

港区立芝浦公園等指定管理者モニタリング業務委託

第三者評価実施報告書

令和 7 年 1 月 31 日

実施機関

東京都港区西麻布 2-10-1 西麻布 YK ビル 6 階

特定非営利活動法人 東京都港区中小企業支援協会

理事長 鳥海 孝

目次

1. 施設の概要、規模
 - (1)施設の概要、規模
 - (2)管理事務所の運営状況
2. 事業の概要
 - (1)指定管理者が行う施設運営・管理及びサービス事業に関する基本方針
 - (2)施設運営
 - (3)施設管理
 - (4)サービス事業
3. 項目別モニタリング
 - (1)施設管理の実施状況
 - (2)施設管理体制
 - (3)情報管理・危機管理
 - (4)施設利用
 - (5)総合判定
 - (6)その他

別紙1 評価点数表

港区立芝浦公園等指定管理者モニタリング業務委託

件名	港区立芝浦公園等指定管理者モニタリング業務委託
指定管理者	アカネ・ハリマ・イビデングループ

(1) 実施概要

- ア 件名：港区立芝浦公園等指定管理者モニタリング業務委託
- イ 目的：指定管理者がおこなう公園等運営管理業務の、港区が定める業務基準書、業務仕様書に対する適合性について第三者評価を行うことを目的とする。
- ウ 履行期間：契約締結日の翌日から令和 7 年 1 月 31 日まで
- エ 対象施設：指定管理者が管理する公園 9 園及び児童遊園 2 園
- オ 業務内容：

指定管理者が提出した報告書、利用者アンケートの結果及び指定管理者からのヒアリング、各公園等の実査をもとに、指定管理者の行っている運営管理業務の安全性、確実性、有効性、合理性等を中立的立場から適切な手法を用いて公平に評価する。

(2) 指定管理者に対する第三者評価の実施概要

- ① 評価項目 別紙「評価点数表」に記載の項目のとおり
- ② 評価方法

以下により指定管理者の行う運営管理業務を総合的に評価する。

- 1) 提出いただいた関係文書類の調査、アンケート調査結果の分析を行う。
- 2) 公園等実査及び指定管理者からのヒアリングを行う。

③ 評価基準

評価点	評価基準内容
5	協定書、業務基準書、業務仕様書及び事業計画書で提案した事項を十分満たしている。
4	協定書、業務基準書、業務仕様書及び事業計画書で提案した事項に対して、改善が望まれる点がある。
3	協定書、業務基準書、業務仕様書及び事業計画書で提案した事項に対して、複数の改善が望まれる点がある。
2	協定書、業務基準書、業務仕様書及び事業計画書で提案した事項に対して、緊急に改善すべき事項がある。
1	協定書、業務基準書、業務仕様書及び事業計画書で提案した事項に対して、緊急に改善すべき複数の事項がある。

(3)評価の実施

<公園等実査・ヒアリング>

下記日程により実査及びヒアリングを行いました。

公園			
	名称	住所	訪問日
1	芝浦公園	港区芝浦一丁目 16 番 25 号	令和6年 12 月 16 日
2	プラタナス公園	港区芝浦四丁目 20 番 56 号	令和6年 12 月 13 日
3	埠頭公園	港区海岸三丁目 14 番 34 号	令和6年 12 月 13 日
4	東八ツ山公園	港区港南二丁目 8 番 8 号	令和 7 年 1 月 12 日
5	港南和楽公園	港区港南四丁目 2 番 18 号	令和 7 年 1 月 12 日
6	港南公園	港区港南四丁目 5 番 1 号	令和 7 年 1 月 12 日
7	港南緑水公園	港区港南四丁目 7 番 47 号	令和 7 年 1 月 12 日
8	お台場レインボー公園	港区台場一丁目 3 番 1 号	令和 7 年 1 月 13 日
9	芝浦中央公園	港区港南一丁目 2 番 28 号	令和7年 1 月 23 日
児童遊園			
	名称	住所	訪問日
1	船路橋児童遊園	港区芝浦二丁目 11 番 10 号	令和 6 年 12 月 13 日
2	末広橋児童遊園	港区海岸二丁目 1 番 27 号	令和 6 年 12 月 16 日
管理事務所ヒアリング		港区港南一丁目 2 番 28 号	令和 7 年 1 月 23 日
指定管理者ヒアリング		港区港南一丁目 2 番 28 号	令和 7 年 1 月 23 日

1 施設の概要、規模

(1)施設の概要、規模

アカネ・ハリマ・イビデングループが管理する公園・児童遊園合計数と面積は以下の通りです。

公園・児童遊園	管理数	面積(m ²)
芝浦港南地区公園	9園	106,939.91
芝浦港南地区児童遊園	2園	970.85
合計	11 園	107,910.76

個別には以下の 9か所の公園と 2か所の児童遊園を管理しており、芝浦中央公園、港南緑水公園、お台場レインボー公園に管理事務所が有ります。

1) 芝浦公園	
所在地	港区芝浦一丁目 16 番 25 号
公園管理面積	6,800.05 平方メートル
種別	都市公園法に基づく街区公園
主な施設	トイレ(男子トイレ、女子トイレ、バリアフリートイレ)、ベンチ、遊具(クッション遊具、スプリング遊具)、ロッククライミング、水飲み場、パーゴラ、投球場
公園の沿革	・開園:昭和 52 年4月 ・港区が平成 19 年に策定した「田町駅東口北地区街づくりビジョン」に基づき、港区及び東京ガスによる公民連携のまちづくりが進められ、土地区画整理事業の支援により、平成 28 年 7 月 28 日に新しい芝浦公園が整備されました。 この生まれ変わった芝浦公園は、地元の方々に参加していただいたワークショップでの意見を取り入れて整備されました。
公園の特徴	・大中小からなる 3 つのクッション マットや子どもの握力を向上させる ロッククライミングなど、特徴的な遊具があります。 ・田んぼと水湿地があり、毎年 5 月 頃には田植えを行います。 ・公園の玄関口にガス灯があります。 ・利用時間:24 時間  

