

3 文京区立肥後細川庭園指定管理者
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

文京区立肥後細川庭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 | 文京区立肥後細川庭園 |
| 施設の設置目的 | 日本庭園の魅力に触れることにより潤いを与えると同時に、周辺の観光施設と連携した観光誘致の拠点になること、また、集い憩える交流の場を提供することにより区民の福祉の増進に資することを目的とする。 |
| 指定管理者名称 | 肥後細川庭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・観光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 | 区指定管理料 | 62,341,504 | | | | |
| | 利用料金収入 | 4,364,550 | | | | |
| | 参加料 | 1,187,100 | | | | |
| | 雑収入 | 0 | | | | |
| | 概算払い | 4,110,738 | | | | |
| | 合計(A) | 72,003,892 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 科目 | 内訳 | | | | | |
| 人件費 | 常勤職員 | 22,500,000 | | | | |
| | 非常勤職員 (受付・案内) | 5,989,529 | | | | |
| | 非常勤職員 (維持管理) | 9,157,142 | | | | |
| 事務費 | 消耗品費 | 166,775 | | | | |
| | 雑役務費 | 547,865 | | | | |
| | 口座手数料 | 78,939 | | | | |
| | 管理諸費 | 1,065,397 | | | | |
| 事業費 | 印刷製本費 | 257,920 | | | | |
| | 行催事費 | 1,871,354 | | | | |
| | 委託費 | 2,190,208 | | | | |
| | 管理諸費 | 41,681 | | | | |

| | | | | | | | |
|--|----------------------------|--------------------|------------|---|---|---|---|
| 支出 | 維持管理費 | 植物管理費 | 568,833 | | | | |
| | | 施設保守点検費 | 156,960 | | | | |
| | | 光熱水費 | 1,347,443 | | | | |
| | | 施設修繕費 | 2,684,356 | | | | |
| | | 委託費 | 10,275,243 | | | | |
| | | 管理諸費 | 411,235 | | | | |
| | その他 | 保険料 | 270,620 | | | | |
| | | その他 | 5,018,959 | | | | |
| | 本社経費/ 人件費 | 1 本社 総務・経 理等人件費 | 2,853,208 | | | | |
| | | 2 本社 支援要員 人件費 | 483,181 | | | | |
| | | 3 本社 複利厚生 費 | 286,308 | | | | |
| | 本社経費/ 販売費・ 一般管理 費 | 4 本社 通信関係 費 | 177,290 | | | | |
| | | 5 本社 広告宣伝 費 | 60,830 | | | | |
| | | 6 本社 研修費 | 69,085 | | | | |
| | | 7 本社 情報処理 費 | 93,363 | | | | |
| | | 8 本社 旅費交通 費 | 347,178 | | | | |
| | | 9 本社 物品関係 費 | 1,468,131 | | | | |
| | | 10 本社 租税公 課・保険料 | 418,834 | | | | |
| | 合計 (B) | | 70,857,867 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 収支 (A) - (B) | | 1,146,025 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・参加料収入は、ライトアップが雨天の影響で参加者減となったため、予算額に達しなかった (△1,212,900)。 ・印刷製本費は、直営でのチラシデザインやネット印刷の活用により、予算額に比べて支出減 (△1,090,080) となった。 ・事務費の管理諸費は、勤怠管理システム端末の導入により、予算額に比べて支出増 (+411,397) となった。 ・維持管理費の委託費は、直営作業の増により、予算額に比べて支出減 (△705,109) 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 | 連続講座 12回 | 285,000 | | | | |
| | 道体験 等 | 163,400 | | | | |
| | アンティーク着物展 | 868,000 | | | | |
| | 松聲閣 物販 | 2,507,920 | | | | |
| | 催事 物販 | 73,160 | | | | |
| | 呈茶サービス（飲食） | 4,686,300 | | | | |
| | 合計（A） | 8,583,780 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 支出 | 連続講座 運営費 | 2,210,509 | | | | |
| | 道体験 運営費 | 234,859 | | | | |
| | アンティーク着物展運営費 | 781,200 | | | | |
| | 物販仕入 | 1,840,040 | | | | |
| | 物販人件費 | 132,600 | | | | |
| | 呈茶仕入 | 1,803,999 | | | | |
| | 呈茶人件費 | 1,355,716 | | | | |
| | 自主事業催事人件費 | 510,000 | | | | |
| | 昔遊び体験 | 36,945 | | | | |
| | 館内展示等 | 314,753 | | | | |
| | ガイド経費 | 34,643 | | | | |
| | その他雑費 | 313,540 | | | | |
| | 公租公課 | 98,973 | | | | |
| | 自主事業還元等 | 0 | | | | |
| 合計（B） | 9,667,777 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 収支（A）－（B） | | -1,083,997 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 【特記事項】 | | | | | | |
| ・新型コロナウイルスの影響により、大名文化入門、邦楽レクチャーコンサート、さくらウィークが中止となった。 | | | | | | |

