

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4年度実績】

令和5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4年4月1日～令和5年3月31日 (指定期間5年中の4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	62,913,444	67,063,039	
	新型コロナウイルス 感染症対策経費	0	0	133,085	99,825	
	概算払い	4,110,738	3,639,888	4,079,286		
	利用料金収入	4,364,550	2,771,945	4,060,585	4,923,480	
	参加料	1,187,100	0	70,000	2,020,800	
	雑収入	0	220	0	0	
	合計 (A)	72,003,892	69,325,497	71,256,400	74,107,144	

科目	内訳					
人件費	常勤職員	22,500,000	23,000,000	23,000,000	23,000,000	
	非常勤職員 (受付・案内)	5,989,529	5,429,118	5,438,546	5,567,841	
	非常勤職員 (維持管理)	9,157,142	9,307,339	9,043,720	10,408,396	
事務費	消耗品費	166,775	99,200	124,530	286,397	
	雑役務費	547,865	640,527	800,072	842,290	
	口座手数料	78,939	54,571	61,556	80,223	
	管理諸費	1,065,397	1,059,424	1,094,540	1,206,610	
事業費	印刷製本費	257,920	416,710	244,200	472,230	
	行催事費	1,871,354	448,319	943,855	2,861,749	
	委託費	2,190,208	662,464	1,389,740	990,000	
	管理諸費	41,681	26,928	46,051	28,806	
維持 管理費	植物管理費	568,833	1,027,850	609,945	1,629,476	
	施設保守点検費	156,960	158,400	158,400	158,400	
	光熱水費	1,347,443	1,105,807	1,270,476	1,558,906	
	施設修繕費	2,684,356	2,479,510	2,747,254	1,265,847	
	委託費	10,275,243	12,099,174	10,571,682	9,102,797	
	管理諸費	411,235	436,492	537,416	782,738	
その他	保険料	270,620	231,380	204,240	210,390	
	その他	5,018,959	3,889,269	3,930,741	5,847,096	
本社経費/ 人件費	1 本社 総務・経 理等人件費	2,853,208	3,108,251	3,572,448	2,505,063	
	2 本社 支援要員 人件費	483,181	558,853	437,651	493,597	
	3 本社 複利厚生 費	286,308	258,002	271,107	271,357	
本社経費/ 販売費・ 一般管理 費	4 本社 通信関係 費	177,290	181,626	185,852	172,561	
	5 本社 広告宣伝 費	60,830	33,437	38,469	51,775	
	6 本社 研修費	69,085	47,557	20,716	132,228	
	7 本社 情報処理 費	93,363	109,935	138,688	103,134	
	8 本社 旅費交通 費	347,178	439,554	152,273	1,106,491	
	9 本社 物品関係 費	1,468,131	1,426,493	1,368,139	953,173	
	10 本社 租税公 課・保険料	418,834	127,632	118,657	907,621	
合計 (B)		70,857,867	68,863,822	68,520,964	72,997,192	
収支 (A) - (B)		1,146,025	461,675	2,735,436	1,109,952	

【特記事項】

- ・利用料金収入は、施設利用件数増の結果、対予算+2,019千円となった。
- ・参加料収入は、ライトアップの参加者が見込みより少なかったこと、道体験がコロナ禍で中止となったことから、対予算△579千円となった。
- ・事業費の行催事費は、ライトアップの充実を図ったことから、支出増（対予算+1,992千円）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	131,000	572,000	
	体験講座	163,400	0	127,000	144,000	
	アンティーク着物展	868,000	0	0	0	
	松聲閣 物販	2,507,920	1,615,860	2,063,345	3,123,600	
	催事 物販	73,160	0	0	4,522,000	
	呈茶サービス（飲食）	4,686,300	3,588,700	4,838,700	8,461,182	
	補填	0	21,833	0	0	
	合計（A）	8,583,780	5,490,053	7,160,045	16,822,782	
支 出	連続講座 運営費	2,210,509	838,322	926,281	617,464	
	体験講座 運営費	234,859	81,137	124,591	420,631	
	アンティーク着物展運営費	781,200	0	0	0	
	物販仕入	1,840,040	1,242,386	1,508,498	7,898,137	
	物販人件費	132,600	0	0	0	
	呈茶仕入	1,803,999	1,444,824	1,914,005	3,149,554	
	呈茶人件費	1,355,716	1,045,047	1,056,537	1,616,340	
	自主事業催事人件費	510,000	247,765	0	501,966	
	昔遊び・館内展示等	351,698	17,767	613,451	348,152	
	ガイド経費	34,643	2,550	32,769	39,610	
	その他雑費	313,540	263,982	199,985	556,078	
	公租公課	98,973	145,747	201,358	59,387	
	自主事業還元等	0	144,000	524,000	1,431,000	
	合計（B）	9,667,777	5,473,527	7,101,475	16,638,319	
収支（A）－（B）		-1,083,997	16,526	58,570	184,463	
【特記事項】						
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響により、アンティーク着物展が中止となった。 ・基本協定書に基づき、収益の90%（1,431千円）が区に還元された。 						

