

指定管理者評価委員会 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 パークアップ共同体	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	評価委員会 評価	評価理由
サービス向上の 有効性	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。	2	一部業務の第三者委託及び30万円を超える修繕において、書面による協議が行われておらず、基本協定書に基づく改善勧告を受けている。	2	指定管理業のうち、施設の維持管理に係る業務において、基本協定書に基づく改善勧告や指摘を受けている。後追いで様々な対応がされている状況を鑑みると、基本的な施設管理の水準が、業務要求水準書で求める水準に達していない可能性があると考えられる。
	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。	6	テレワークの増加に対応した朝ヨガや、野外生物について学ぶ自然発見塾など、住民サービス向上を図るための自主事業が実施されている。	8	令和3年度は、27件の自主事業を企画したが、新型コロナウイルス感染症の感染予防のため、6件を中止し、21件を実施した。しかし、利用者のニーズ変化に対応して、朝ヨガ、プロジェクト・ワイルド自然発見塾等の新たなプログラムを展開したことを評価する。
	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	子どもが安全に自転車の練習ができる場所を求める要望に応える形で、交通安全教室を自主事業にて実施するなど、利用者の意見を反映させた取組が行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。対応結果の施設内掲示は、早急に対応されたい。
	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。	3	公園ホームページのブログや主要なSNSを活用した情報発信に努めている。また、チラシに加えて公園のニューズレターを発行し、イベントや施設利用情報に係る周知を図っている。	3	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。	6	利用者満足度調査では、サンプル数482件を確保したうえで、4.4点/5点と高い評価を得ている。一方で、遊具の増設やボール遊びができる場所等、子どもの利用に関する要望も多く、検討が必要となっている。	6	評価検討会の評価は妥当である。業務要求水準書では、施設の目標として、「満足」、「やや満足」の合計割合を85%以上としているが、利用者満足度調査では、平均4.4点/5点(88%)と高い評価を得ている。ただし、5段階評価の「満足」、「やや満足」の割合の合計をパーセントとして評価するほうが分かりやすいと考える。
	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。	3	令和3年度に寄せられた苦情は16件であった。多目的広場の一般開放時のルールに関するものが多く、注意喚起のサインを設置するなど、内容を精査して迅速に対応している。	3	評価検討会の評価は妥当である。苦情の中で重要なものは区に報告していることと、今後は、苦情とその対応状況をパークセンターに掲示することを、ヒアリングで確認した。
	⑦ 利用者数、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前年度と比べて同程度か。	6	施設利用制限の影響が比較的少なかった10月～3月の期間に限定して利用コマ数を比較したところ、指定期間開始前年度の平成30年度と比べてテニスコート、フットサルコートでは実績が上回っていたが、多目的広場は微減となった。また、コロナ禍における幼稚園等送迎利用の増加に伴い、駐車場の利用台数は3割以上の大幅増となった。	6	評価検討会の評価は妥当である。
分野評価		C		C	