2) プラタナス公園	
所在地	港区芝浦四丁目 20 番 56 号
公園管理面積	2,500.00 平方メートル
種別	都市公園法に基づく街区公園
主な施設	トイレ(男子トイレ、女子トイレ、バリアフリートイレ)、ベンチ、複合遊具、砂場、水飲み場
公園の沿革	・開園:平成 19 年 3 月 ・プラタナス公園は「芝浦アイランド地区再生プロジェクト」の街の中心的位置付けとなる公園として造られました。芝生広場には公園名にもなっている大きなプラタナスの木がシンボルとして存在しています。
公園の特徴	・芝浦アイランド地区の中央に位置し 高層マンションに囲まれています。 ・隣接して区の公共施設(子ども園・児童高齢者交流プラザ)があります。  

3) 埠頭公園	
所在地	港区海岸三丁目 14 番 34 号
公園管理面積	8,935.27 平方メートル
種別	都市公園法に基づく街区公園
主な施設	トイレ(男子トイレ、女子トイレ、バリアフリートイレ)、ベンチ、船の複合遊具、野球場、じゃぶじゃぶ池、砂場、シーソー、スイング遊具、滑り台、水飲み場、パーゴラ、モニュメント
公園の沿革	・開園:昭和 39 年 8 月 ・明治 43 年、白瀬中尉らが芝浦から 204 トンの木造船開南丸で日本初の南極探検に出発しました。これを記念して開南丸のレリーフとペンギン像のある記念碑が建っています。 ・また、この付近は日本プロ野球発祥の地でもあり、大正 9 年に芝浦野球協会として日本最初のプロ野球が発足しました。これにちなんで園内には少年野球場があります。 園内には、開南丸を模倣した船の木製遊具や南極大陸を表した滝と池などの施設が造られ、少年野球場も人工芝、ナイター照明、観覧席などの整った球場になっています。

公園の特徴	・都道(海岸通り)に面しています。 ・じゃぶじゃぶ池と木製の大型帆船が特徴的です。  
-------	--

4) 東八ツ山公園	
所在地	港区港南二丁目 8 番 8 号
公園管理面積	1,837.27 平方メートル
種別	都市公園法に基づく街区公園
主な施設	複合遊具、バスケットゴール、リンク遊具、砂場、健康遊具、水飲み場、パーゴラ
公園の沿革	・開園:昭和 41 年 12 月
公園の特徴	・東八ツ山公園は港区と品川区にまたがる公園です。バスケットゴールが設置された広々とした投球場や、複合遊具、健康遊具があり、幅広い年齢層の方が楽しく利用できる公園となっています。 ・東京都食肉市場に面し、品川区との区境に位置しています。 ・緑が豊かで、敷地を囲む様にして植えられたツツジが5月頃に鮮やかな花を咲かせます。 ・大人用の木製健康遊具があります。  

5) 港南和楽公園	
所在地	港区港南四丁目 2 番 18 号
公園管理面積	3,800.82 平方メートル
種別	都市公園法に基づく街区公園
主な施設	複合遊具、スプリング遊具、水飲み場、パーゴラ トイレ(男子トイレ、女子トイレ、バリアフリートイレ)、ベンチ、水飲み場
公園の沿革	・開園:平成 18 年 9 月 ・港南和楽公園は小さな子どもからお年寄りまで、和やかに楽しく利用できる公園として、誰でも身近に親しんでいただくため開園しました。
公園の特徴	・本公園は都営住宅港南四丁目第3アパートに隣接しています。 ・東側には小・中学校が存在し、アパートの住民の他にも多くの人々に利用されています。 ・園内には、2 基の複合遊具やスプリング遊具が設置され、また広いスペースがあるため、たくさん子どもたちが元気よく走り回っています。  

6) 港南公園	
所在地	港区港南四丁目 5 番 1 号
公園管理面積	6,077.29 平方メートル
種別	都市公園法に基づく街区公園
主な施設	A 面:トイレ(男子トイレ、女子トイレ、バリアフリートイレ) B 面:複合遊具、ブランコ、水飲み場 C 面:水飲み場、デッキ D 面:水飲み場、トイレ(男子トイレ、バリアフリートイレ)
公園の沿革	・開園:昭和 52 年 8 月
園内の特徴	・港区と品川区との区境に位置しており、西側は高浜運河、南側は天王洲運河に囲まれています。 ・D 面中央にはネット付きの多目的広場があり、主に少年野球や大人達の草野球の場として使われています。

	・高浜運河沿緑地と一体的な利用ができます。 港南公園は A 面・B 面・C 面・D 面の 4 つの部分からなる公園です。B 面はブランコや滑り台などの遊具が設置され、C 面は緑を多く取り入れ、高浜運河を眺めることができる安らげる空間となっています。また、D 面は自由にご利用することができる多目的広場になっており、どなたでもご利用になれます。  
--	---

7) 港南緑水公園	
所在地	港区港南四丁目 7 番 47 号
公園管理面積	20,206.35 平方メートル
種別	都市公園法に基づく近隣公園
主な施設	ドッグラン、噴水、自然観察池、複合遊具、ローラー滑り台、ブランコ、健康遊具、水飲み場、パーゴラ トイレ（男子トイレ、女子トイレ、バリアフリートイレ）
公園の沿革	・開園：平成 18 年 6 月 ・港南緑水公園は区民参画により設計案をつくり、「水辺空間、自然とのふれあいの場の創出」「子どもから高齢者までが遊び、集う公園」「防災機能の拡充」などの整備方針を定め平成 24 年 4 月に全面開園しました。
公園の特徴	公園には、はらっぱ広場や四季を楽しめる緑のほか、噴水や自然観察池といった水や生きものと触れ合える施設、マンホールトイレ、かまどベンチ、利水槽など災害に対応する施設があります。 また、犬が自由に走り回れるドッグランが整備されています。（ドッグランの利用には登録が必要です）  

