

# 指定管理者評価委員会 評価結果

## 1 指定管理者の評価

指定管理者名	管理運営する施設名	所管部署名
目白台運動公園・西武パートナーズ	目白台運動公園	土木部みどり公園課

### (1) 分野評価

評価分野	評価項目	評価検討会評価	評価理由	評価委員会評価	評価理由
サービス向上の有効性	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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	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。	8	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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	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。	8	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	6	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。	6	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	B		B	

経費の効率性	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	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。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	ボールやピプスのレンタル、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みが行なわれている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	B		B	
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	情報公開規程に基づき、適正に管理が行なわれている。	3	評価検討会の評価は妥当である。

	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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	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。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	
改善性の	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。	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	9	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	

## (2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	81 / 100 (81.0%)	81 / 100 (81.0%)
総合評価	B	B

### (3) 所見及び改善指摘事項

	評価検討会	評価委員会
優れている点	<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>地域住民と連携した事業運営に努め、植生、植栽等の知識の普及、公園運営等についての理解促進等に積極的に取り組んでいる、7つの自主事業に新たに取り組むなどの利用促進努力が行われている、利用者からの苦情、要望に真摯に対応し、運営の改善に活かしている、直営作業により植栽管理費等の経費節減を行っている等については評価できる。</p>
区が明示した水準を満たすが、更なる取組みが期待される点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>遺失物の取扱いについては、遺失物法に基づく対応を徹底していただきたい。</p> <p>「便利帳」については、利用者にとって分かりやすく有効な取組であるが、内容については適宜更新し、より利用者にとって有益な情報を掲載されたい。</p>
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	特になし。	特になし。

## 2 評価検討会の評価に関する意見

特になし。

## 3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

近接する肥後細川庭園との連携も図りながら、多彩な催事を行うよう引き続き指導されたい。  
苦情対応で苦慮されているところもあるが、運営の改善につながるものであれば積極的に対応するよう、事業者へのサポートについてご留意いただきたい。