

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2年度実績】

令和3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	令和2年4月1日～令和3年3月31日 (指定期間5年中の2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とともに、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		1	2	3	4	5	
収 入	区指定管理料	62,341,504	62,913,444				
	利用料金収入	4,364,550	2,771,945				
	参加料	1,187,100	0				
	雑収入	0	220				
	概算払い	4,110,738	3,639,888				
	合計(A)	72,003,892	69,325,497	0	0	0	
科目	内訳						
	人件費	常勤職員	22,500,000	23,000,000			
		非常勤職員 (受付・案内)	5,989,529	5,429,118			
		非常勤職員 (維持管理)	9,157,142	9,307,339			
	事務費	消耗品費	166,775	99,200			
		雑役務費	547,865	640,527			
		口座手数料	78,939	54,571			
		管理諸費	1,065,397	1,059,424			
	事業費	印刷製本費	257,920	416,710			
		行催事費	1,871,354	448,319			
委託費		2,190,208	662,464				
管理諸費		41,681	26,928				

支出	維持管理費	植物管理費	568,833	1,027,850			
		施設保守点検費	156,960	158,400			
		光熱水費	1,347,443	1,105,807			
		施設修繕費	2,684,356	2,479,510			
		委託費	10,275,243	12,099,174			
		管理諸費	411,235	436,492			
	その他	保険料	270,620	231,380			
		その他	5,018,959	3,889,269			
	本社経費/ 人件費	1 本社 総務・経 理等人件費	2,853,208	3,108,251			
		2 本社 支援要員 人件費	483,181	558,853			
		3 本社 福利厚生 費	286,308	258,002			
	本社経費/ 販売費・ 一般管理 費	4 本社 通信関係 費	177,290	181,626			
		5 本社 広告宣伝 費	60,830	33,437			
		6 本社 研修費	69,085	47,557			
		7 本社 情報処理 費	93,363	109,935			
		8 本社 旅費交通 費	347,178	439,554			
		9 本社 物品関係 費	1,468,131	1,426,493			
10 本社 租税公 課・保険料		418,834	127,632				
合計 (B)		70,857,867	68,863,822	0	0	0	
収支 (A) - (B)		1,146,025	461,675	0	0	0	

【特記事項】

- ・雇用調整助成金667,187円、コロナウイルス対策等補填685,485円。
- ・利用料金収入は、新型コロナウイルス感染症の影響による貸室制限や臨時休園のため、予算額に達しなかった(△1,723,055)。
- ・参加料収入は、ライトアップが新型コロナウイルス感染症の影響で中止となったため、0円となった。
- ・事業費はライトアップの中止に加え、各費目で節減に努めた結果、予算額に比べ支出減(△4,912,579)となった。
- ・維持管理費はコロナ禍で来園者が少ない時期に集中して施設修繕等を行ったため、委託費が予算額に比べて支出増(+989,174)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		1	2	3	4	5
収 入	連続講座	285,000	263,660			
	道体験	163,400	0			
	アンティーク着物展	868,000	0			
	松聲閣 物販	2,507,920	1,615,860			
	催事 物販	73,160	0			
	呈茶サービス（飲食）	4,686,300	3,588,700			
	補填	0	21,833			
	合計（A）	8,583,780	5,490,053	0	0	0
支 出	連続講座 運営費	2,210,509	838,322			
	道体験 運営費	234,859	81,137			
	アンティーク着物展運営費	781,200	0			
	物販仕入	1,840,040	1,242,386			
	物販人件費	132,600	0			
	呈茶仕入	1,803,999	1,444,824			
	呈茶人件費	1,355,716	1,045,047			
	自主事業催事人件費	510,000	247,765			
	昔遊び体験	36,945	0			
	館内展示等	314,753	17,767			
	ガイド経費	34,643	2,550			
	その他雑費	313,540	263,982			
	公租公課	98,973	145,747			
	自主事業還元等	0	144,000			
	合計（B）	9,667,777	5,473,527	0	0	0
収支（A）－（B）		-1,083,997	16,526	0	0	0
【特記事項】						
・新型コロナウイルスの影響により、道体験、アンティーク着物展、ライトアップ（物販）、昔遊び体験が中止となった。						

②自動販売機の設置

年度		1	2	3	4	5
収 入	販売手数料	159,539	92,007			
	合計(A)	159,539	92,007	0	0	0
支 出	光熱水費	36,000	36,000			
	占用料等	62,968	63,911			
	区への利益還元	60,000	0			
	合計(B)	158,968	99,911	0	0	0
収支(A) - (B)		571	-7,904	0	0	0
【特記事項】						
・収益の還元なし。						