8) お台場レインボー公園	
所在地	港区台場一丁目 3 番 1 号
公園管理面積	11,000.00 平方メートル
種別	都市公園法に基づく近隣公園
主な施設	複合遊具、シーソー、スプリング遊具、ブランコ、滑り台、砂場、鉄棒、健康遊具、バスケットゴール、水飲み場、パーゴラ トイレ（男子トイレ、女子トイレ、バリアフリースイートイレ）
公園の沿革	・開園 平成 8 年 9 月 ・新しい街お台場に、平成 8 年開園しました。
公園の特徴	・複合遊具が子ども達に大人気で、スプリング遊具、かもめが空を飛んでいる様な形のシーソーもあります。 ・東側には「ゆりかもめ」が走り、西側は「お台場海浜公園」があります。 ・潮の香りもする広々とした明るい公園です。 ・この公園は、お台場学園、にじのはし幼稚園と隣接し、広々とした芝生広場、樹木に囲まれた複合遊具などがあります。子どもたちが元気よく動き回っています。  

9) 芝浦中央公園	
所在地	港区港南一丁目 2 番 28 号
公園管理面積	42,786.41 平方メートル
種別	港区立上下水道施設上部利用公園条例に基づく公園
主な施設	A 面：四阿（あずまや）、藤棚、複合遊具、鉄棒、ブランコ、砂場、スプリング遊具、男子トイレ、女子トイレ、バリアフリースイートイレ B 面：ドッグラン、バラ園、バスケットゴール、芝生広場、木製アスレチック遊具、ピオトープ、管理事務所、男子トイレ、女子トイレ、バリアフリースイートイレ D 面：芝生広場、噴水、湿生花園、展望台、ウッドデッキ
公園の沿革	・A 面、B 面（昭和 55 年開園）、D 面（平成 27 年開園） ・東京都下水道局芝浦水再生センター内の曝気槽（ばっきそう）の上部を鉄筋コンクリートで蓋をして造られた人工地盤の公園です。公園の計画は芝浦処理場を改築する際に持ちあがったものです。今まであった A 面・B 面・C 面に加え、平成 27 年 4 月に商業施設の緑地と一体となった D 面が誕生しました。

公園の特徴	・芝浦水再生センター内の上部を利用した人工地盤の公園です。 ・A面、B面、D面(C面は管理区域外)に分かれ、AB面には芝生広場や四季折々の木々や草花に囲まれた散歩道があり、D面には噴水や湿生花園、芝生広場などがあります。 ・開園時間:1月から4月・10月から12月:午前7時から午後5時 5月から9月:午前6時から午後7時 ・休業日:年末年始 12月31日から1月3日  
-------	---

10) 船路橋児童遊園	
所在地	港区芝浦二丁目 11 番 10 号
公園管理面積	858.05 平方メートル
種別	港区立児童遊園条例に基づく児童遊園
主な施設	すべり台、リンク遊具、水飲み場、ベンチ
児童遊園の沿革	・開園:昭和 33 年 12 月
児童遊園の特徴	・船路橋児童遊園は船路橋の橋台敷きにあり、運河と橋を眺めながら遊べる児童遊園となっています。  

11) 末広橋児童遊園	
所在地	港区海岸二丁目 1 番 27 号
公園管理面積	112.80 平方メートル
種別	港区立児童遊園条例に基づく児童遊園
主な施設	ベンチ、プランター
児童遊園の沿革	・開園:昭和 40 年 12 月
児童遊園の特徴	東側は都道(海岸通り)、西側は芝浦運河に挟まれたとても小さな児童遊園。昼休みには、近くのサラリーマンや OL によく利用されています。

(2)管理事務所の運営状況

管理事務所の運営状況	芝浦中央公園、港南緑水公園、お台場レインボー公園には管理事務所が配置され、芝浦港南地区の公園 9 園と児童遊園2園、合計 11 園を管理運営しています。 3つの管理事務所には管理運営責任者または副管理運営責任者以下1名～5名の職員が常駐し来園者の対応、管理対象施設の巡回見回り、清掃等が毎日行われています。 管理事務所には、来園者の受付窓口が設置され、港区の広報、各公園の利用案内、イベント案内等が並べられており来園者へのサービスを提供しています。 それぞれの管理事務所では管理運営責任者または副管理運営責任者を長とする組織体制を整えています。管理責任者または副管理責任者が必ず勤務するローテーションを組んでいます。職員についても、管理事務所間でローテーションする体制を整えています。 日常巡回と日常清掃は、職員とシルバー人材センターなど再委託先で適切に業務を分担し、園内の巡回、清掃、廃棄物処理の業務を担っています。 植物管理、施設管理についても、職員と再委託先で適切に業務を分担して行っています。
-------------------	--

2.事業の概要

(1)指定管理者が行う施設運営・管理及びサービス事業に関する基本方針(公園等共通)	当指定管理者は公園 9園と児童遊園 2園の計 11 園(以下公園等)の施設を受託しています。 港区は、2006年に策定された「港にぎわい公園づくり基本方針」を策定しています。(2022年3月に名称を「港にぎわい公園づくり推進計画」に改め、新たな計画が発表されています。) 当指定管理者の管理運営基本方針は、区の方針に沿った次の事項です。 ・各公園の特性に基づいてグループ化を行い、地域・公園ネットワークを形成することにより、効率的かつ機動性のある一体管理を実施します。 ・利用者が安全で快適に公園を利用できるよう、施設管理を徹底します。 ・すべての公園において、利用者目線に立ったきめ細かな対応により、維持管理水準の向上と安心・安全で魅力ある公園の環境づくりを実現していきます。 ・「港にぎわい公園づくり推進計画」の理念や方針に共感し、公園管理の経験やノウハウを活かしてあらゆる努力を重ね、各公園の魅力を高めてまいります。
--	---

