

令和4年度板橋区立東板橋公園及び徳丸ヶ原公園
指定管理者評価委員会による評価結果について

1 指定管理者

- (1) 名称 公益財団法人ハーモニィセンター
 (2) 所在地 東京都渋谷区代々木神園町3-1
 (3) 指定期間 令和2年6月1日から令和7年3月31日まで(4年10ヵ月)

2 対象施設の概要

(1) 東板橋公園	
所在地	板橋区板橋三丁目50番1号
設立	昭和24年6月15日
面積	25,052㎡
施設内容	板橋こども動物園(昭和50年5月31日設立) 【開園時間】 3月~11月 午前10時~午後4時30分 12月~2月 午前10時~午後4時 【休園日】 毎週月曜日(祝日の場合は直後の平日)、 12月29日から1月3日まで 2月の第三火曜日 【その他】 建物面積735.13㎡、延床面積735.13㎡、 鉄筋コンクリート造平屋建て
(2) 徳丸ヶ原公園	
所在地	板橋区高島平八丁目24番1号
設立	昭和46年11月1日
面積	19,089㎡
施設内容	こども動物園高島平分園(昭和54年3月14日設立) 【開園時間】 (1)と同じ 【休園日】 (1)と同じ 【その他】 建物面積378.04㎡、延床面積688.80㎡(うち管理棟233.82㎡、畜舎棟51.7㎡)鉄骨造2階(管理棟)、木造平屋建(畜舎棟)
(3) 共通事項	
設置目的	【公園】 良好な都市環境の提供、防災性の向上、地域活動と憩いの場の提供、賑わい創出の拠点、地域の活性化 【動物園】 子どもたちの「豊かな心を育む場」の一助になることや区民の教育と福祉に貢献する

業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設・設備の維持管理及び修繕に関する業務 ・利用促進に関する業務 ・産官学民の持続可能な協働に関する取り組み ・運営に関する業務（動物管理展示、日常プログラム、イベント等の実施） ・その他施設の運営に関し、区長が必要と認めること。
------	--

3 評価概要

(1) 目的

板橋区立東板橋公園及び徳丸ヶ原公園の管理を行う指定管理者の業務に関し、効率的な運営やサービス水準の維持・向上、利用者の安全対策など、指定管理者制度の導入目的等に則り適切に運営されているかをモニタリングし、客観的に評価・検証を行う。

(2) 評価者

板橋区立東板橋公園及び徳丸ヶ原公園指定管理者評価委員会（以下「評価委員会」という。）

(3) 評価委員会の構成 5名（内部委員3名、外部委員2名）

- ・板橋区土木部長
- ・板橋区土木部みどりと公園課長
- ・板橋区健康生きがい部生活衛生課長
- ・学識経験者
- ・板橋区立小学校PTA連合会代表

(4) 評価委員会の開催

①第1回

実施日：令和4年8月1日（月）

内 容：評価方法等の確認、現地調査、指定管理者へのヒアリング

②第2回

実施日：令和4年9月29日（木）

内 容：専門家による点検の報告、採点結果の集計、総合評価の確認

(5) 専門家による点検

指定管理者の財務状況及び労働条件は、下記のとおり外部専門家に委託し、その結果に基づき評価委員会で採点した。

①財務状況点検

委託先：東京税理士会板橋支部

期 間：令和4年8月2日から令和4年9月16日まで

内 容：指定管理者の直近3期分決算書等の審査

②労働条件点検

委託先：東京都社会保険労務士会板橋支部

期 間：令和4年8月2日から令和4年9月16日まで

内 容：労務関連等書類の審査、労務管理者ヒアリング、従業者面接による審査

(6) 評価方法

予め評価委員会において決定した評価項目及び採点方法に基づき、現地調査及びヒアリング等により各委員が採点し、その合計点により総合評価とする。

①評価項目

- ・施設の経営方針に関する事項
- ・経営方針に基づく具体的な行動（サービス水準）
- ・行動規範に関する事項
- ・管理体制・活動に関する事項
- ・業務改善に関する事項

②採点基準

ア サービス水準の評価

- 5点・・・達成率が100%以上である
- 4点・・・達成率が90%以上100%未満である
- 3点・・・達成率が70%以上90%未満である
- 2点・・・達成率が50%以上70%未満である
- 1点・・・達成率が50%未満である

