

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28年度実績】

平成29年7月

文京区立肥後細川庭園評価検討会

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4年中の2年目)

1 指定管理の概要

施設名称	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				
	区指定管理料	6,764,000	36,592,105				
	参加料		1,069,500				
	合計(A)	6,941,750	39,366,055	0	0		
支 出	科目	内訳					
	人件費	総責任者	1,685,220	5,680,165			
		副責任者	1,394,875	4,544,132			
		副責任者	1,240,780	4,980,490			
		非常勤職員	1,173,079	7,095,905			
	事務費	消耗品費	1,109,177	795,730			
		雑役務費	99,312	642,648			
		その他事務費	189,128	1,009,672			
	事業費	印刷製本費	26,028	729,000			
		行催事費	6,144	1,550,885			
		その他事業費	324,504	20,351			
	維持管理費	植物管理費	0	7,015,830			
		施設保守点検費	126,900	754,272			
		その他維持管理費	51,078	563,823			
その他	保険料	38,460	141,270				
	事務管理費	685,000	3,596,400				
	その他	477,030	2,070,898				
合計(B)	8,626,715	41,191,471	0	0			
収支(A) - (B)		-1,684,965	-1,825,416	0	0		

【特記事項】

H27年度はH28年1月16日～3月末までの実績。

(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		
	環境学習講座「プロジェクト・ワイルド」	0	0		
	呈茶サービス	501,600	5,090,700		
	物品販売	146,000	365,700		
	地元の和菓子の活用	48,000	0		
	道体験	0	153,600		
	アンティーク着物展	0	42,370		
	肥後菊展示	0	0		
	五節句の折り紙展示	0	0		
	たてもものお庭ガイド	0	0		
	刀剣教室	0	408,000		
	盆栽・盆石展示	0	0		
	レンタサイクル	0	0		
	自動販売機	57,000	525,300		
	合計（A）	756,100	6,654,670	0	0
支 出	折り紙の「雛飾り」展示	50,000	0		
	和楽器の演奏会	0	0		
	花とみどりの学校	0	150,736		
	たてもものお庭ガイド	5,565	112,970		
	東京いい庭キャンペーン	18,000	0		
	環境学習講座「プロジェクト・ワイルド」	0	0		
	呈茶サービス	589,537	3,871,377		
	物品販売	104,300	710,327		
	地元の和菓子の活用	22,680	0		
	道体験	0	266,870		
	アンティーク着物展	0	53,456		
	環境学習講座「プロジェクト・ワイルド」	0	0		
	肥後菊展示	0	21,816		
	五節句の折り紙展示	0	120,000		
	刀剣教室	0	509,846		
	盆栽・盆石展示	0	50,000		
	レンタサイクル	0	0		
	自主事業利益還元	0	235,000		
	自動販売機	41,527	359,293		
自動販売機利益還元	15,000	166,000			
合計（B）	846,609	6,627,691	0	0	
収支（A）－（B）	-90,509	26,979	0	0	
【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 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	①②③④⑤⑥⑧⑩⑪⑫⑬⑭⑮ ⑯⑰⑱
2	基本協定書、平成28年度協定書	①②③⑤⑥⑪⑭⑮⑯⑰⑱
3	企画提案書	①②⑥⑧⑩⑫⑬⑱
4	平成28年度事業計画書	①②③⑨⑩⑬⑭⑮⑱
5	平成28年度事業報告関係書、月次報告（3月）、 自主事業実施一覧	①②③④⑤⑥⑧⑨⑩⑬⑭⑮⑱
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・苦情、 ご利用状況を受けて改善したこと	③⑥
9	広報物（チラシ・ニュースレター・ホームページ等）、 HP閲覧件数	④⑨
10	収入日計表等金銭管理関係書（参考資料）	⑪
11	松聲閣非常勤職員配置状況、勤務シフト表（参考資料）	⑫
12	接遇マニュアル	⑬
13	各研修・防災訓練実施状況	⑬⑱
14	施設管理業務実施状況、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、台帳	⑯
17	情報公開規程、情報公開請求書ひな型	⑰
18	緊急連絡網	⑱
19	安全対策マニュアル	⑱
20	事故報告書	⑱
21	省エネやゴミの削減など環境に配慮した取組	⑧⑱