(2)施設運営 (公園等共通)	公園等の指定管理者として運営管理を適正に行うため、3社「株式会社アカネ、株式会社ハリマビシステム、イビデングリーンテック株式会社」で指定管理者を結成しています。 指定管理者の名称は「アカネ・ハリマ・イビデングループ」と言い、代表団体は港区に本店登記がある株式会社アカネです。 株式会社アカネは、管理運営全般(公園清掃、施設維持管理、植栽管理業務)を行っています。 株式会社ハリマビシステムは、施設維持管理(トイレ特別清掃、トイレ特殊洗浄・防汚コーティング、照明点検、池点検、電気設備点検、機械設備点検等)を担当しています。 イビデングリーンテック株式会社は、植栽の一部管理業務(芝生地目土かけ、芝生地エアレーション)を担当しています。 代表企業内の本部組織は、これまで複数の類似施設の維持・運営管理を行ってきた経験や組織力を活かした業務支援を行っています。 また指定管理者3社は四半期に1回、運営会議を開催し、本事業の経営状況、事業進捗に関する確認及び修正を行っています。
----------------------------	---

(3)施設管理 (公園等共通)	具体的な管理体制は以下の通りであり、類似施設の業務経験を持つ人材を管理運営責任者として配置し、指揮命令系統を一本化しています。 <table border="1" data-bbox="501 1061 1355 1547"> <tr> <th data-bbox="501 1061 879 1122">職名</th><th data-bbox="879 1061 1355 1122">役割分担(主な業務内容)</th></tr> <tr> <td data-bbox="501 1122 879 1200">管理運営責任者(責任者)</td><td data-bbox="879 1122 1355 1200">・全公園の管理運営全般統括</td></tr> <tr> <td data-bbox="501 1200 879 1330">副管理運営責任者 (副責任者)</td><td data-bbox="879 1200 1355 1330">・管理運営責任者代行 ・管轄公園管理運営全般 ・自主・提案事業実施推進</td></tr> <tr> <td data-bbox="501 1330 879 1435">職員</td><td data-bbox="879 1330 1355 1435">・公園施設の維持管理業務 ・窓口対応、利用者対応</td></tr> <tr> <td data-bbox="501 1435 879 1547">代表団体・構成団体各分野の 専門家</td><td data-bbox="879 1435 1355 1547">・樹木医による技術支援 ・自主・提案事業支援 等</td></tr> </table>	職名	役割分担(主な業務内容)	管理運営責任者(責任者)	・全公園の管理運営全般統括	副管理運営責任者 (副責任者)	・管理運営責任者代行 ・管轄公園管理運営全般 ・自主・提案事業実施推進	職員	・公園施設の維持管理業務 ・窓口対応、利用者対応	代表団体・構成団体各分野の 専門家	・樹木医による技術支援 ・自主・提案事業支援 等
職名	役割分担(主な業務内容)										
管理運営責任者(責任者)	・全公園の管理運営全般統括										
副管理運営責任者 (副責任者)	・管理運営責任者代行 ・管轄公園管理運営全般 ・自主・提案事業実施推進										
職員	・公園施設の維持管理業務 ・窓口対応、利用者対応										
代表団体・構成団体各分野の 専門家	・樹木医による技術支援 ・自主・提案事業支援 等										

(4)サービス事業 (公園等共通)	下記のようなサービス事業を行っています。 ① 提案事業と自主事業 それぞれの月にあったイベントを実施し年間合計36回行いました。そのうち参加者を事前に募集したイベントは28回でした。 ② イベントの開催テーマと回数は以下の通りです。 提案事業:8種類、20回 ・緑のカーテン 1回 ・ドッグラン 8回 ・自然観察会 3回 ・自然観察会(夜) 2回 ・公園の植物だより 1回 ・ツリークライミング2回 ・防災イベント 1回 ・地域連携事業 2回 自主事業:10種類、16回 ・公園農園 1回 ・ランニング教室1回 ・ローズガーデンフェスタ2回 ・親子ヨガ体験教室1回 ・飲料水販売1回 ・クラフト教室6回 ・打ち水大作戦1回 ・手持ち花火イベント1回 ・公園発見ウォークラリー 1回 ・ガーデニング教室 1回 ③ AED の適切な使用ができるよう上級救命講習を受講しています。 ④ 取得物は3か月間保管その後は廃棄(貴重品は警察へ)しています。 ⑤ 掲示板、ホームページを活用した情報発信 ⑥ チラシを作成してイベント等の紹介
----------------------	--

3. 項目別モニタリング

評価点数は別紙の評価点数表に基づく。

(1)施設管理の実施状況	評価点数	7点/10点
① 管理水準の評価 (基本協定) 基本協定で定めた 管理水準の実施状 況	・基本協定書で定められている管理事項及び水準は下記の通りであり、それに基づいて、業務基準書、業務仕様書が定められています。 ① 目的 ② 公共性の趣旨の尊重 ③ 信義誠実の原則 ④ 指定期間等 ⑤ 本施設の概要 ⑥ 本施設の使用 ⑦ 目的外使用の禁止 ⑧ 本業務の範囲 ⑨ 港区が行う業務の範囲 ⑩ 責任者等の配置 ⑪ 管理運営の基準 ⑫ 本業務の範囲及び管理運営の基準の変更 ⑬ 本業務の実施 ⑭ 事業計画書の提出 ⑮ 事前準備 ⑯ 再委託の禁止 ⑰ 本施設の改修等	