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 | アカデミー推進部観光・都市交流担当課長 猪岡 君彦 |
| 5 | 委員 | 高北 一（施設利用者） |
| 6 | 委員 | 浅野 和夫（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年度事業報告関係書、月次報告（3月） | |
| 6 | 利用者との意見交換 | ③ |
| 7 | 利用者満足度調査報告書（アンケート） | ⑤ |
| 8 | 利用者からの意見・要望・苦情及び改善事項 | ③⑥ |
| 9 | 広報物（チラシ・ポスター・プレスリリース・ホームページ等） | ④ |
| 10 | 接客・接遇マニュアル | ⑬ |
| 11 | 収入日計表等金銭管理関係書 （参考資料）収支明細表等 | ⑪ |
| 12 | 月別非常勤職員配置状況（参考資料）勤務シフト表 | ⑫ |
| 13 | 各研修・防災訓練実施状況 | ⑬⑱ |
| 14 | 施設管理業務実施状況 （参考資料）清掃作業確認項目一覧表 | ⑭ |
| 15 | 供用備品現在高調書 | ⑮ |
| 16 | 個人情報保護マニュアル、個人情報管理台帳 | ⑯ |
| 17 | 情報公開規程 | ⑰ |
| 18 | 安全対策マニュアル、緊急連絡網、事故報告書 | ⑱ |
| 19 | 省エネやゴミの削減など環境に配慮した取組 | ⑧⑱ |
| 20 | モニタリング調査結果に対する改善事項 | ⑭ |
| 21 | 当該指定期間開始前との利用コマ数の比較 | ⑦ |

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】 | B 32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 | 3 | 3 |
| | | 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 | 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 | 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 | 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 |
| 【評価理由】 | | | | | |
| <p>①近隣観光施設情報を掲載した通信を作成するほか、催事で関口目白台地域の周遊企画を行うなど、環境拠点として地区の魅力を積極的に発信している。</p> <p>②関口目白台地域の魅力を最大限に伝える連続型講座を初めとして、鑑賞型講座、体験型講座、観光事業推進、喫茶運営・土産物販売等の充実した取り組みを行っている。</p> <p>③利用者から寄せられた意見を受けて、区内在住者の利用料減免や歴史関連のトークイベント、大学との連携事業等を実現している。</p> <p>④ホームページについては、利用者が閲覧しやすいよう、スマートフォン対応のページを作成している。</p> <p>⑤通常時（設置型、通年）及び催事時合計1,129件の利用者アンケートを回収し、通常時は5段階評価中4.8、催事時は5段階評価中4.6と利用者より高い評価を得ている。</p> <p>⑥正門・住宅前のタクシー停車が迷惑だという苦情に対して、バックヤードの関係者駐車スペースを乗降場所として一般開放させるなど、可能なかぎり対応している。</p> <p>⑦利用者数は全体で7%程度減少しているが、利用率は和室・洋室とも1~2%増加している。</p> | | | | | |
| 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】 | | | | | |
| <p>⑧パンフレットの一括発注による単価の減のほか、チラシデザインを直営で行い、安価なネット印刷にかけることで、印刷製本費の経費削減を行っている。</p> <p>⑨特に繁忙期の来園者対応を手厚くするための人員配置により、人件費については予算を超えている。</p> <p>⑩物販で「加勢以多」やドーナツ棒、坂道マップなど、特色ある販売を行っている。また、写真撮影のフォトスタジオに対して丁寧な利用説明とファックス・メール受付など柔軟な対応を行った結果、占用利用の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【配点36点】 | C 27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 | 3 | 3 |
| | | 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、毀損等の事故が起きていないか。 | 4 | 3 | 3 |
| | | ⑰ 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 |
| | | 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 | 3 | 3 |
| | | 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現金の金庫管理、動産保険加入、小口現金の現金実査、「指定事業」「自主事業」の専用口座開設など、適正な運用に努めている。 | | | | | |
| ⑫施設長1名、副施設長2名、主任1名を配置しており、業務要求水準を超えた人員配置となっている。また、繁忙期は特に体制を充実し対応している。 | | | | | |
| ⑬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、「樹木の安全管理実施研修」では、近隣施設と合同で高木管理について積極的に学んでいる。 | | | | | |
| ⑭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。とりわけ日本庭園は樹木医等による定期点検を実施し、客観的・専門的な視点からの意見を改善に活かしている。 | | | | | |
| ⑮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。また、茶道具については別途リストを作成し、利用者に提示している。 | | | | | |
| ⑯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。 | | | | | |
| ⑰文京区情報公開条例に基づき共同体の情報公開規程を定めている。事務所に請求の雛型を備えており、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。令和元年度の情報公開請求件数は0件である。 | | | | | |
| ⑱令和元年度は、施設の維持管理に起因する事故件数は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。 | | | | | |
| ⑲グリーン指標のある事務用品等、環境配慮型の物品を購入している。また、消費電力型の自販機を導入し、節電しながらの販売に努めている。 | | | | | |

| | | | | | |
|--------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|----|---|---|
| 業務の改善性 【配点12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 | — | — |
| | 《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 | C | 得 点 | 68点 / 88点 |
| <p>【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。</p> <p>③集会室利用者の意見を踏まえて、区内在住者の利用料減免、大学との連携事業や学生向けイベント実施、案内看板の設置等が実現されており、具体的な対応が迅速に行われている。</p> <p>④スマートフォン対応のホームページを作成し、利用者の利便性に貢献している。また、プレスリリースを積極的に行い、取材報道による効果的な広報実績を上げている。</p> <p>⑤1,129件を収集したアンケートの結果では、清掃状況、日本庭園の状況、展示、スタッフ対応、喫茶サービスのいずれも高評価を得ており、リピーターの利用も認められる。また催事の際のアンケート結果から、若年層を対象としたイベントの集客効果が分析できている。</p> <p>⑩収入増加の取り組みについては、加勢以多、ドーナツ棒、坂道マップ等の特色ある物販の実施や、前撮り利用者へのファクス・メール受付による柔軟な対応等により、予想を上回る結果となっている。</p> <p>⑬共同体主催により、「樹木の安全管理実施研修」を行い、永青文庫、和敬塾、椿山荘東京等、近隣施設も合同参加できたことから、関口目白台地区内の施設が連携して高木管理や生態系に関心を持つ貴重な機会となっている。</p> | | | |
| <p>【改善すべき事項】</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) |