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 31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	4	4
		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まちづくり事業のシンボルイベントとして区と共同開催した秋の紅葉ライトアップをはじめ、周辺施設と連携した事業を複数実施するなど、積極的な取り組みが行なわれている。また、お客様満足度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、区の要求水準を上回る成果がある。</p> <p>②積極的に自主事業を計画し、レンタサイクル（区の事業として実施することになり見送り）を除いた自主事業を全て実施している。周辺施設と連携した自主事業を実施し、周遊活性化を図る取り組みが行なわれ、来園者から高い評価を得ている。</p> <p>③松聲閣利用者を対象とした利用者懇談会、利用者満足度調査、利用者アンケートから意見を収集し、適宜対応を行なっている。</p> <p>④自主事業の実施の際には、チラシ配布、プレスリリース等で効果的な広報を行なっている。ブログ、フェイスブックで、季節の話題や周辺観光施設の紹介などの情報発信を年間で計88回行うなど、積極的に広報を行なっている。</p> <p>⑤利用者アンケートでは通常時、イベント時にそれぞれ行い、どちらも高い評価を得ている。</p> <p>⑥利用者からの苦情・要望に対して可能な限り柔軟に対応している。</p>		
経費の効率性 【配点12点】	A 11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	4	4
		【評価理由】	<p>⑧すだれ、よしずの設置、打ち水、省エネ型自販機の設置等を実施し、高熱水費を当初予定支出額よりも低く抑えている。また、チラシ作成、HP更新等をスタッフで対応することで経費節減の効果をあげている。</p> <p>⑨収支のトータルではマイナスとなっているものの、当初の予想を超える来園者数の増加に対応するため、お客様満足度を最優先に考えた上での人員配置増であり、スタッフスキルの向上も目的とした初期投資的な意味合いでの支出額の増加であること、また1年を通した運営が始めてであることを考慮し、適切に対応できたと言える。</p> <p>⑩呈茶における売り上げ増加の取組として、季節限定の飲食の提供を行うなど変化をつけ飽きさせない工夫等を行い、当初予想より大幅な収入増となった。また占用利用の促進として結婚式の前撮り利用のPR営業を行い、こちらも当初予想を大幅に超えた利用件数となった。</p>		

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
管理運営時の適正性【配点30点】	B 30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	4	4
		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金銭管理については専用の帳簿や固有の銀行口座を開設し、適正に運用を行なっている。 ⑫催事や季節等による混雑見込みに応じ、適宜人員の増減を行なった。利用者アンケート等でサービスについて高い評価を得ており、サービスを低下させない手厚い人員配置が行なわれたと評価できる。 ⑬事業計画に基づき基礎研修、専門研修を行ったほか、OJTを通じて恒常的なスキルアップを図り、利用者から高い評価を得ていることから効果的な研修が行なわれていると評価できる。 ⑭維持管理業務は大きく分けて植物管理、施設の管理があり、いずれも事故や苦情もなく、施設の保守、修繕、清掃等が行なわれている。 ⑮茶道具や和傘等、扱いに注意が必要なものは使用後に必ずスタッフで損傷の有無を確認し、常に良好に使用できるように注意している。供用備品現在高調書で区の備品、指定管理の備品を適切に管理している。 ⑯個人情報保護マニュアルに基づき利用者の個人情報を管理している。また、個人情報管理台帳を作成し、鍵付きの書棚で保管しており、適正な管理が行なわれている。 ⑰文京区情報公開の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。 ⑱有事の際は公園財団の本社が1キロ圏内に位置しているため、速やかに人員のバックアップ体制が取れる。構成会社である西武造園も目白台運動公園、豊島区立目白庭園を管理しているため、物品等の協力体制が取れる。現在事故件数は0件。 ⑲環境配慮型製品の購入、省電力自販機の設置、園内から出る植物廃材や、庭園の滝口清掃で出た泥を廃棄せず、護岸補修や花菖蒲の土壌改良等に活用し、積極的に省エネやごみの削減に取り組んでいる。	
業務の改善性【配点】	— —	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	—	—
		《前回の指摘事項》 【評価理由】			

(2) 総合評価

評 価	A	得 点	72 / 80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区と共同開催した秋の紅葉ライトアップをはじめ、周辺施設と連携した事業を複数実施するなど観光拠点としての積極的な取り組みや、接遇面でも来園者から高い評価を受けるなど、区の要求水準を上回る成果がある。
- ③利用者懇談会、利用者満足度調査、利用者アンケートから意見を収集し、近隣のコインパーキングの位置を知りたいという声に対して、近隣のコインパーキングマップを作成したり、ケータリングを希望する声に対しては周辺の飲食施設をリストアップし施設利用者に提供するなど、意見を反映させた柔軟な取組が行なわれている。
- ④自主事業の際にはチラシ配布、プレスリリース、HPでの情報発信を行ない効果的な広報が行なわれ、平時においても日々のブログ、フェイスブックの更新を年間88件行なうなど、効果的、積極的な広報活動が行なわれている。
- ⑤お客様満足度を最優先の課題とし、サービスを低下させない手厚い人員配置がなされ、通常時、イベント時ともに来園者から高い評価を得ている。
- ⑩収入増加の取り組みについては、季節ごとに提供内容を変える工夫や、結婚式の前撮り促進のためのPR営業等の積極的な収入増加の取り組みが見られ、当初予想売り上げを超える結果が出ている。

ただし、各委員から次の意見があった。

- ⑨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に、より効果的・効率的な予算執行に努められたい。
- ⑱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。

【改善事項】

《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)