	⑮ 緊急時の対応 ⑯ 守秘義務 ⑰ 個人情報の保護 ⑱ 情報安全対策指針の遵守 ㉑ 本業務の情報公開等 ㉓ 備品等の貸与 ㉕ 指定管理者による備品等の購入 ㉗ 業務実績報告等 ㉙ 施設利用者アンケート等の実施 ㉛ 業務実施状況調査 ㉝ モニタリング ㉟ 第三者評価の実施 ㊱ 指定管理料 ㊳ 指定管理料の額の変更 ㊵ 自主事業 ㊷ 損害賠償等 ㊹ 第三者への賠償 ㊻ 保険 ㊽ 不可抗力発生時の対応等 更に詳細について、業務基準書及び業務仕様書で定められています。
--	---

評価	・基本協定書で定めた管理水準の実施状況 ・各項目について調査しましたが、基本協定書・業務基準書・業務仕様書をもとに令和 5 年度事業計画書及び具体的な年間事業実施計画及び年間作業実施計画を作成し進捗管理を行うなど、おおむね適切に管理されています。 以下については改善すべきと思われます。 ① 人材育成について、業務基準書4(4)によれば「指定管理者は職員研修・人材育成計画を作成し、常に職員の資質向上に努める。」とされています。しかし「職員研修・人材育成計画」は事業計画書には含まれておらず、年度末の業務報告書にも見当たりませんでした。 ② 業務仕様書4(1)の規定によれば「『港区立芝浦公園等指定管理業務水準表』を最低基準として、管理水準が向上できるように事業計画を立てること」となっています。しかし、管理水準表の「便所特別清掃 1 回/月」に対して事業計画書は「便所特別清掃各公園 2 回/年」となっており、管理水準表を下回った計画が立てられ、実行されています。 ③ 業務仕様書には6(2)には「遊具点検等、日常点検のほか、専門業者による定期点検を年 1 回以上行う。安全が確保できると判断した遊具は『SP 点検済みシール』それ以外については点検時期を明示した『点検済みシール』を表示すること」となっています。一部の遊具に点検済みシールが貼付けられていませんでした。委託先からの点検記録表には、点検済みと記載されていますので、貼り忘れとも考えられますが、「点検済みシール」は必要です。 ④ 港区管理水準表及び年間作業実施計画には、トイレの 2 回/日の清掃が計画され清掃実施時間案内プレートに記入することになっています。しかし、記入されていないトイレや同プレートのないトイレがありました。委託業者からの実施報告では実施済みとなっていますので、記録忘れと思われますが、改善が必要です。
-----------	--

② 管理水準の評価 (事業計画) 事業計画で定めた 管理水準の実施状 況	令和5年度事業計画書で定めた項目は下記の通りであり、その項目ごとに管理水準を定めています。 1. 複数の公園を効率的で効果的に管理する取組 2. 維持管理の基本方針 3. 職員の確保と育成 4. 職員体制・勤務体制、管理事務所の運営 5. 不法行為への対応 6. 地域との連携及び区民との協働 7. 公園等の広報活動(提案事業) 8. 子どもが遊び成長できる環境づくり(提案事業) 9. 自然に親しむ環境づくり(提案事業) 10. ドッグラン利用者へのマナー啓発(提案事業) 11. 自主事業の考え方と具体的な取り組み 12. 個人情報保護 13. 安全で快適利用できる公園及び児童遊園作り 14. 施設に起因する事故防止 15. 園内での事故・被害や自然災害が発生した場合の対応 16. 災害時の発生時への対応 17. 物品の購入 18. 区への提出及び報告		
評価	・各項目について調査しましたが、計画を作成するだけでなく、実行計画及び項目ごとの実施状況の評価も適時適切に行われています。 ・全職員に年1回の接遇教育を行うことになっていますが、年度業務報告書には全職員の研修実績が記載していないなどの項目もあります。 計画された項目については、おおむね適切に管理・運営されています。		
(2)施設管理体制		評価点数	29点/30点
人員配置及び行動 管理(公園等共通)	①管理事務所の配置人員(毎日常駐する人員) 次の3つの管理事務所で勤務シフトを組み管理運営にあたります。 勤務シフトは、公園管理業務・行事・イベントに合わせて柔軟に対応。		
	芝浦中央公園	港南緑水公園	お台場レインボー公園
全体統括	管理運営責任者1名 副管理運営責任者1名(港南緑水公園と兼任)		
副管理運営責任者	1名	1名	1名(管理運営責任者が兼任)
常勤職員	3名	2名	2名
非常勤職員	1名	2名	—
管轄公園	芝浦中央公園 芝浦公園 プラタナス公園 埠頭公園	港南緑水公園 港南和楽公園 東八ツ山公園	お台場レインボー公園