評価分野	評価項目	評価検討会評価	評価理由	評価委員会評価	評価理由
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	共同体一括契約のスケールメリットを生かした消耗品の契約単価縮減や、スタッフのノウハウ活用による現場作業の直営化により、経費節減を図っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。業務要求水準書及び事業計画書では、小破修繕、消耗品購入、備品の購入・修理、委託の各種契約において、区内中小企業や障害者就労施設等を活用するとしており、共同体一括契約のスケールメリットを生かした消耗品の契約金額の縮減については、望むものではない。また、事業者による経費節減が数値として効果測定できるよう努められたい。
	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	自動芝刈り機の使用による芝刈り作業の人員減など、効果的・効率的な予算執行に努めた結果、収支差額プラス88万円の黒字となっている。	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	小石川運動場と連携した利用促進や幼稚園送迎の家族を対象としたヨガ教室開催、ケータリングカー出店等の取組により、自主事業の収入総額、収支差額ともに対前年度増となっている。	3	この項目については、指定管理事業に係る収入を増加するための具体的な取組と効果について、評価すべきである。
	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	現金の金庫管理や毎日の現金実査、「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。	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。	2	所管課の清掃指示が出てから現場の作業が終わるまで長期間を要していたことから、モニタリング時に人員配置が十分でないとの指摘を受けている。	2	評価検討会の評価は妥当である。モニタリング調査により、所管課の清掃・除草の指示から現場の作業実施まで長期間を要していたことから、年度途中から土日祝日と平日の人員配置の変更等を試行していることを、ヒアリングで確認した。
	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。	2	高所ロープ作業の特別教育未受講の職員がヘルメット未着用・安全帯なしで高所作業を行っており、区から安全管理の不備について指摘を受けたため、安全研修を実施するとともに、有資格者による作業の徹底を図っている。	2	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	0	側溝清掃において発生した土砂（汚泥）を園内に堆積させていたことから、産業廃棄物として適切に処分するよう区及び都から指導を受け、場外搬出処分を行っている。また、樹木の安全管理対策が不十分であったため、園内の腐朽樹木につき、区が緊急で伐採工事を行った。	0	評価検討会の評価は妥当である。産業廃棄物の件、芝生の件、日常点検など多数の改善事項がある。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	2	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て備品管理していたが、モニタリング時に記載事項との相違やシールの貼付漏れについて指摘を受け、是正している。	2	評価検討会の評価は妥当である。ただし、事業報告書では、モニタリング調査により指摘された、記載事項との相違やシールの貼付漏れについては確認できなかった。しかし、写真付きの備品台帳は、備品の棚卸しの際に有効であるため、整備については評価する。
	⑯ 文京区個人情報保護に関する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、滅失及び毀損等の事故が起きていないか。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。個人情報の漏えい等がなかったことをヒアリングで確認した。
	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、請求又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。	2	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3年度の情報公開請求は5件であった。なお、区民から区に公開請求された所長・副所長の勤怠管理簿を含む資料について、資料の一切が個人情報であることを理由に区への提出を行わなかったため、提出に協力するよう、改善勧告を受けている。	2	評価検討会の評価は妥当である。区民から区に公開請求された所長・副所長の勤怠管理簿を含む資料については、改善勧告を受けてもなお、提出されていないことをヒアリングで確認した。

評価分野	評価項目	評価検討会 評価	評価理由	評価委員会 評価	評価理由
管理運営の 適正性	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。	3	令和3年度は、施設側の管理瑕疵による事件事故は0件、施設利用者傷病等による救急案件は2件であり、救急車の要請や区への報告を適切に行っている。「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。	3	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	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、環境に配慮した取組を積極的に行っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	D		D	
改業務性の 改善性	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）における「改善すべき事項」を受けて、適切な改善が図られたか。	—	前回の評価において【改善すべき事項】なしのため、評価対象外	—	
	分野評価				

