

2 文京区立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  
【令和元年度実績】

令和2年7月

文京区立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31年4月1日～令和2年3月31日 (指定期間5年中の1年目)

## 1 指定管理の概要

施設名称	文京区立目白台運動公園
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	目白台運動公園パークアップ共同体
指定期間	平成31年4月1日～令和6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・案内及び利用促進に係る業務 (2) 施設を使用した文化・スポーツ事業の実施に係る業務 (3) 施設の維持管理に係る業務 (4) 有料公園施設の使用承認に係る業務 (5) 物件を設けない占用の許可に係る業務 (6) 監督処分に係る業務 (7) 施設利用料金の収受に係る業務 (8) その他区長が必要と認めた業務
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		元	2	3	4	5
収 入	指定管理料	43,673,674				
	利用料金収入補填	417,095				
	利用料金	22,094,840				
	雑収入	420				
	合計(A)	66,186,029	0	0	0	0
支 出	科目	内訳				
	人件費	常勤職員	20,308,648			
		非常勤職員	11,583,314			
	事務費	消耗品費	1,237,923			
		雑役務費	804,210			
		管理諸費	165,001			
	事業費	印刷製本費	755,969			
		行催事費	135,520			
		委託費	0			
		管理諸費	1,057,117			
	維持 管理費	植物管理費	6,741,681			
		施設保守点検費	1,600,254			
		光熱水費	3,280,069			
		施設修繕費	685,074			
委託費		9,423,974				
管理諸費		427,254				

その他	保険料	239,080				
	その他	2,915,749				
本社経費/ 人件費	1 本社 総務・経 理等人件費	1,873,928				
	2 本社 支援要員 人件費	508,977				
	3 本社 複利厚生 費	92,802				
本社経費/ 販売費・ 一般管理 費	4 本社 通信関係 費	131,204				
	5 本社 広告宣伝 費	11,264				
	6 本社 研修費	5,753				
	7 本社 情報処理 費	0				
	8 本社 旅費交通 費	193,062				
	9 本社 物品関係 費	1,506,494				
	10 本社 租税公 課・保険料	43,884				
合計 (B)		65,728,205	0	0	0	0
収支 (A) - (B)		457,824	0	0	0	0

**【特記事項】**

- ・事務費は、備品の新規購入などのため、支出増(+857,134)となった。
- ・事業費は、運動施設の備品追加などのため、支出増(+648,606)となった。
- ・維持管理費は、直営作業による委託費縮減などのため、支出減(△1,965,599)となった。

(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		元	2	3	4	5
収 入	かけっこすくーる	0				
	タグラグビーフェスタ	8,000				
	テニススクール	421,900				
	夏休みテニススクール	132,000				
	短期集中サッカー教室	110,000				
	サッカー大会	60,000				
	チャレンジ体操教室	15,000				
	ノルディックウォーキング 教室	0				
	ウォーキング教室	0				
	スロージョギング	0				
	バギーエクササイズ/ ヨガ教室	11,500				
	坂道さんぽ	3,000				
	動と静のオリジナル プログラム	3,000				
	スポーツ用具等の販売	129,900				
	ファーマーズマーケット	30,013				
	開園10年記念イベント	12,500				
	公園で花火をしよう！	44,100				
	パークカフェ	67,739				
	愛犬との上手な暮らし方 教室	0				
	野球教室	0				
合計 (A)	1,048,652	0	0	0	0	