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 堀越 厚志
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、令和2年度協定書	
3	企画提案書	
4	令和2年度事業計画書	
5	令和2年度事業報告関係書	
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	広報物（チラシ・プレスリリース・ホームページ等）	④
9	利用者からの意見・ご要望・利用状況、苦情を受けて改善したこと	③⑥
10	当該指定期間開始前との利用コマ数の比較	⑦
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	職員・非常勤職員 配置状況 （参考資料）勤務シフト表	⑫
13	経費節減・収入増への取組み	⑧⑩
14	管理運営費の収支状況	⑨
15	各研修・防災訓練実施状況	⑬⑱
16	施設管理業務における取組	⑭
17	供用備品現在高調書	⑮
18	個人情報保護マニュアル、個人情報管理台帳	⑯
19	情報公開への取組	⑰
20	安全対策への取組、緊急連絡網	⑱
21	省エネやゴミの削減など環境に配慮した取組	⑧⑱
22	モニタリング調査結果に対する改善事項	⑭

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	B 33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	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	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	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】 ① 庭園の魅力向上に重点を置いて事業や施設の維持管理に取り組んでおり、コロナ禍においても区の要求水準を満たしている。 ② 計画した事業については新型コロナウイルスの影響で中止となった事業が一部あったものの、少人数での催事やオンライン参加の導入、非接触型のギャラリー展示など、コロナ禍でも来園者が楽しめるような創意工夫がされた点を高く評価する。 ③ 利用者アンケートにて寄せられた要望を受け、案内表示の改善や水質改善の実証実験、冷抹茶の提供開始など、利用者の意見を反映させた取組が積極的に行われている。 ④ 外国人利用者向けにブログ、ツイッター、フェイスブックの英語併記に取り組んでいるほか、庭園だよりやチラシを近隣施設に配布し、地域の集客を図っている。 ⑤ 利用者満足度調査では、サンプル数315件を確保したうえで、通常時4.8点/5点、イベント時4.6点/5点と高い評価を得ている。 ⑥ 令和2年度に寄せられた意見・要望・苦情は51件であった。内容を精査して迅速に対応し、区に報告を行っている。 ⑦ 緊急事態宣言発出等による施設利用制限の影響が比較的少なかった7月～10月の期間に限定して利用コマ数・利用者数・利用率を比較したところ、貸室の利用率は15%減となっているが、利用目的の半数程度を占める茶道や着付けの利用制限によるものと考えられる。また、コロナ禍による定員制限（松聲閣では通常時の3分の1以下）の影響を受け、利用人数も3割以下にまで落ちている。		
経費の効率性	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	4	4
		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 植栽樹木の無償提供機会の活用や、スタッフのスキルアップによる現場作業の直営化により、経費節減を図っている。 ⑨ 事業費の経費節減を維持管理費に充当することで、利用者サービスの向上に努めたことが認められる。 ⑩ 夏季の「冷抹茶」提供開始やワンコインで買えるお土産の導入、ケータリングカーサービスによる軽食の提供開始等の取組を行い、収入増につながっている。		

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	C 28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、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、繁忙期の体制充実や早朝清掃アルバイト枠の設置により、利用者サービスの向上や安全性の確保につながっている。			
		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、オリンピック・パラリンピック開催による外国人の来日に備えて「外国人おもてなし研修」を実施するなど、スタッフの接客スキル向上が図られている。			
		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。特に、庭園の魅力向上を目指した花の見どころ充実や、施設内の酸化チタン光触媒コーティング加工による感染防止策の徹底について高く評価する。			
		⑮ 供用備品現在高調書を適宜更新するほか、備品ごとの画像付きデータベースを作成し、適切に備品管理を行っている。			
		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企業体の情報公開規定を定めている。令和2年度の情報公開請求は3件であった。情報公開請求時の手順や受付連絡方法については、区モニタリング調査の指摘を踏まえて見直しを実施している。なお、区からの情報提供の求めに対して個人情報保護法を理由に非開示としている件については、業務の改善勧告を发出している。			
		⑱ 令和2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 朝顔のグリーンカーテンや打ち水、裏紙利用など、環境に配慮した取り組みを積極的に行っている。			

【配点12点】 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。	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	71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 少人数での催事やオンライン参加の導入、非接触型のギャラリー展示など、コロナ禍においても来園者が安心して楽しめる形で自主事業を充実させている。 ③ 利用者の意見・要望を受けて、案内表示の改善や水質改善の実証実験、冷抹茶の提供開始などを行い、来園者の満足度向上につながっている。 ④ ブログ、ツイッター、フェイスブックの英語併記や庭園だよりの英語版発行、東京大学目白台インターナショナルビレッジへのデジタル配布など、外国人観光客への情報発信を積極的に行っている。 ⑧ 樹木・ノベルティの無償提供活用や、直営作業の増、資源再利用等の取り組みに努め、積極的に経費節減を図っている。 ⑭ 庭園の魅力向上を目指した花の見どころ充実や、感染症対策のための施設内の光触媒コーティングの実施など、維持管理・安全管理の取り組みを積極的に行っている。			
【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)