	<table><tr><td></td><td>船路橋児童遊園 末広橋児童遊園</td><td>港南公園 ABCD</td><td></td></tr><tr><td>再委託先</td><td colspan="3">(公社)港区シルバー人材センター 一富士工業(株)、日都産業(株) など、他 3 社</td></tr></table>		船路橋児童遊園 末広橋児童遊園	港南公園 ABCD		再委託先	(公社)港区シルバー人材センター 一富士工業(株)、日都産業(株) など、他 3 社		
	船路橋児童遊園 末広橋児童遊園	港南公園 ABCD							
再委託先	(公社)港区シルバー人材センター 一富士工業(株)、日都産業(株) など、他 3 社								
	②毎日行われている管理 日常巡視、日常園内清掃、トイレ日常清掃、ドッグラン清掃他、鍵開閉作業他(芝浦中央公園、港南緑水公園ドッグラン、芝浦公園投球場)、ドッグランの受付、作業日報(利用者数、日常清掃、トイレ、ごみ箱、巡回)、管理事務所清掃 ③休園日及び開園時間 (ア)休園日…芝浦中央公園のみ 12/31～1/3。他の公園はなし。 (イ)開園時間 芝浦中央公園:7～17 時(1/4～4/30、10/1～12/30) 6～19 時(5/1～9/30) 他の公園は 24 時間開放。 (ウ)管理事務所の開所時間 芝浦中央公園:7～17 時(1/4～4/30、10/1～12/30) 6～19 時(5/1～9/30) 港南緑水公園、お台場レインボー公園 8 時 30 分～17 時 15 分								
①人員配置の評価	・3つの管理事務所で職員をローテーションし勤務シフトを組み管理運営にあたっています。 ・管理事務所の事業計画書における人員配置は、芝浦中央公園、港南緑水公園、お台場レインボー公園、それぞれの定員は5名、5名、2～3名です。しかし、評価対象の令和5年度においては、月次報告書の勤務集計報告書によるとお台場レインボー公園は職員 1 名しか勤務していない日が多い。再委託先の 1 名がこれをカバーしているとのことですが、計画との相違が認められます。1名の場合、緊急時の対応に懸念が残ります。								
②行動管理の評価	・行動管理においては、事業計画書の中で「年間事業実施計画書」で項目ごとに列挙し、その内容を具体的な行動として記載の上、実施状況を確認しています。 ・更に定期的に行うべき点検作業等については「年間作業計画書」「年間作業工程表」を作成しています。実施状況は毎月作成する「作業・点検・収支月次報告書」の中で報告されています。この報告書には作業前と作業後の写真と作業日時が分かる立札の写真も添付するなど分かりやすく、十分な行動管理が行われていると評価できます。								
衛生管理、品質管理(公園等共通)	衛生管理清掃…トイレの清掃は毎日 2 回行っています。 品質管理…目視による外観点検は毎日行われています。 園内施設管理…随時行われています。								

③衛生管理の評価	・トイレの清掃や目視による外観点検など適切に行われており、清掃時刻の記録表示も行われています。 ・毎日2回実施する日常トイレ清掃を実施したことを示すプレートに作業時間と作業員名を記録することになっています。しかし、トイレのプレートにこの実施したことを示す時間と作業員名の記録されていない場所もありました。また、プレートのない「バリアフリートイレ」もありました。再委託事業者からの報告書にはすべて実施されているとのことでした。プレートへの記載漏れと思われますが、職員の巡回時に現場のプレートの確認が必要と考えられます。衛生管理という点では十分行われていると評価できます。
④品質管理の評価	各公園等を点検させていただきましたが、清掃が行き届いており、利用者からの連絡にも迅速に対応していることから、品質管理が十分行われていると評価します。

自主モニタリング の実施内容 (公園等共通)	自主事業や利用促進・提案事業などは適切に行われているか。アンケートは行っているか。 ・提案事業、自主事業は計画に基づき適切に行われています。 ・利用者へのサービス向上を目的に、全11公園等で来園者にアンケートを10月に実施しています。 ・アンケート調査項目のうち、公園の安全・安心度の集計結果は次の通りです。 <table><tr><td>調査項目</td><td colspan="2">調査期間:令和5年 10/2~10/31</td></tr><tr><td>回答数</td><td>598(件)</td><td>割合(%)</td></tr><tr><td>1. とても満足</td><td>292</td><td>49</td></tr><tr><td>2. 満足</td><td>229</td><td>38</td></tr><tr><td>3. ふつう</td><td>73</td><td>12</td></tr><tr><td>4. 不満</td><td>3</td><td>0.5</td></tr><tr><td>5. とても不満</td><td>1</td><td>0.2</td></tr></table>	調査項目	調査期間:令和5年 10/2~10/31		回答数	598(件)	割合(%)	1. とても満足	292	49	2. 満足	229	38	3. ふつう	73	12	4. 不満	3	0.5	5. とても不満	1	0.2
調査項目	調査期間:令和5年 10/2~10/31																					
回答数	598(件)	割合(%)																				
1. とても満足	292	49																				
2. 満足	229	38																				
3. ふつう	73	12																				
4. 不満	3	0.5																				
5. とても不満	1	0.2																				
⑤自主モニタリング の実施内容の評価	・来園者の安全・安心度の満足度は、アンケート結果よりとても満足と満足を含わせると 87%と非常に高い水準に有ります。アンケートの回答数も多く、施設の性格を勘案し適切と考えます。 ・アンケート結果の分析と、不満等への対応(落とし物の対応、夜の犬の放し飼い、自転車対応など)の来園者へのフィードバックはしていないとのことです。ホームページやチラシなど重要な部分だけでもフィードバックを行うとより顧客満足度が向上するのではないかと考えられます。																					

