

3 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7年度実績】

令和8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7年4月1日 ～ 令和8年3月31日 (指定期間5年中の1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生活に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となること、また利用者が集い憩える交流の場を提供することにより、区民の健康で文化的な生活の向上に資することを目的とする。
指定管理者名称	肥後細川庭園おもてなしプロジェクト
指定期間	令和7年4月1日～令和12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		R7	R8	R9	R10	R11
収 入	指定管理料	94,691,400				
	利用料金	4,209,835				
	事業収入	1,669,500				
	合計 (A)	100,570,735	0	0	0	0
支 出	科目	内訳				
	人件費	常勤職員	19,327,109			
		非常勤職員 (受付・案内職員)	6,659,853			
		非常勤職員 (維持管理)	12,461,557			
		非常勤職員 (早朝・日常清掃)	11,448,360			
	事務費	消耗品費	456,184			
		備品費	392,426			
		事務機器	498,515			
		通信費	470,028			
		通信運搬費	16,360			
		会議費	0			
		研修費	20,536			
		被服費	97,682			
		旅費交通費	46,560			
	事業運営費	広告宣伝費	449,220			
		イベント資材・ 講師費	129,250			
		ライトアップ事業	3,835,445			
		修景費	0			
	維持管理費	植栽管理費	22,796,117			
		清掃・設備管理費	5,262,798			
		水道光熱費	1,560,063			
		機械警備	678,009			
		修繕費	211,554			
		統括管理費	0			
	その他	保険	9,726			
	公租公課	消費税	1,200			
	本社経費/ 人件費	1 本社 総務・経 理等人件費	2,411,278			
		2 本社 支援要員 人件費	11,840			
		3 本社 福利厚生 費	370,966			
	本社経費/ 販売費・ 一般管理 費	4 本社 通信関係 費	1,606,207			
		5 本社 広告宣伝 費	0			
		6 本社 研修費	0			
		7 本社 情報処理 費	2,584,928			
		8 本社 旅費交通 費	90,770			
		9 本社 物品関係 費	47,357			
		10 本社 租税公 課・保険料	0			
	合計 (B)		93,951,898	0	0	0
収支 (A) - (B)			6,618,837	0	0	0
【特記事項】 ・指定事業では、利用料金収入は対予算-1,120千円となり、区への還元はできなかった。 ・支出額は事業費合計で対予算-6,127千円であった。 ・収支差引は全体で6,618千円となった。						

(2) 自主事業（指定管理者の費用と責任で実施する事業）

①教室、イベント、物販事業など

年度		R7	R8	R9	R10	R11
収入	季節のイベント	185,500				
	日本文化体験イベント	75,000				
	レンタル事業	0				
	松聲閣 物販（食品）	2,598,106				
	松聲閣 物販（物品）	128,313				
	催事 販売	15,858				
	呈茶サービス	6,286,600				
	合計（A）	9,289,377	0	0	0	0
支出	館内装飾	118,646				
	季節のイベント	97,062				
	日本文化体験イベント	100,000				
	レンタル事業	0				
	物販仕入（食品）	2,317,348				
	物販仕入（物品）	81,960				
	呈茶仕入	2,903,950				
	呈茶人件費	2,854,223				
	自主事業催事人件費	0				
	館内掲示等	0				
	ガイド経費	5,400				
	その他雑費	21,702				
	公租公課	0				
	自主事業還元等	394,000				
	合計（B）	8,894,291	0	0	0	0
収支（A）－（B）		395,086	0	0	0	0
【特記事項】 ・自主事業は、呈茶や物販の好調により、収入が対予算2,414千円の増となり、呈茶にかかる人件費の増により支出が対予算2,363千円の増となった。 ・結果として区に対し基本協定書に基づいて収益の50%（394千円）が区に還元された。収支差引は395千円のプラスであった。						

②自動販売機の設置

年度		R7	R8	R9	R10	R11
収入	販売手数料	45,418				
	運営経費	34,830				
	合計（A）	80,248	0	0	0	0
支出	光熱水費	34,830				
	占用料	58,500				
	公租公課	0				
	自動販売機還元	0				
	合計（B）	93,330	0	0	0	0
収支（A）－（B）		-13,082	0	0	0	0
【特記事項】 ・自動販売機の収支は-13千円であった。						

3 評価検討会委員

	役職	委員名
1	座長	土木部長 小野 光幸
2	副座長	土木部みどり公園課長 高橋 彬
3	委員	土木部管理課長 橋本 淳一
4	委員	アカデミー推進部観光・都市交流担当課長 白杉 将和
5	委員	谷 映子（施設利用者）
6	委員	中里 千尋（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7年度協定書	
3	企画提案書	
4	令和7年度事業計画書	
5	令和7年度事業報告書	
6	利用者満足度調査報告書(アンケート)	⑤
7	広報物(チラシ・ポスター・プレスリリース・ホームページ等)	④
8	観光拠点としての取組み	①
9	利用者からのご意見・ご要望・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	⑪
12	職員・非常勤職員配置状況	⑫
13	経費削減・収入増の取組み	⑧⑩
14	管理運営費の収支状況	⑨
15	各研修・防火防災訓練実施状況	⑬⑱
16	施設管理業務における取組み	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	情報公開への取組み	⑰
20	安全対策への取組み	⑱
21	省エネやゴミの削減など環境に配慮した取組み	⑧⑱
22	自主事業・イベント等実績	②
23	モニタリング調査結果に対する改善報告	④⑪⑫⑭⑮⑰⑱

