

指定管理者評価検討委員会 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	評価検討 委員会評価	評価理由
サービス向上の 有効性	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	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	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	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	第三者機関によるアンケート調査を実施し、その分析結果を事業に反映させている点を評価し、評価結果は「4」とする。
	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	「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。	4	目白台ニュースを季刊発行し、直接近隣町会へ配布するなど、積極的な広報活動に取り組んでおり、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。	3	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。	3	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。	4	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。	3	苦情対応は適正に行われているが、区が求めた水準を超えるとまでは言えないため、評価結果は「3」とする。
	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。	—	(評価対象外)	—	(評価対象外)
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。	3	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。	3	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。	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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
分野評価		C		C	

管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	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。	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	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。	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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑭ 利用者が快適に施設を利用できるように適切に施設の保守、修繕、清掃等が行われたか。	4	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。	3	施設の維持管理は適正に行われているが、区が求めた水準を超えるとまでは言えないため、評価結果は「3」とする。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	備品は、供用備品現在高調書を作成し、適切に管理されている。	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。	4	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。	4	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。	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。	4	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。	4	安全対策マニュアルに基づく事前対応により、台風被害の防止に成果が見られ、妥当性が検証されており、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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	B		B	
業務の改善性	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。	3	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。	3	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	評価検討委員会
得点	74 / 92	73 / 92
総合評価	B	C

(3) 所見及び改善指摘事項

	評価検討会	評価検討委員会
優れている点	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・区民・利用者参画による公園施設の運営を目指し「D o ! 目白台」の運営や、「目白台ニュース」の創刊等による積極的な広報活動を展開するなど、利用者の満足度のさらなる向上につなげる取組みが行われている点は評価する。
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"> ・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。 ・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。 ・ホームページを定期的に更新し、広報をしっかりと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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートについては、回答結果の経年変化をまとめるなど工夫が見られるが、評価検討会ではサンプル数が十分ではないとの指摘もあることから、サンプル数については所管課と十分に協議し、引き続き利用者の声の把握に努められたい。
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	なし	なし

2 評価検討会の評価に関する意見

なし

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

・利用者からの苦情対応、個人情報 の適正な管理、快適な施設利用の確保等、数値化できない評価項目について、指定管理者にどこまで何を望むのかを明確にされたい。