※現地視察や指定管理者ヒアリング、委員の専門性を重視し、委員の裁量により上記によらない点数を付することができるものとする。（第1回評価委員会決議）
詳細は、別紙「指定管理者評価シート（令和4年度評価結果）」を参照。

イ 管理運営等の評価

- 5点・・・要求水準を上回る成果を出している
- 4点・・・要求水準どおりの成果を出している
- 3点・・・要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある
- 2点・・・要求水準を満たしていない
- 1点・・・要求水準を著しく下回っている

ウ 総合評価基準（750点満点）

評価委員全員の採点を合計した以下の割合で評価する。

- 675点以上（9割以上）・・・特に優れている
- 600点以上（8割以上）・・・優れている
- 450点以上（6割以上）・・・適正である
- 300点以上（4割以上）・・・やや劣る
- 300点未満（4割未満）・・・劣る

4 評価結果（詳細は別紙「指定管理者評価シート（令和4年度評価結果）」のとおり）

- (1) 評価点 638点／750点満点
- (2) 評価 優れている
- (3) 得点率 85%

指定管理者評価シート(令和4年度評価結果)

第1 施設の現状認識・取り巻く環境の理解・管理運営の方向性

【施設の経営方針に関する事項】

評価項目	評価の視点	評価点
1 施設の設置目的や基本理念、行動規範などを踏まえた現状認識並びに経営方針を確立しているか	基本理念である産官学民の連携をめざし、それぞれの活動と公園の特色を生かした柔軟な公園づくりを行うため、どのような方針を確立し、取り組みを行っているか。	21点 / 25点
合計		21点 / 25点

第2 経営方針に基づく具体的な行動(サービス水準)

評価項目	評価の視点	評価点																
2 維持管理	施設を維持管理するために清掃や樹木整備など適正に実施されているか。 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>R3実績/目標</th> <th>採点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">清掃</td> <td>屋外(1週)</td> <td>7回/2回</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>屋内・公園トイレ(1日)</td> <td>1回/1回</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>樹木整備</td> <td>3回/2回</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>巡回点検(1日)</td> <td>1回/1回</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	項目	R3実績/目標	採点	清掃	屋外(1週)	7回/2回	5	屋内・公園トイレ(1日)	1回/1回	5	樹木整備	3回/2回	5	巡回点検(1日)	1回/1回	5	22点 / 25点
項目	R3実績/目標	採点																
清掃	屋外(1週)	7回/2回	5															
	屋内・公園トイレ(1日)	1回/1回	5															
樹木整備	3回/2回	5																
巡回点検(1日)	1回/1回	5																
3 利用促進 (その1:啓発)	公園全体の利用促進に資する内容とし、主に利用者の便益性向上と賑わいの創出を図る <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>R3実績/目標</th> <th>採点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ホームページ アクセス数</td> <td>42,707/8,000</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>ブログ・施設掲示板更新数(1月)</td> <td>12.9回/4回</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	項目	R3実績/目標	採点	ホームページ アクセス数	42,707/8,000	5	ブログ・施設掲示板更新数(1月)	12.9回/4回	5	25点 / 25点							
項目	R3実績/目標	採点																
ホームページ アクセス数	42,707/8,000	5																
ブログ・施設掲示板更新数(1月)	12.9回/4回	5																
4 利用促進 (その2:催事等)	公園全体の利用促進に資する内容とし、主に利用者の便益性向上と賑わいの創出を図る <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>R3実績/目標</th> <th>採点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>イベント</td> <td>50回/41回</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>物販(自販機は除く)</td> <td>3,345個/500個</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	項目	R3実績/目標	採点	イベント	50回/41回	5	物販(自販機は除く)	3,345個/500個	5	25点 / 25点							
項目	R3実績/目標	採点																
イベント	50回/41回	5																
物販(自販機は除く)	3,345個/500個	5																
5 協働	公園を協働で運営していく持続可能な仕組みづくり <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>R3実績/目標</th> <th>採点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ボランティアの育成</td> <td>175人/150人</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>公園活動の受け入れ</td> <td>6団体/5団体</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>催事等への出張出展</td> <td>4回/12回</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	項目	R3実績/目標	採点	ボランティアの育成	175人/150人	5	公園活動の受け入れ	6団体/5団体	5	催事等への出張出展	4回/12回	1	21点 / 25点				
項目	R3実績/目標	採点																
ボランティアの育成	175人/150人	5																
公園活動の受け入れ	6団体/5団体	5																
催事等への出張出展	4回/12回	1																
6 運営 (その1:利用者)	目標としていた利用者数を動員している <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>R3実績/目標</th> <th>採点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者数</td> <td>613,495人/60万人</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	項目	R3実績/目標	採点	利用者数	613,495人/60万人	5	23点 / 25点										
項目	R3実績/目標	採点																
利用者数	613,495人/60万人	5																
7 運営 (その2:動物園)	公園の特色を活かし、工夫した運営を行っている <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>R3実績/目標</th> <th>採点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>動物展示数</td> <td>14種類/7種類</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>ふれあい利用者数</td> <td>130,311人/270,500人</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>自動販売機の設置数</td> <td>8台/6台</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	項目	R3実績/目標	採点	動物展示数	14種類/7種類	5	ふれあい利用者数	130,311人/270,500人	4	自動販売機の設置数	8台/6台	5	24点 / 25点				
項目	R3実績/目標	採点																
動物展示数	14種類/7種類	5																
ふれあい利用者数	130,311人/270,500人	4																
自動販売機の設置数	8台/6台	5																