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	58 / 88	60 / 88
総合評価	C	C

(3) 所見及び改善指摘事項

	評価検討会	評価委員会
優れている点	<p>コロナ禍においても、感染対策を取りながら、利用者のニーズを捉えた自主事業を計画・実施している。</p> <p>利用者の意見・要望を受け、交通安全教室を自主事業にて実施し、利用者の満足度向上につながっている。</p> <p>芝生広場の休憩時、通気性の悪いレジャーシートので替としてゴザの無料貸出を行っており、利用者の利便性を損なわない形で維持管理を行っている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の感染予防のため、27件の自主事業のうち6事業を中止したが、利用者のニーズ変化に対応して、朝ヨガ、プロジェクト・ワイルド自然発見塾等の新たなプログラムを展開したことを評価する。 ・利用者の状況を踏まえたSNSの活用等には配慮している様子が見られる。 ・利用者満足度調査による満足度として、平均4.4点/5点(88%)と高い評価を得ている。 ・利用の少ない多目的室については、夏場に涼み処として活用することで、区民サービスの向上に努めている。
区が明示した水準を満たすが、更なる取組が期待される点	<p>閉園の30分前にスタッフから退園を促された、忘れ物が放置されていたという話を聞くので、職員の注意や案内の仕方に配慮されたい。</p> <p>利用料金の支払いにおけるキャッシュレス化を進められたい。</p> <p>汚泥の処理や樹木の措置について、区から指摘を受けて対応に着手するまでの間、かなりの日数を要していたことから、今後はスピーディーな対応に努められたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート調査票が添付されていなかったため、その設問の仕方が把握できず、結果の評価が難しい。今後はアンケート調査票を添付されたい。 ・⑧経費節減の取組については、結果に関する細かなデータを収集・整理することに努められたい。それによって課題が明確になり次の取組に生かせる。 ・⑩個人情報情報の漏えい等の有り・無しを事業報告書に記載されたい。 ・業務要求水準書では、小破修繕を行う際に、可能な限り区内業者の活用に努めることとしているが、今後も進められたい。また、消耗品購入、備品の購入・修理、委託の各種契約においても、可能な限り区内業者の活用に努め、それを実績報告書に明示されたい。
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	<p>業務の第三者委託及び30万円を超える修繕について、基本協定書に基づき、書面による協議を行うこと。</p> <p>適切な人員配置を行い、指摘事項等に対しても迅速に対応すること。</p> <p>業務遂行時の安全管理事項について周知徹底を図るとともに、スタッフの安全教育研修を実施すること。</p> <p>側溝清掃で発生した土砂(汚泥)については、落葉等と分別し、産業廃棄物として適切に処分すること。</p> <p>園内の樹木について樹木医による定期点検・臨時点検を実施するほか、異常樹木が発見された場合には速やかに剪定や伐採等、必要な措置を講じること。</p> <p>備品の管理状況に応じて内容を適宜更新するなど、備品台帳の適切な管理を行うこと。</p> <p>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>	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営に当たっては、適切な人員配置を行い、指摘事項等に対しても迅速に対応すること。 ・業務遂行時の安全管理事項について周知徹底を図るとともに、スタッフの安全教育研修を実施すること。 ・側溝清掃で発生した土砂(汚泥)については、落葉等と分別し、産業廃棄物として適切に処分すること。 ・園内の樹木について、樹木医による定期点検・臨時点検を実施するほか、異常樹木が発見された場合には速やかに剪定や伐採等、必要な措置を講じること。 ・備品の管理状況に応じて内容を適宜更新するなど、備品台帳の適切な管理を行うこと。 ・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項の規定により、情報提出に努められたい。 ・指摘事項が多い点については、事業者が本社とよく協議し、その要因を分析した上で、有効な再発防止等を講じられたい。 ・指定管理者として業務を請け負うことの意味を理解し、業務要求水準書等を照らした能動的な施設運営に努められたい。

2 評価検討会の評価に関する意見

- ・一次評価はおおむね妥当であり、適切に評価がなされていると考えられる。
- ・前年度以前から継続していたと思われる事案が多くあり、前年度の評価の妥当性に懸念がある。

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

- ・事業者のマネジメントのあり方の再構築を要求すべきではないか。課題を発見し、その課題への対応策を実施し、さらに改善を行うという、PDCAサイクルの実現を図らないと、対症療法にとどまる可能性がある。
- ・指定管理者の認識不足等もあり、要求水準の未達成の事案が散見される。所管課におかれては、指定管理者とコミュニケーションを綿密にとって、より良い事業の実施につなげられたい。
- ・業務要求水準書に利用者満足度の項目はないが、次期の指定管理期間の業務要求水準書では設定するようにされたい。利用者アンケートでは、評価を平均点で表しているが、例えば、「大変よい」、「よい」の割合の合計をパーセントとして評価するなど、併せて検討されたい。
- ・苦情対応結果の施設内掲示について区から要望し、指定管理者では準備を進めているとのことであり、早期に実施を働きかけ、実施結果の確認を確実に実施されたい。
- ・目白台運動公園は、指定管理者に管理を委任している施設であるが、区立公園として区民サービスの向上のために必要な施設であり、将来の姿を念頭に、先を見越して日々の管理運営について指定管理者の指導・監督に努められたい。