再委託業務	再委託先は下表の通り12社です。主としてシルバー人材センターや港区内に本社を置く企業に再委託業務を発注しています。 <table border="1" data-bbox="496 293 1334 976"> <thead> <tr> <th>委託業者名</th><th>委託事業名</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>公益社団法人港区シルバー人材センター</td><td>公園清掃、臨時清掃、門扉開閉見回り</td></tr> <tr> <td>(株)ニッケイトラスト</td><td>噴水池監視、イベント警備</td></tr> <tr> <td>一富士工業(株)港営業所</td><td>公園トイレ清掃</td></tr> <tr> <td>日都産業(株)</td><td>公園遊具点検</td></tr> <tr> <td>(株)ドウサイエンス</td><td>湿生花園・噴水点検</td></tr> <tr> <td>東日本ハイウェイ(株)港支部</td><td>噴水池清掃</td></tr> <tr> <td>東京ガスエコモ(株)</td><td>ガス灯点検</td></tr> <tr> <td>パナソニックマーケティングジャパン(株)</td><td>クールスポット設備の保守点検</td></tr> <tr> <td>(株)緑生研究所</td><td>湿生花園・自然観察池のモニタリング</td></tr> <tr> <td>ベックス(株)</td><td>ホームページ作成管理、第三者評価</td></tr> <tr> <td>(株)深志印刷社</td><td>パンフレット・チラシ印刷</td></tr> <tr> <td>(株)自然教育研究センター</td><td>自然観察会イベント、</td></tr> </tbody> </table>	委託業者名	委託事業名	公益社団法人港区シルバー人材センター	公園清掃、臨時清掃、門扉開閉見回り	(株)ニッケイトラスト	噴水池監視、イベント警備	一富士工業(株)港営業所	公園トイレ清掃	日都産業(株)	公園遊具点検	(株)ドウサイエンス	湿生花園・噴水点検	東日本ハイウェイ(株)港支部	噴水池清掃	東京ガスエコモ(株)	ガス灯点検	パナソニックマーケティングジャパン(株)	クールスポット設備の保守点検	(株)緑生研究所	湿生花園・自然観察池のモニタリング	ベックス(株)	ホームページ作成管理、第三者評価	(株)深志印刷社	パンフレット・チラシ印刷	(株)自然教育研究センター	自然観察会イベント、
委託業者名	委託事業名																										
公益社団法人港区シルバー人材センター	公園清掃、臨時清掃、門扉開閉見回り																										
(株)ニッケイトラスト	噴水池監視、イベント警備																										
一富士工業(株)港営業所	公園トイレ清掃																										
日都産業(株)	公園遊具点検																										
(株)ドウサイエンス	湿生花園・噴水点検																										
東日本ハイウェイ(株)港支部	噴水池清掃																										
東京ガスエコモ(株)	ガス灯点検																										
パナソニックマーケティングジャパン(株)	クールスポット設備の保守点検																										
(株)緑生研究所	湿生花園・自然観察池のモニタリング																										
ベックス(株)	ホームページ作成管理、第三者評価																										
(株)深志印刷社	パンフレット・チラシ印刷																										
(株)自然教育研究センター	自然観察会イベント、																										
⑥再委託業務の評価	・再委託先に港区の業者を選んでいるか、委託先は適切か ・再委託先は、港区シルバー人材センターをはじめ、区内に本社や事業所を置く企業・団体も多く、区内雇用機会創出という意味で評価できます。																										
(3)情報管理・危機管理	<table border="1" data-bbox="933 1189 1369 1249"> <tr> <td>評価点数</td><td>14点/15点</td></tr> </table>	評価点数	14点/15点																								
評価点数	14点/15点																										
施設の安全管理	・利用者が施設を利用する上で適切な安全管理を行っているか。 ・公園内の潜在的・顕在的な危険を把握し、「安全マニュアル」を策定し、職員全員に周知、巡回時や作業時に安全管理を実践しています。 ・職員が常駐する3つの管理事務所内に「危機管理緊急連絡網」を掲示し、迅速な行動ができる体制を整えています。 ・毎日つけている「作業日報」には、日常点検の実施状況が記録され、日々の点検状況がしっかりと管理されています。																										
①施設の安全管理の評価	・施設の安全確保のため公園内の毎日の巡回が適切に行われています。利用者の安全管理についても事前の対策が十分に行われています。 ・遊具については再委託先による年1回の定期点検を行い「点検済シール」を貼ることとなっていますが、そのシールに記載されている実施日が消えて見えなくなっている遊具や点検シールの貼り付けられていない遊具が複数ありました。再委託先の年1回の実施報告書によると、すべて実施済みとなっています。シール記入忘れや貼り付け忘れと考えられますが、月1回の職員による日常点検時に確認できるような工夫が必要です。																										

個人情報管理	・個人情報の管理を全員に周知徹底し遵守されているか。 ・公園職員は ISMS (ISO27001) の講習を受け、個人情報保護管理能力の向上に努めている。 ・管理運営責任者を「情報取扱責任者」として選任し、個人情報の取得、保管状況の管理に当たらせています。 ・ドッグラン登録者等の取得した個人情報は施錠が出来るキャビネットに保管されています。鍵は管理運営責任者と副管理運営責任者が管理しています。 ・全職員に対し、採用時の雇用契約書とともに「守秘義務誓約書」の提出を義務付けています。
②個人情報管理の評価	個人情報の取得・管理について個人情報保護マニュアルに基づき適切に行われています。
危機管理体制	・危機管理マニュアルは整備されているか、事故を未然に防ぐ体制は取られているか。 ・緊急時の連絡・対応体制の構築を図っています。 1. 具体的危機管理体制 ① 緊急時連絡体制の作成、及び掲示 ② 緊急対応マニュアルを作成しマニュアルに基づく職員への周知徹底 ③ 緊急警報速報受信ラジオを配備し、区の防災情報メール配信サービスや防災アプリを活用し、災害情報の早期収集体制の構築 ④ 大震災を想定した防災訓練の年1回の実施 ⑤ 電話不通に備え管理事務所に衛星電話を配備 ⑥ 緊急時に各管理事務所常駐の責任者が区の指示に基づき避難誘導、通報などを行い利用者の安全確保を最優先にする対応、など
③危機管理体制の評価	危機管理についても概ね基本協定書や業務基準書に沿って行われており、万全の体制が敷かれています。各管理事務所には AED 使用のための上級救命講習を受けている職員が常駐する配置となっています。
(4)施設利用	
評価点数 14点/15点	
①施設利用の現状の評価	・アンケート調査により利用者の概要が把握されているか ・指定管理者は、日頃、利用している方々、親子連れ、近隣保育園の方々等に対しアンケートを全11公園等で10月に実施しています。 その結果を把握し、自己評価しています。おおむね良好な回答を得たが、管理上で見落としていた点や早急に是正しなければならない点が明確になり、改善を図っていく予定になっています。 スケボーや犬のフンなどのマナー違反に対する要望、イベントに対する要望、遊具に対する要望など検討課題も多く頂いています。 この要望に対して改善した点を現在、利用者にフィードバックしていません。ホームページなどで利用者にフィードバックするなど顧客満足度が向上していくものと考えます。

