪⑫⑬⑭⑮ ⑯⑰⑱
2	基本協定書、平成28年度協定書	①②③⑤⑥⑪⑭⑮⑯⑰⑱
3	企画提案書	①②⑩⑫⑬
4	平成28年度事業計画書	①②⑨⑩⑬⑭
5	平成28年度事業報告書、落し物等の取り扱いについて	①②③⑥⑧⑨⑩⑭
6	地域協働事業推進への取組	①③④
7	自主事業実績	②⑤
8	利用者の意見・要望を反映させた取組	③
9	広報物の作成と配布先一覧	④
10	利用者満足度調査結果の分析	③⑤⑥
11	苦情対応報告書	③⑤⑥
12	当該指定管理期間前との利用コマ数の比較	⑦
13	経費削減に関する資料	⑧
14	管理運営費の収支状況の前年度比較	⑧⑨
15	収入増加の取組に関する資料	⑩
16	金銭管理に関する資料	⑪
17	勤務シフト表	⑫
18	職員の知識・技術向上に向けた取組	⑬
19	施設管理業務に関する資料	⑭
20	共用備品現在高調書	⑮
21	個人情報の取り扱いに関する資料	⑯
22	情報公開規定と実績報告書	⑰
23	安全対策への取組	⑱
24	省エネやゴミの削減など環境に配慮した取組	⑲
25	モニタリング調査結果に対する改善報告	⑥⑭
26	前回評価結果に対する改善報告	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 34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	3	3
		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	3	6
	【評価理由】 ①各種自主事業の企画・実施や地域協働事業の推進等に積極性が見られ、協定書、業務要求水準書で求める事業等が実施されている。 ②運動公園の特色を活かした企画を積極的に計画し、平成28年度は28件（そのうち青空ヨガなど新規に7件実施）の自主事業が行なわれ、参加者からも高い評価を得ている。 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、管理運営に反映させている。 ④自主事業のチラシ配布先を新規に11箇所増やしている。また、HPブログの更新を年50回実施するなど、積極的な広報活動を行っている。 ⑤様々な目的で訪れた利用者からバランスよくアンケートが行なわれ、分析結果において、全ての項目で過去最高の評価を得ており、全体評価では5段階評価中4.5と利用者から高い評価を得ている。 ⑥寄せられた苦情や要望に対し、内容に応じて適宜対応している。 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】	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	4	4
		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委託作業の直営化による、簡易な修繕や公園施設の維持管理等について柔軟な対応を可能とする業務効率の向上や、電動芝刈機によるガソリン代の節約等を行い経費の節減が図られている。 ⑨指定管理料の範囲内で予算執行がされ、利用者満足度調査でも高評価を得ていることから、効果的・効率的な予算執行が行われたと評価できる。 ⑩ボールやビブスのレンタル、販売のためのこまめな声かけの実施、近隣大学へ運動施設PRのためのチラシ配布、自主事業の実施回数を増やすなど、収入を増加するための取組が行なわれている。				

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	C 28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	4	4
		【評価理由】 ⑪現金収入については、1日3回のチェック、金銭に関する書類は、確認作業を管理本部と現場とで二重に行い、適正な管理が行なわれている。 ⑫所長、副所長どちらかが必ず出勤し、常に責任者がいる状態で管理運営を行なっている。またイベント時等で人員不足が見込まれた場合は本社から応援を呼びサービスの低下を防いでいる。 ⑬事業計画に基づき、各種研修が適切に実施されている。芝生管理等に関する目白台運動公園の特性に合った研修が行なわれている。 ⑭事業計画に基づき定期的な施設の清掃や剪定などの管理がなされている。 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。 ⑯個人情報保護マニュアルに基づき、適正な個人情報の管理を行っている。 ⑰情報公開規程に基づき、適正に管理が行なわれている。 ⑱平成28年度の事故件数は0件。救急救命に関する研修の受講、防災訓練の実施、安全対策マニュアルの整備により、緊急時等に迅速に対応できる体制を整えている。 ⑲電動芝刈機の活用によるCO2排出量削減、グリーンカーテンの実施、剪定した枝をチップ化してマルチング材として再利用を行うなど、省エネやごみの削減に取り組んでいる。			
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。 ③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。 【評価理由】 ①ベース設置部分のかさ上げと周辺の盛り土作業を行い、芝生との段差が支障とならないように改善している。 ②全スタッフが接遇対応の研修を受講。接遇マニュアルの改善を行うとともにスタッフミーティングを実施し、利用者満足度調査で「対応の良さ」の項目で、「満足」のポイントが上昇し、「不満」のポイントは0となり、効果を挙げている。 ③剪定作業より発生した剪定枝をチップ化し、マルチング材として再利用を行い、園内の雑草発生抑制と美観向上を図るとともに、省エネやごみの削減に取り組んでいる。			

(2) 総合評価

評価	B	得点	81 / 100点
<p>【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。</p> <p>②自主事業では青空ヨガ、花壇作り等新規に7つの事業を実施し、運動公園の特色を活かした企画・運営が行なわれ、積極的な利用促進が図られている。</p> <p>⑤利用者満足度調査では全ての項目について過去最高のポイントを得ており、全体評価でも5段階評価で4.5と高い評価となっている。</p> <p>⑧経費節減の取組みとして、委託していた作業の直営化、電動芝刈機によるガソリン代の節約等が行なわれ、特に芝生作業の目砂散布を委託から直営作業に変更し、植栽管理費が対27年度比で約40万円の経費削減となり、評価できる。</p> <p>⑨剪定作業により発生した剪定枝をチップ化し、マルチング材として再利用を行うことでごみの削減が行われている。また、イベント用に購入したボールで古くなったボールを発展途上国の子どもたちのためにリユースする活動にも参加し、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ている。</p> <p>ただし、各委員から次の意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none">・遺失物の取扱いについては改善内容に則り管理運営を実施されたい。・業務要求水準で要求している区内業者への優先発注、障害者雇用に努められたい。・チラシ配布だけではなく、パブリシティでのPRに努められたい。・多目的広場の外野付近の芝がなくなっているので改善されたい。 <p>【改善事項】 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)