指定管理者評価シート(令和4年度評価結果)

8 その他	利用者満足度を把握している			25点 / 25点
	項目	R3実績/目標	採点	
	サンプル数	1,000件/1,000件	5	
	接遇満足度	98.5%/80%	5	
	総合満足度	97.9%/80%	5	
合計				165点 / 175点

※原則、サービス水準は、採点の合計点を項目数で除した平均点(小数点第1位を四捨五入)とするが、現地視察や指定管理者ヒアリング、委員の専門性を重視したうえで、委員の裁量により平均点によらない点数を付することができるものとする。(第1回評価委員会決議事項)

第3 経営方針に基づく具体的な行動(各種事項)

【行動規範に関する事項】

評価項目	評価の視点	評価点
9 法令順守	法令、区条例、区規則、その他区が定める規程及び協定書に則り、信義に従い誠実に対応するため、どのような取り組みを行っているか。	18点 / 25点
10 暴力団等の排除	暴力団等の排除についてどのような取り組みを行っているか。	21点 / 25点
11 平等な利用	特定の団体や個人に偏ることのない平等な利用について、どのような取り組みを行っているか。	20点 / 25点
12 ノーマライゼーション	障がい者や高齢者等に配慮した運営を行うために、どのような取り組みを行っているか。	21点 / 25点
合計		80点 / 100点

【管理体制・活動に関する事項】

評価項目	評価の視点	評価点
13 職員の労働条件	《専門家による点検》労働法規等を遵守した適正な勤務体制となっているか。	15点 / 25点
14 経営基盤	《専門家による点検》安定的な管理運営を行える経営基盤を有しているか。	20点 / 25点
15 職員の雇用形態・配置体制	運営に責任の担える安定的な雇用形態となっているか、適正な職員配置となっているか。	22点 / 25点
16 職員の専門性	必要な専門性を備えた職員が配置されているか、職員の指導育成や研修体制が適切であるか。	21点 / 25点
17 職員の研修体制	職員の指導育成、研修体制は適切であるか	20点 / 25点
18 危機管理	事故・災害等に対する綿密な危機管理体制をどのように整備しているか、利用者の安全についてどのような対策を取っているか。	22点 / 25点
19 安全対策	利用者の安全についてどのような対策を取っているか。	21点 / 25点

指定管理者評価シート(令和4年度評価結果)

20 情報管理	個人情報の保護・廃棄等に関する指導の徹底等、どのような取り組みを行っているか。	21点 / 25点
21 地域貢献	区内事業者の活用、区民の雇用等地域への貢献、地域との連携についてどのような取り組みを行っているか。	21点 / 25点
22 経済性・効率性	費用対効果は適切か、管理運営経費の縮減についてどのような取り組みを行っているか。	22点 / 25点
23 妥当性	管理運営経費は、その内訳を含めて妥当であり適正に執行されているか。	22点 / 25点
24 設備保守	設備機能の維持に向けて、どのような取り組みを行っているか。	21点 / 25点
25 備品管理	備品は適正に管理しているか。	20点 / 25点
26 外部委託	委託している業務の範囲は適切であるか。	21点 / 25点
27 環境対策	区の環境施策を理解し、省エネ、省資源等地球環境について、どのような取り組みを行っているか。	21点 / 25点
28 広報活動	施設の利用促進のため、どのような取り組みを行っているか。	20点 / 25点
合 計		330点 / 400点