②施設利用の課題の評価	・利用者を増加させるための課題を認識しているか、その対策は取られているか。 ・「港にぎわい公園づくり推進計画」の達成に向けて課題を設定し、達成のための具体的な行動計画が立てられていません。利用者分析やアンケートなどから来園者を増やす課題は認識されていますが対策を計画し、実行することが望まれます。		
③施設利用の対応状況の評価	・施設利用の課題について適切な対策が講じられているか ・利用者アンケートの結果を見ても、イベントの参加状況やアンケート結果を見ても、高い評価が得られています。 また利用者からの連絡や苦情に対しても迅速な対応がとられており、適切な対応がなされていると評価できます。		
(5)総合判定		評価点数	4点／5点
①上記(1)から(4)について総合評価	当施設管理者は芝浦港南地区の公園等を管理しています。過去に他の公園の管理実績があり、経験を踏まえて、当該公園等を基本協定書の精神に沿って運営するためしっかりした体制が構築できています。業務基準書も基本的には遵守されています。しかし、いくつかの項目において、業務基準書等に適合しておらず、改善を要する部分が有と考えられます。		
(6)その他 上記(1)から(5)のほかの評価		評価点数	24点／25点
①利用者動向の評価	・利用者の要望を聴取し、管理運営に反映させているか ・利用者数推移として令和5年度業務報告書には管理事務所がある3公園の利用者数推移が次の通り報告されています。 令和5年度の管理事務所のある3公園利用者数は194,934名で前年度の228,376名を下回っています。3公園とも前年比減率はほぼ同じであることから、これはコロナが落ち着き公園以外への外出の機会が増えたため考えられています。 ドッグラン利用者数の推移も上記と同様の傾向がみられます。ドッグラン登録者数が増加していることから、利用者数が減少しているのはコロナが落ち着き公園以外への外出の機会が増えたため考えられています。 3公園合計の時間帯別利用者数は、以下のようになっています。午前中と夕方の利用者数が多く、昼の利用者数が少ないことがうかがえます。		

	時間別	利用者数			合計	(%)
		芝浦中央公園	港南緑水公園	お台場レインボー公園		
	7(6)	21,432	22,712	-	44,144	10.2
	8(9)	26,520	83,978	3,951	114,449	26.5
	10	22,680	32,185	7,877	62,742	14.5
	12	23,881	21,148	7,455	52,484	12.1
	15	30,586	35,903	13,407	79,896	18.5
	16(17)	26,111	37,237	15,391	78,739	18.2
	合計	151,210	233,163	48,081	432,454	100
	※調査時間 ・芝浦中央公園： 7 時台、8 時台、10 時台、12 時台、15 時台、16 時台(10 月～4 月) 6 時台、8 時台、10 時台、12 時台、15 時台、17 時台(5 月～9 月) ・港南緑水公園： 7 時台、8 時台、10 時台、12 時台、15 時台、16 時台 ・お台場レインボー公園： 9 時台、10 時台、12 時台、15 時台、16 時台 参加者が定員を大きく上回っているイベント、公園利用者のアンケート回答の内容からは、芝浦港南地区の公園等が利用者の期待に込えていること、また指定管理者が集客に効果的なイベントを工夫して開催していると評価できます。					
②施設知名度の評価	・チラシ、ホームページ等で知名度を上げているか ・指定管理者は芝浦港南地区の公園・児童遊園紹介のホームページを作成しているほか、公園施設内や各イベントごと等にチラシを作成して配布しています。 ・提案事業、自主事業について、参加者が予定人数を上回ったイベントは限定されますが、両事業の18種36回のイベントの分析と今後の対応について自己評価しており、これからの対策が期待できます。					
③施設運営に関する評価	・施設運営は基本協定書・仕様書を遵守し行われているか ・基本協定書・仕様書に基づき、実行すべきことを決め、その項目ごとに具体的な作業を予定表に書き込み、その作業予定表で毎月の実行状況を管理しています。 すでに述べたように、トイレの特別清掃が区の「管理業務水準表」で定められた回数が事業計画に反映されておらず実施されていない項目がありました。					

④受注者が特記する事項についての調査、評価	・当公園の利用者の安全管理に関する評価は過去と現在でどのように変化したか ・利用者の安全管理については高い水準で実現できる体制を整え、適切に運営されています。過去の資料は入手していないので不明ですが、今回は、遊具について有資格者(再委託先)による年1回の遊具に貼る「点検済みシール」の貼付け不足と貼り付けたシールに日付表示なしが複数か所見受けられました。実際は点検済みと再委託先からの報告書で確認済みですが、指摘させていただいています。
⑤資金・収支計画・修正予算・実績の評価	ご提示いただいた年間の収支報告書に基づき、年間の「資金・収支計画・実績」を評価しました。 令和5年度予算総額は公園が176,378,202円、児童遊園が1,806,087円でした。それに対して実績は公園が173,911,477円(予算比98.6%)、児童遊園が1,782,651円(予算比98.7%)といずれも予算内に収まっており、計数管理が十分されていたと評価できます。

以上