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	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	4	4
		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 業務要求水準書に記載された事項及び基本協定書・年度協定書における協定内容に則り、施設の目標達成に向けた管理運営を遂行している。 ② 年間自主事業計画に基づき、季節や文化を感じられるイベントを企画・開催した。また呈茶サービスでは上生菓子のセットの限定販売や、物販商品を増やすなどの工夫を行い、好評であった。 ③ 手作りポストカードプレゼントなどの工夫により415件のアンケートを回収し、得られた意見を受けて物販の種類を増やしたり、案内表示を工夫するなどの取組を行った。 ④ 都のいい庭キャンペーンパンフレットに呈茶割引特典を掲載し、集客を図った。また、SNSで開花状況などのリアルタイム発信を頻繁に行ったり、各種媒体の取材にも積極的に応じるなど、積極的な広報活動を行った。施設の知名度が低いという意見があるため、さらなる広報が期待される。 ⑤ アンケート調査では415件のサンプルを収集して分析・評価を行い、平均4.9点/5点と高い評価を得ている。館内の清掃状況と日本庭園の状況は特に評価が高かった。 ⑥ 寄せられた苦情に対し、内容を精査して対応し、区に報告を行いつつ可能な限り対応している。 ⑦ 和室の利用率が1.4%の減、洋室の利用率は1.9%の増であった。全体としては56%の利用率ではほぼ横ばいとなった。また、占用においては写真撮影が77時間の減、ロケーションが10時間の増となった。写真撮影は池のかいぼりや園内工事の影響を受けた。貸室利用者からアンケートを取るなどの工夫があるとよい。				
経費の効率性 【配点12点】	A 11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	4	4
		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 都の苗木無償供給の積極的利用、施設スタッフ自身による自主事業講師の担当、剪定枝の園内装飾としての再利用などにより経費節減を行った。また、施設スタッフの作業技術が高く、自前で様々な作業を行うことができている。 ⑨ 指定事業では経費節減の効果により決算額が6,618千円の黒字となった。自主事業は呈茶や物販の好調により、区に394千円を還元できた。 ⑩ 呈茶サービスや物販で施設利用者の意見を取り入れて新商品を追加するなどにより、収入増加を図った。また占用利用促進策として、正面玄関に結婚式の前撮りのPRのコーナーを設置した。				

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 個人情報の保護に関する法律の規定を遵守し、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 現金を保管する金庫の鍵は鍵付き書庫に保管し、盗難防止に努めた。現金は毎日2名体制により照合を行った。現場の経理処理は、JVの代表企業にて再確認を行った。 ⑫ 責任者が必ず1名出勤するシフトを組み、イベント時はJV本部にも応援要員を依頼して対応した。また経験豊富なスタッフの採用を行った。 ⑬ 事業計画に基づき、実務関連の研修、リスクマネジメント研修やAED操作、防災訓練、細川家の歴史などの知識習得のための研修を実施した。 ⑭ 自発的に植栽管理計画を策定し、高い水準での管理を行っている。庭園のあり方に関して有識者から直接指導を受け、試行錯誤しつつ積極的な姿勢で管理を行っている。 また、池の水質改善について水抜き調査や活力剤の利用など積極的に取り組んだ。 ⑮ 供用備品現在高調書をもとに、実地確認を行った。備品ごとのデータベースを作成、更新している。 ⑯ 個人情報保護マニュアルを作成し、個人情報は鍵付き書庫に厳重に保管して目的外の利用をしないよう徹底した。また本社事務局による臨店指導を行った。 ⑰ 指定管理者情報公開規定を定め、対応に備えているが、指定管理者宛ての情報公開請求はなかった。 ⑱ 定時の園内巡回点検により異常の早期発見に努めた。また危機管理対応マニュアルを作成し、災害発生時に備えている。 ⑲ 朝顔のグリーンカーテンの実施、サーキュレーターの活用、省エネ規格の自動販売機の導入などにより、環境に配慮した取組を行った。			
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。	—	—	—
	《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	74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 年間自主事業計画に基づき、季節や文化を感じられるイベントを企画・開催した。また呈茶サービスでは上生菓子のセットの限定販売や、物販商品を増やすなどの工夫を行い好評であった。 ③ 手作りポストカードプレゼントなどの工夫により415件のアンケートを回収し、得られた意見を受けて物販の種類を増やしたり、案内表示を工夫するなどの取組を行った。 ⑤ アンケート調査では415件のサンプルを収集して分析・評価を行い、平均4.9点/5点と高い評価を得ている。館内の清掃状況と日本庭園の状況は特に評価が高かった。 ⑧ 都の苗木無償供給の積極的利用、施設スタッフ自身による自主事業講師の担当、剪定枝の園内装飾としての再利用などにより経費節減を行った。また、施設スタッフの作業技術が高く、自前で様々な作業を行うことができている。 ⑨ 指定事業では経費節減の効果により決算額が6,618千円の黒字となった。自主事業は呈茶や物販の好調により、区に394千円を還元できた。 ⑭ 自発的に植栽管理計画を策定し、高い水準での管理を行っている。庭園のあり方に関して有識者から直接指導を受け、試行錯誤しつつ積極的な姿勢で管理を行っている。また、池の水質改善について水抜き調査や活力剤の利用など積極的に取り組んだ。 【改善すべき事項】 ④ 施設の知名度が低いという意見があるため、さらなる広報が期待される。 ⑦ 貸室利用者からアンケートを取るなどの工夫があるとよい。			

《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)