

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23年度実績】

平成24年7月
目白台運動公園指定管理者評価検討会

所管課	土木部みどり公園課
評価対象期間	平成23年4月1日～平成24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	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21年4月1日～平成26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		21	22	23	24	25
収 入	指定管理料	44,100,000	44,819,000	44,380,000		
	利用料金(使用料)	17,235,250	19,641,036	19,243,030		
	口座振替手数料(概算払い)	1,161,000				
	口座振替手数料(清算戻入)	△ 906,101				
	震災補てん金			72,580		
	合計(A)	61,590,149	64,460,036	63,695,610	0	0
支 出	事務管理費	3,736,588	3,854,364	4,886,716		
	植栽管理費	11,694,900	12,390,210	15,557,204		
	施設保守点検費	3,268,650	2,045,150	2,277,660		
	衛生管理費	3,132,150	3,791,340	4,091,286		
	機械警備費	146,528	145,005	140,490		
	駐車場管理費	1,849,512	1,764,000	1,764,000		
	光熱水費・燃料費	2,648,802	3,705,209	3,255,182		
	修繕費	933,786	259,945	745,417		
	備品費		263,130	139,600		
	保険料	100,255	75,526	79,810		
	事務経費	7,623,000	7,547,400	7,668,990		
	人件費	23,970,392	22,074,353	21,348,193		
	口座振替手数料(支出)	254,899	240,436	283,907		
	利用料金還元		822,518	214,655		
	合計(B)	59,359,462	58,978,586	62,453,110	0	0
収支(A) - (B)		2,230,687	5,481,450	1,242,500	0	0
<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・台風による倒木の処理を行ったため、植栽管理費が増加した。 ・利用料金収入が、当初見込額を超過したため、平成23年度協定第4条に基づき、区へ214,655円還元があった。 						

(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		21	22	23	24	25
収 入	自動販売機	1,528,095	2,094,031	2,009,311		
	登録証ケース	98,600	9,600	10,000		
	イベント(ｽﾎﾟｰﾈｼﾞｮﾝ)	10,400	124,900	95,000		
	テニススクール		214,200	200,240		
	夏休みテニススクール		75,600	46,430		
	ネイチャーキッズ			5,700		
	合計 (A)	1,637,095	2,518,331	2,366,681	0	0
支 出	登録証ケース	92,220				
	イベント(ｽﾎﾟｰﾈｼﾞｮﾝ)	2,353,640	2,365,440	1,480,500		
	自動販売機占用料		144,864	131,880		
	わんわん広場マナー指導		120,000	240,000		
	テニススクール		276,000	282,000		
	夏休みテニススクール		36,000	185,110		
	体育の日無料開放		134,400	140,700		
	ネイチャーキッズ			218,000		
合計 (B)	2,445,860	3,076,704	2,678,190	0	0	
収支 (A) - (B)		-808,765	-558,373	-311,509	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 高畑 崇久
2	副座長	土木部みどり公園課長 浅川 道秀
3	委員	土木部管理課長 遠藤 道雄
4	委員	アカデミー推進部スポーツ振興課長 古矢 昭夫
5	委員	溝本 雅一（目白台運動公園利用者）
6	委員	田辺 弘之（目白台運動公園利用者）

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	募集要項（業務要求水準）	①②③④⑤⑥⑧⑩⑪⑫⑭⑯⑰⑱
2	基本協定書、平成23年度協定書	②③⑤⑥⑪⑮⑯⑰⑱
3	企画提案書	①②⑫
4	平成23年度事業計画書	①②⑫
5	平成23年度事業報告関係書	①②③⑥⑧⑨⑬⑭
6	自主事業等の概要	①②⑩⑳
7	運営協議会設置要綱、議事録等	③
8	利用者満足度調査報告書（アンケート）	③⑤⑥⑳
9	利用者からの意見・要望を受けて改善したこと	③⑥
10	広報物（チラシ・ホームページ等）	④
11	来園者意見・情報シート、意見票	③⑥
12	収入日計表等金銭管理関係書	⑪
13	勤務シフト表	⑫
14	接遇マニュアル	⑬
15	各研修・防災訓練実施状況、資料	⑬⑱
16	業務日報	⑭
17	供用備品現在高調書	⑮
18	個人情報保護マニュアル・台帳	⑯
19	情報公開規程	⑰
20	緊急連絡網	⑱
21	安全対策マニュアル	⑱
22	事故報告書	⑱
23	省エネやゴミの削減など環境に配慮した取組	⑧⑲
24	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32点】	B 26点	① 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を積極的に計画し、実施しているか。	4	3	3
		② 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業と事業計画書や企画提案書に沿った自主事業が適切に実施されたか。	8	3	6
		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	4	4
		⑦ 利用者数等の実績が、指定管理者制度導入以前よりも増加しているか。	—	—	—
			【評価理由】 ①利用者が比較的少ない曜日・時間帯に事業を実施するなど、配慮・工夫するとともに、スポーツ事業だけでなく環境学習や文化事業など、幅広く自主事業を展開しており、求められている水準は満たしている。 ②区が求めた公園施設に係る業務は、適切に実施している。また、事業計画書による計画に基づき、概ね自主事業を実施しており、水準は満たしている。 ③運営協議会の設置や利用者アンケートを実施し、適切に意見・要望に対応している。なお、アンケートサンプル数は増えているが、十分ではない。 ④「目白台ニュース」の季刊発行など、地域に根ざした広報活動を実施している。また、ホームページのリニューアルを行い、効果的な広報活動を行っている。 ⑤アンケート結果は、利用者満足度が昨年より僅かに下がっているが、依然として高い評価が得られている。 ⑥外部による利用者満足度調査を実施し、詳細に結果分析を行い、的確に対応している。また、意見・情報シートにより、区へ速やかに報告している。		
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環境に配慮した取組を実施し、その結果が経費節減への取組となっている。 ⑨収入の範囲内で適切に支出しており、効果的・効率的に予算執行されている。 ⑩震災による還付の影響もあり収入は微減であるが、収入増加の取組は行っている。			

