

駒場公園茶室、和室指定管理者運営評価結果について

駒場公園茶室、和室指定管理者の令和元年度運営評価結果を報告する。

1 施設名

目黒区立駒場公園茶室、和室
目黒区駒場四丁目3番55号

2 指定管理者

公益社団法人目黒区シルバー人材センター
東京都目黒区目黒一丁目25番26号
会長 木塚 真人

3 指定期間及び運営評価の対象期間

指定期間：平成31年4月1日から令和6年3月31日まで（5年間）
評価対象期間：平成31年4月1日から令和2年3月31日まで

4 運営評価の方法

「目黒区都市整備施設指定管理者運営評価委員会設置要綱」に基づき設置された目黒区都市整備部指定管理者運営評価委員会（別表）において、指定管理者から提出された事業報告書、利用者アンケートの結果、指定管理者の自己評価等をあらかじめ定めた基準に基づき評価を行った。

5 事業報告書の概要

別紙「駒場公園茶室、和室事業報告書（概要）」のとおり

6 施設運営に係る区の歳入・歳出決算額の推移 (円)

項目	26年度 (4期1年目)	27年度 (4期2年目)	28年度 (4期3年目)	29年度 (4期4年目)	30年度 (4期5年目)	備考
歳入	147,450	282,600	660,300	603,200	663,000	茶室和室使用料
歳出	2,010,048	3,015,077	6,030,155	6,030,155	6,030,155	
項目	令和元年度 (5期1年目)					備考
歳入	531,400					茶室和室使用料
歳出	6,202,907					

※導入前17年度の収入476,125円 支出6,112,071円（区の歳入・歳出決算額）

7 指定管理者の自己評価結果(100点満点換算点)

自己評価	83点：十分水準を超えている
------	----------------

8 総括評価結果(100点満点換算点)

総合評価	73点：水準を超えている
------	--------------

9 評価内訳

(評価委員 4 人)

評価項目	内容	委員 1 人あたりの配点	配点	得点
1 サービスの実施に関する事項	(1) 施設の設置目的を十分発揮する内容となっていたか。	2 0	8 0	6 1
	(2) 施設が適正に維持管理できる内容となっていたか。	1 5	6 0	4 4
	(3) 利用者の平等な利用の確保が図られたか。	1 5	6 0	4 4
	(4) 利用者の声を反映する仕組みとなっていたか。	1 0	4 0	3 0
	(5) 被雇用者の技術向上や待遇等研修体制が整っていたか。	5	2 0	1 4
2 経営能力等に関する事項	(1) 管理を安定的に遂行する物的・人的能力があったか。	5	2 0	1 2
	(2) 個人情報を適切に管理できたか。	5	2 0	1 2
	(3) 情報公開に関して適切に対応できたか。	5	2 0	1 2
	(4) 安全管理が適切に行われたか。	1 0	4 0	3 0
	(5) 環境配慮に関する取り組みはなされていたか。	5	2 0	1 4
3 管理運営経費に関する事項	(1) 管理運営経費の効率化が図られたか。	5	2 0	1 4
合計点			4 0 0	2 8 7
改善提案評価 (翌年度事業計画含む)		1 0	4 0	3 0
総合評価点			7 3 点 (100 点満点に換算)	

※総合評価点は、各委員の評価点（改善提案評価を含む）を 1 0 0 点満点に換算し、平均したものである。

所見	
	<p>1 サービス、運営管理</p> <p>(1) 前年度と比較して来館者が約 4 千人増加したが、適切に対応を行っている。</p> <p>(2) 利用者の要望に応じて、来館者に和館の見どころなどのガイドを行っている。</p> <p>(3) 自主的に資料研究及び勉強会などを行い、ガイドスキルの向上を図っている。</p> <p>(4) 2 8 年度より活動を開始した建物ガイドを行うボランティア団体と、積極的な連携・協力体制をとることで、更なる案内の充実を図っている。</p> <p>(5) 文化財ウィーク期間中に抹茶・和菓子の提供サービスを行うなど利用者サービスの充実を図っている。</p> <p>(6) 建物の害虫駆除や障子の張替え等、仕様書に規定された内容以上の施設の維持保全業務を実施している。</p> <p>2 利用者対応</p> <p>利用者からの苦情もなく、アンケート調査結果においても、接客態度・施設美化状況等で高い評価を受けている。また、ボランティア団体と連携して行っているガイド案内に対しては、高い評価とともに多くの感謝の声をいただいている。</p>