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	79,792	118,065	
	合計(A)	159,539	92,007	79,792	118,065	
支出	光熱水費	36,000	36,000	36,000	36,000	
	占用料等	62,968	63,911	62,670	64,705	
	区への利益還元	60,000	0	0	17,000	
	合計(B)	158,968	99,911	98,670	117,705	
収支(A) - (B)		571	-7,904	-18,878	360	
【特記事項】 ・基本協定書に基づき、収益の100%（17千円）が区に還元された。						

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 村田 博章
3	委員	土木部管理課長 福澤 正人
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4年度協定書	
3	企画提案書	
4	令和4年度事業計画書	
5	令和4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	⑥⑭
23	前回評価結果に対する改善報告	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40点】	B 35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	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】 ① 観光拠点としての「おもてなし」に重点を置いて、庭園・建物の魅力発信や地域との連携に努めており、利用者の満足度向上につながっている。 ② 「文京区×刀剣乱舞onlineコラボレーション事業」との連携や、庭哲学講座、昆虫観察会の開催など、庭園や地域のブランディングを意識したうえで、大人から子どもまで多様なニーズに対応した自主事業を実施している。 ③ 利用者アンケートにて寄せられた要望を受け、ケータリングの出店日数増や英語によるSNS発信の充実など、利用者の意見を反映させた取組が行われている。 ④ HP、SNS、近隣観光施設への掲出、町会掲示板、プレスリリース等の媒体を有効活用し、幅広い世代に庭園の魅力やイベント情報の発信を行っている。 ⑤ 利用者満足度調査では、通常時4.9点/5点、イベント時4.8点/5点と高い評価を得ている。 ⑥ 令和4年度に寄せられた意見・要望・苦情は22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 集会室の利用状況について平成30年度と比較すると、利用コマ数はコロナ禍以前の水準に戻りつつあるが、利用者数は利用コマ数に対して減少が大きく、利用者自ら人数を調整している傾向が伺われる。また、占用の利用状況については、平成30年度とほぼ同程度となっている。				
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
	【評価理由】 ⑧ 植栽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 水質改良剤の使用効果を受けて、「かいぼり」実施の維持管理費の支出を抑えるなど、メリハリのある予算執行が行われている。 ⑩ 「ひごあかり」の開催期間中に、庭園周辺の同時ライトアップや熊本県による竹あかりの設置、くまモン出演等のコラボレーション企画を実施し、平成29年度に次ぐ来園者数となっている。				

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 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】					
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑬ 事業計画に基づき、公園管理に必要な「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、自己点検評価委員会による指摘事項を管理運営に反映させている。</p> <p>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い、利用者の安全性確保や庭園の魅力向上に努めている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。情報公開請求は0件であった。</p> <p>⑱ 令和4年度の事故は2件であり、遅滞なく区への報告及び対応を行っている。また、「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>⑲ グリーンカーテンの設置や打ち水、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。</p>					

業務の改善性 【配点12点】	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
	<p>《前年度総合評価における改善すべき事項》</p> <p>⑰ 区から情報提供の求めがあった場合は、文京区情報公開条例第25条の2第2項に基づき、情報提出に努めるものとし、法令等により対応が難しい場合は協議を行うこと。</p> <p>【評価理由】</p> <p>⑰ 区から求められた情報公開請求につき、該当する情報の提出を行っている。</p>				

(2) 総合評価

評価	B	得点	81 / 100点
<p>【所見】</p> <p>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>① 指定事業のガイドボランティア活動では、勉強会などモチベーション向上のための支援を行っており、人材育成を通じて松聲閣や庭園の魅力発信に努めている。</p> <p>② 「文京区×刀剣乱舞onlineコラボレーション事業」では、スタンプラリーやグッズ販売、パネル展示など、近隣施設との連携を通して、比較的若い世代の周遊につながっている。</p> <p>⑤ イベントで実施した満足度調査の中でも、「ひごあかり」は①とてもよかった②よかったを合わせると全体の99%となっており、高い評価を得られている。</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)