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	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	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	4	4
		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	4	4
		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	4	4
		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	3	3
		【評価理由】 ⑪入金から預金まで収入日計表に記録し、適正に管理されている。また、管理本部にも報告し、現場と二重チェックを行っている。 ⑫人員配置計画書に基づき、適正な人員配置を確保している。 ⑬接遇・技術研修、防災訓練等、充実した研修内容に基づき、適切に実施されている。 ⑭事業報告書、業務日報等より、定期的な施設管理、清掃等適切な管理が行き届いている。特に、アンケートで毎年トイレがきれいとの言葉があり評価できる。 ⑮備品は、共用備品現在高調書を作成し、適切に管理されている。 ⑯個人情報保護マニュアルに基づき、個人情報は適正管理されている。管理台帳も設け、最終処理まで明確にしておき、事故もなくしっかり対応されている。 ⑰情報公開請求の実績はないが、情報公開規程を整備し、必要な措置を講じている。 ⑱安全対策マニュアルにより危機管理体制が徹底され、また、台風、ゲリラ豪雨の事前対応など危険回避による安全対策も十分になされた。 ⑲さまざまな省エネ対策、ごみ削減のための取組を実施している。壁面緑化「緑のカーテン」は好評である。			
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 計画に基づいた自主事業の実施を。また、実行可能な計画を立てるように。 2 昨年よりは増加したもののアンケート調査サンプル数が少ない。方法、時期を考慮し、サンプル数を増やす努力をするように。 3 みどりだけでなく多目的広場の土の整備も行うように。 4 テニススクールは自主事業ではあるが、公の施設で実施していることを考慮した料金設定に努められたい。 【評価理由】 ⑳ 1 事業計画書の自主事業は、概ね実施されている。 2 アンケートの調査サンプル数が103から175に増えるとともに、土日祝日のアンケート数も増加しているなど、一定の努力は認められる。 3 多目的広場の土の整備を1年に6回行うなど十分に実施し、硬い部分が修復され使いやすくなった。 4 テニススクールの料金設定については、23年度途中の指摘であったため、24年度より新たに習熟度別のコースを設定し、料金の改定を実施した。 以上により、概ね指摘を受け改善している。			

(2) 総合評価

評価	B	得点	74 / 92点
<p>【所見】</p> <p>本指定管理者については、分野ごとの評価理由欄において評価理由をそれぞれ記載したが、特に下記については高く評価する。</p> <p>① 利用者相互の意見交換の場などを目的にした運営協議会「D o ! 目白台」の運営や、外部評価による「公園の管理運営診断」をもとに、利用者からの意見・要望を収集し、適切な対応、詳細な分析に努めている。</p> <p>② 目白台運動公園オフィシャルホームページの開設や、23年度より季刊発行した広報誌「目白台ニュース」など、広報活動に熱心に取り組むことにより、一年を通じた利用促進へとつなげている。</p> <p>③ 施設管理状況や危機管理体制については、前年度に引き続き高い評価が得られた。これは、本指定管理者が、公園のテーマである「樹林地等みどりの保全を図るとともに、運動機能と防災機能を備えた近隣公園」を基本理念として、これを推進していることによるものと推察できる。</p> <p>ただし、各委員より次のような指摘があった。</p> <p>① 研修については、接遇研修や技術研修など、充実した研修内容に基づき適切に実施されているが、職員一人一人のレベルアップを図るため、研修の効果測定を行うこと。</p> <p>② 指定管理者によるグラウンド整備は行き届いているが、利用者自身がグラウンドの修復に使用する土を用意するなど、利用者のニーズに応える準備をしておくこと。</p> <p>③ ホームページを定期的に更新し、広報をしっかり行っている点は評価できるが、ホームページの認知度については把握できない。より一層の効果を求めるため、ホームページの存在自体のさらなる周知に努めること。</p> <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)