【業務改善に関する事項】

評価項目	評価の視点	評価点
29 アンケート結果への対応	利用者アンケートの結果を踏まえた対応は適切か。	21点 / 25点
30 要望への対応	利用者からの苦情や要望等を把握する取組はなされているか、その対応は迅速かつ的確であるか。	21点 / 25点
合 計		42点 / 50点
総 計		638点 (85.0%) / 750点

【サービス水準の採点】

5点…達成率100%以上、4点…達成率90%以上100%未満、3点…達成率70%以上90%未満、2点…達成率50%以上70%未満、1点…達成率50%未満

【管理運営等の採点】

5点…要求水準を上回る成果を出している、4点…要求水準どおりの成果を出している、3点…要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある、2点…要求水準を満たしていない、1点…要求水準を著しく下回っている

指定管理者評価シート(令和4年度評価結果)

総合評価	
優れている	<p style="text-align: center;">評価できる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ●コロナにもかかわらず地道に産官学民の連携に努力し、公園の価値向上に貢献しており徐々にその認知度を高めつつある。 ●公園利用者アンケートが物語るように、動物介在により区民から愛される場所となっていることがうかがえ、今後の発展に期待が持てる。 ●特にこども動物クラブ、親子動物クラブ、ヤギのクリーンパトロール、花壇づくり、障がいを持つ方や高齢者向けのイベントなど運営する中で当施設の独自性が発揮できる事業に関しては、継続して取り組み、板橋区の公園におけるブランディングとしていくと良いと考える。 ●公園管理について求められる役割を理解して、広く区民ニーズに応えている。 ●こども動物園及び分園の運営では、来場者へ質の高いサービスを提供しており、コロナ禍の制約のある中ででき得限りの運営をされていたことが理解できた。 ●区民サービスの点ではあえて言及するような指摘項目はない ●後年の運営にも期待ができ、経験やノウハウを生かした施設運営が期待できる。 ●市場から提供される野菜を手間をかけて選別、工夫しながら活用したり、社会情勢により高騰している餌の入手を、他動物園と情報共有して安価な餌を探すなど工夫がみられる。 ●コロナ禍で様々な制約がある中、利用者に寄り添いながらイベント内容を工夫したり、学校との連携を積極的に図るなど、設置目的や基本理念を理解しながら区民サービス向上に取り組んでいることが実感できた。 ●設置目的を念頭に置きながら、2点ある重点項目を具現化するための取り組みがなされている。 ●コロナ禍という困難な状況下ではあるが、組織一丸となって業務にあたっている。
改善点・努力する点	<ul style="list-style-type: none"> ●適切に管理運営できているが、昨今の予測が難しい事故、事件などが増加しており、点検・維持管理・安全な環境づくり・動物・福祉との充実などが、なお一層求められる。 ●今後、新たな工夫・取り組みに挑戦し、グッズ販売や魅力的な広報、公園の自然環境を生かした、新たなイベント創出などにより、ファンを獲得する展開を検討してほしい。 ●利用者数について、提示された利用者数に誤りがあり訂正された。カウントの方法や正確性に問題がある。 ●租税公課の項目立てに問題がある。 ●数値の誤りは評価を困難にさせてしまうので、今後提供資料の精査を求めたい。 ●事前に専門家の判断を仰ぎ、公明な会計処理に努めていただきたい。 ●維持管理について、数値目標は達成しているものの、トイレ内にクモの巣があったり、スプリング遊具等の足元地面がえぐれたままで安全面で不安が感じられるなど、維持管理の質の点で改善の余地がある。 ●職員の専門性について、動物管理の点では評価できるが、公園の維持管理の点では職員のスキルが不足していると感じるため改善を望む。 ●備品管理に関して、登録等の手続きは実施年度内に確実に完了するよう速やかな処理を望む。 ●公園施設に関する維持管理について、指定管理者として適切な水準で運用できるよう職員のスキルアップを図り、清潔で安心して楽しめる公園管理体制を組織的に構築していただきたい。 ●アフターコロナを見据え、更なる設置目的の実現に向け鋭意努力していくことを期待する。
<p>【総合評価の採点】 9割以上・・・特に優れている 8割以上・・・優れている 6割以上・・・適正である 4割以上・・・やや劣る 4割未満・・・劣る</p>	