支 出	かけっこすくーる運営費	22,274				
	タグラグビーフェスタ 運営費	9,192				
	テニススクール運営費	336,250				
	夏休みテニススクール 運営費	109,305				
	短期集中サッカー教室・ サッカー大会運営費	168,000				
	チャレンジ体操教室運営費	170,500				
	ノルディックウォーキング 教室	0				
	ウォーキング教室	0				
	スロージョギング運営費	3,278				
	バギーエクササイズ/ ヨガ教室運営費	18,175				
	坂道さんぽ運営費	6,501				
	動と静のオリジナルプログラム運営費	5,568				
	スポーツ用具等の仕入れ	121,583				
	ファーマーズマーケット	0				
	開園10年記念イベント運営費	455,103				
	公園で花火をしよう！	37,664				
	パークカフェ	0				
	愛犬との上手な暮らし方 教室運営費	60,000				
	野球教室	5,192				
	パークフィットネスポイント	0				
	防災フェスタ	0				
	Camp in the Park	0				
	未収消費税	-164,290				
	その他雑費	10,855				
	自主事業還元等	0				
	合計（B）	1,375,150	0	0	0	0
	収支（A）－（B）	-326,498	0	0	0	0
<b>【特記事項】</b>						
・新型コロナウイルスの影響により、ノルディックウォーキング教室、ウォーキング教室、スロージョギング、野球教室、防災フェスタ、Camp in the Parkが中止となった。						

### 3 評価検討会委員

	役職	委員名
1	座長	土木部長 吉田 雄大
2	副座長	土木部みどり公園課長 吉本 眞二
3	委員	土木部管理課長 佐久間 康一
4	委員	アカデミー推進部スポーツ振興課長 川崎 慎一郎
5	委員	星 多津子（施設利用者）
6	委員	溝本 雅一（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	①～⑱
2	基本協定書、平成31年度協定書	
3	企画提案書	
4	平成31年度事業計画書	
5	平成31年度事業報告書	
6	住民参加型公園づくりの推進	③④
7	自主事業実績	②⑩
8	利用者の意見・要望を反映させた取組	③
9	広報物の作成と配布先一覧	④
10	利用者満足度調査結果の分析	⑤
11	苦情対応報告	③⑤⑥
12	当該指定期間開始前との利用コマ数の比較	⑦
13	経費削減への取組	⑧
14	管理運営費の収支状況	⑨
15	収入増加への取組	⑩
16	収入日計表等金銭管理関係書	⑪
17	勤務シフト表	⑫
18	職員の知識・技術向上に向けた取組	⑬⑱
19	施設管理業務に関する資料	⑭
20	供用備品現在高調書	⑮
21	個人情報の取扱	⑯
22	情報公開への取組	⑰
23	安全対策への取組	⑱
24	省エネやゴミの削減など環境に配慮した取組	⑧⑱
25	モニタリング調査結果に対する改善報告	⑥⑭

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40点】	A 36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	3	3
		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	3	6
<p>【評価理由】</p> <p>①事業の実施にあたり、共同体開催の運営委員会にて業務要求水準書の実施事項における進捗状況を確認し取り組んでいる。</p> <p>②事業計画に基づき、利用者のニーズを反映しながら、創意工夫を凝らした自主事業を展開している。</p> <p>③運営協議会やガーデンサポーター活動、わんわん広場等にて意見交換を行った。また、寄せられた意見を踏まえて、スツール増設、多目的広場の不陸整正、犬の多頭連れ実証実験等を実施している。</p> <p>④ホームページのブログに加え、フェイスブック、ツイッター、インスタグラム等の主要なSNSを活用している。また、チラシは集客力のあるデザインを盛り込み、対象や参加者数に合わせた効果的な配布を行っている。</p> <p>⑤利用者満足度調査では、4.4点/5点と高い評価を得ている。また、共同体による「職員の電話対応品質調査」において全質問が満点の評価で、全国1位となっている。</p> <p>⑥令和元年度に寄せられた苦情は25件であった。ルール・マナーに関するものが多く、内容を精査して迅速に対応し、区に報告を行っている。</p> <p>⑦テニスコートは利用率92.8% (+7.5%)、多目的広場は利用率44.3% (+6.6%) となり、当該指定期間開始前と比べて利用率が増加している。</p>					
経費の効率性 【配点12点】	B 10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	4	4
<p>【評価理由】</p> <p>⑧共同体一括購入のスケールメリットによる消耗品の安価購入や現場作業の直営化により、経費節減を図っている。</p> <p>⑨支出額において経費節減の取り組みと初年度立ち上げ時の共同体本部による支援による節減が図れたため、収支差額は+460千円と健全な決算結果となった。</p> <p>⑩利用者からの要望に応じて窓口での販売品目を増やしたほか、ケータリングカーやお菓子販売を実施し、収入増につながっている。</p>					



