

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
肥後細川庭園パークアップ 共同体	肥後細川庭園	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。	4	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。	3	様々なイベントにより集客に努めているが、28年度については、業務要求水準書で求める利用率50%を下回っている。
	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	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。	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、適切な意見については、それを反映させた取組が行われたか。	4	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。	4	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。	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。	4	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	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。	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	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。	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。				
分野評価		A		A	

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	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。	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	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年を通じ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。	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。	4	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を行い、当初予想より大幅な収入増となった。また占有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。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	A		A	
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	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。	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。	4	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。	4	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。	4	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。	3	必要な研修は行われたと思われるが、誰を対象に、いつ、どのような内容で行ったかエビデンスが示されておらず、業務要求水準を超えたものとは評価できない。
	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	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。	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	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。	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。	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	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。	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	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。	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	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。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	B		B	
改業 善務 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。				
	分野評価				

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	72 / 80 (90.0%)	70 / 80 (87.5%)
総合評価	A	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>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>永青文庫、椿山荘等と定期的に情報連絡会を開催し、イベント等に関し情報交換し、周辺観光に関する情報発信に意を用いている。</p> <p>接遇面で来園者から高い評価を受けている。</p> <p>様々な手法で利用者の意見を収集し、それらを反映させた取組が行われた。</p> <p>チラシ・プレスリリース・HP・SNS等により積極的な広報活動が行われた。</p> <p>観光を意識した素早い対応がされている。</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	<p>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、より効果的・効率的な予算執行に努められたい。</p> <p>⑩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。</p>	<p>実質的には初年度ということで、非常勤職員を配置しサービス水準の向上を図ったことは評価するが、今後は、指定管理料及び利用料金等の範囲内で執行されるよう努められたい。</p> <p>「観光地」であるならば、接遇に関する研修はより一層厚く実施されるべき。お客様対応を着実にこなすスキル向上に向けた取組実績は、報告書で確認できるようにされたい。</p> <p>今後は、さらに目白台地区の周遊性を高める視点で一層連携を図られることを期待する。</p> <p>利用率の向上を図り、業務要求水準書で求める50%以上となるよう尽力されたい。</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

成果が非常に上がっていることは認められるが、適切なエビデンスによる評価に努められたい。

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

需要を見据えて適切な体制を整備いただくとともに、周辺施設や地域住民・団体と連携した取組が続けられるよう配慮願いたい。