	<p>3 個人情報管理</p> <p>個人情報に関する要綱や取扱いマニュアルをもとに、窓口における個人情報の管理を適切に行っている。また、グループリーダーを対象にした研修や就業会員による定期的な打合せなどの機会を活用して、個人情報管理に関する研修を行っている。</p> <p>4 安全管理</p> <p>(1) 緊急時の連絡体制等が整備され、職員に対しても周知徹底を図っている。</p> <p>(2) 区の危機管理指針を踏まえて策定した危機管理マニュアルを備え、安全確保を図っている。</p> <p>(3) 自主防災訓練を行って緊急時の対応方法について確認し、危機管理体制を整えている。</p> <p>(4) 新型コロナウイルス感染症対策として、就業会員や利用者への予防対策に取り組んでいる。</p> <p>以上から総合的に判断して、指定管理者の管理の業務は、「水準を超えている」と評価ができる。</p>
--	--

(別表)

「目黒区都市整備施設指定管理者運営評価委員会」(敬称略)

職	職名	氏名
委員長	中小企業診断士	佐々木 泰
副委員長	弁護士	北村 聡子
委員	大学講師	西村 亮彦
委員	都市整備部長 (街づくり推進部長兼務)	中澤 英作

以 上

(参考)

「評価区分」

区分	十分水準を超えている	水準を超えている	水準に達している	水準に達していない	水準をかなり下回っている
評価結果 (100点満点)	80点以上	80点未満 70点以上	70点未満 60点以上	60点未満 50点以上	50点未満

駒場公園茶室、和室事業報告書（概要）

1 施設の概要

施設名	目黒区立駒場公園茶室、和室
所在地	目黒区駒場四丁目3番55号
施設	茶室、和室、広間
事業内容 (条例の規定)	目黒区立公園条例第1条の目的である区民の福祉の増進と生活文化の向上に寄与することに基づき、駒場公園の歴史的経緯を踏まえ貴重な文化財として保全・管理する。

2 指定管理者の概要

団体名	公益社団法人目黒区シルバー人材センター
所在地	東京都目黒区目黒一丁目25番26号
代表者	会長 木塚 真人
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで（5年間）
受任業務	1 指定公園の特殊施設（目黒区立駒場公園にあつては、茶室・和室に限る。以下「指定施設」という。）の利用の承認、不承認、制限その他の利用に関する業務 2 指定施設及び器具等の日常の維持管理に関する業務 3 指定施設の設備等の保全及び修繕（区長が指定するものに限る。）に関する業務

3 管理業務の実施状況（事業・行事等の実施状況、施設の利用状況、施設管理の状況など）

(1) 主な事業の実施状況

項目	受付管理	門扉開閉	巡回	清掃
実施日数	284日	310日	1,550回	310回

(2) 施設利用の状況

項目	和室	茶室	一般来園者	利用人数計	使用料収入
24年度	1,206人	1,840人	32,504人	35,550人	652,925円
25年度	986人	1,354人	28,816人	31,156人	706,600円
26年度	579人	627人	11,384人	12,590人	147,450円
27年度	628人	491人	22,665人	23,784人	282,600円
28年度	858人	1,240人	45,099人	47,197人	660,300円
29年度	514人	1,129人	36,209人	37,852人	603,200円
30年度	543人	1,293人	65,601人	67,437人	663,000円
元年度	788人	1,281人	69,842人	71,911人	531,400円

※導入前の17年度の施設利用の状況

- ・和室838人 茶室1,274人 一般来園者21,625人 利用者人数計23,737人
- ・使用料収入 476,125円

4 管理経費収支状況（指定管理者の収支決算の状況）

（単位 円）

項 目	元年度決算	備 考
収入額①	6,202,907	委託料
支出額②	6,202,907	人件費・管理費等
差引 (①-②)	0	

5 苦情対応状況報告

内 容	対 応
特になし	

6 サービス向上及び経費削減努力事項

内 容	効 果
①和館ガイドの実施	パンフレットの内容説明や茶室・和室の案内など、和館の「歴史」「特徴・見どころ」を伝えるガイドを行い、利用者へのサービス向上を図った。
②抹茶・茶菓子の提供	文化財ウィーク期間中に抹茶・茶菓子の提供サービスを行い、サービスの充実を図った。
③自主防災訓練の実施	緊急時の対応について訓練を行い、利用者の安全確保に向けた危機管理体制の整備を図った。

7 アンケート結果

(1) 実施時期

令和元年9月1日～令和元年12月26日

(2) 回収率

100%（配布数：300枚、回収数：300枚）

(3) 利用者満足度

項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
①受付対応	70%	11%	14%	0%	0%	5%
②利用後の感想	71%	17%	8%	0%	0%	4%

8 2年度に向けた改善提案

番号	項目内容	区の対応
1	特別除草の実施	提案を採用
2	害虫駆除の実施	提案を採用
3	自主防災訓練の実施	提案を採用
4	ガイドボランティアとの連携	提案を採用
5	リーフレット(日本語版、英語版)の配布	提案を採用
6	新型コロナウイルス感染症拡大防止への対応	提案を採用

以 上