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	① 金銭の管理が適正に行われたか。	4	3	3
		② 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
		③ 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
		④ 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
		⑤ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	4	3	3
		⑥ 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、毀損等の事故が起きていないか。	4	3	3
		⑦ 文京区情報公開条例の趣旨にのっとり、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
		⑧ 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
		⑨ 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】					
<p>①現金の金庫管理や「指定事業」「自主事業」の専用口座開設等により、金銭の管理を適正に行っている。</p> <p>②施設長1名・副施設長1名に加えて主任を配置し、業務要求水準を超えた人員配置となっている。また、イベント開催時など多客時には、共同体代表本部のバックアップを受けてスタッフを補充し、サービス向上を図っている。</p> <p>③事業計画に基づき、公園管理に必要となる「基礎研修」に加え、管理の実務に役立つ「定期研修」を実施している。また、毎日の朝礼・昼礼で手話と英会話の実践トレーニング、挨拶、電話対応練習を行っている。</p> <p>④事業計画に基づき、植物管理、設備等法定点検、修理・修繕、ゴミ排出、日常・定期清掃を適切に行っている。多目的広場の不陸整正実施や花壇整備・芝生管理を行い、景観の維持及び安全快適に利用できるよう努めている。</p> <p>⑤供用備品現在高調書を適宜更新するほか、指定管理者が購入した備品は写真付きのデータベースを作成し、適切に備品管理を行っている。</p> <p>⑥共同体作成の「個人情報保護マニュアル」に従い、収集した個人情報は個人情報管理台帳で管理し、鍵付き書庫で厳重に管理している。また、個人情報保護及び守秘義務に関する研修を実施している。</p> <p>⑦文京区情報公開条例に基づき共同企業体の情報公開規定を定めている。29年度の情報公開請求は1件であった。</p> <p>⑧令和元年度は、施設側の管理瑕疵による事件事故は0件である。「安全対策マニュアル」及び緊急時連絡体制の整備、救命講習の受講等により、緊急時等に迅速に対応できる体制を整えている。</p> <p>⑨遮光カーテンによる冷暖房効率化、電動式芝刈り機導入によるCO2の排出抑制、ペーパーレス化、省エネ型自動販売機等の導入など、環境に配慮した取り組みを積極的に行っている。</p>					

<b>業務の改善性</b> 【配点12点】	— —	⑩ 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	—	—
	《前年度総合評価における改善すべき事項》  【評価理由】				

(2) 総合評価

評 価	B	得 点	76点 / 88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。

- ②公園での花火イベントやケータリングカーによる食事提供など、公園利用者の要望に応えたバラエティ豊かな自主事業を展開しており、来園者の満足度につながっている。
- ③アンケート調査や運営協議会等からの意見・要望を受けて、管理運営に積極的に反映しており、テニスコートの砂補充や屋外用テーブル設置、多目的広場の不陸整正などの改善を行っている。
- ⑤利用者満足度調査では満足度の平均点が4.4点/5点と高い結果を得られており、具体的には、花の見どころスポット作りや清掃状況が評価されている。
- ⑧共同体のスケールメリットによる安価な購入や、ネットワークを活かした花苗提供等が経費削減につながっている。
- ⑩窓口の販売品目増やケータリングカーの新規設置、お菓子販売、ホームページコンテンツ掲載による占用利用の促進などにより、収入増加の取り組みを行っている。

**【改善すべき事項】**

## 《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)