

港区立亀塚公園等第三者評価業務委託

(令和4年10月5日から令和5年3月24日まで)

## 第三者評価実施報告書

令和5年2月20日

実施機関

東京都港区西麻布2-10-1 西麻布Yビル6階

特定非営利活動法人 東京都港区中小企業経営支援協会

理事 鳥海 孝

## 目次

- (1) 施設の概要、規模
  - 1) 施設の概要、規模…1 頁
  - 2) 管理事務所の運営状況…8 頁
  
- (2) 事業の概要
  - 1) 団体の管理運営方針…9 頁
  - 2) 四季折々の魅力あるすてきな景観づくり実現のための取組…9 頁
  - 3) 安心して利用できるすてきな環境づくりのための取組…11 頁
  - 4) 笑顔あふれるすてきな地域の交流づくり…12 頁
  
- モニタリング評価参考資料…13 頁
  
- (3) 項目別モニタリング
  - 1) 施設管理の実施状況…14 頁
  - 2) 施設管理体制…15 頁
  - 3) 情報管理・危機管理…21 頁
  - 4) 施設利用…23 頁
  - 5) 総合評定…25 頁
  - 6) その他 上記 1) から 5) のほかの評価…26 頁
  
- (4) 添付資料
  - 1) 評価点数表

区立亀塚公園等第三者評価業務委託

件名	港区立亀塚公園等第三者評価業務委託
指定管理者	株式会社グリーバル

(1) 施設の概要、規模

1) 施設の概要、規模

指定管理者が管理する公園・児童遊園の合計数と面積は、以下の通りです。

(令和4年4月1日から業務委託された西町つなぐ児童遊園を含みます)

公園・児童遊園	管理数	面積 (㎡)
高輪地区公園	6 園	30,609.24
高輪地区児童遊園	19 園	20,614.74
合計	25 園	51,223.98

個別には以下の6箇所の公園と19箇所の児童遊園を管理しています。

①	亀塚公園
所在地	港区三田四丁目16番20号
公園管理面積	9183.38平方メートル
種別	公園
園内の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・三田台の高台にあり、名前の由来となっている亀塚史跡があります。園内には広い芝生地があります。</li> <li>・桜が多く植わっており、春になると花見をする人でにぎわいます。</li> <li>・東京湾側は急傾斜地となっており、木材の階段が設置されています。</li> <li>・本公園から三田台公園までは、都市計画公園とされています。</li> <li>・たんぽぽ保全地区は、開園時間が下記のとおりとなっています。  (5月1日～8月31日) 9:00～18:00  (9月1日～4月30日) 9:00～17:00</li> <li>・トイレはあります。</li> </ul>
②	三田台公園
所在地	港区三田四丁目17番28号
公園管理面積	5698.66平方メートル
種別	公園
園内の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・伊皿子貝塚遺跡の発掘調査で発見された住居跡と貝層の断面が復元、展示されている区で唯一の遺跡公園です。</li> <li>・公園の奥には広場が整備されています。広場の開園時間は、下記のとおりとなっています。  (5月1日～8月31日) 9:00～18:00</li> </ul>

	(9月1日～4月30日) 9:00～17:00 ・トイレはあります。
③	高松くすのき公園
所在地	港区高輪一丁目5番44号
公園管理面積	3639.04平方メートル
種別	公園
園内の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大きな公園ですが、東側は急勾配の坂になっています。</li> <li>・遊具や鑑賞デッキ、芝生地などがあり、施設が充実しています。</li> <li>・大きな公園ですが、トイレはありません。</li> <li>・開園時間は通年7:00～19:00となっており、他の時間は施錠されています。</li> </ul>
④	高輪森の公園
所在地	港区高輪三丁目13番21号
公園管面積	4917.29平方メートル
種別	公園
園内の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平地が少なく斜面地が多い公園です。</li> <li>・斜面地にたくさんの草木が生い茂り、都心に居ながら森を冒険している気分が味わえます。園内には情趣あふれる庭園の面影が残っており、幅広い年代の方々に親しまれる公園です。</li> <li>・トイレはあります。</li> <li>・開園時間は、(5月1日～9月30日)7:00～18:00 (10月1日～4月30日)7:00～16:30 となっており、他の時間は施錠されています。</li> </ul>
⑤	高輪公園
所在地	港区高輪三丁目18番18号
公園管理面積	5958.11平方メートル
種別	公園
園内の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・樹木が多く緑豊かな公園です。</li> <li>・園内には広いダスト舗装の広場をはじめ、自然に囲まれた上池や夏場に水を浴びることのできる下池があります。また、投球場や様々な遊具があり、多目的な公園です。</li> <li>・高輪保育園に隣接しており、また周辺に保育園が多いため、平日でも子どもの利用が非常に多いです。</li> <li>・トイレはあります。</li> </ul>
⑥	白金公園
所在地	港区白金三丁目1番16号
公園管理面積	1483.97平方メートル

種別	公園
園内の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本公園は都道（明治通り）に隣接しており、古川を挟むように両岸に広がっています。</li> <li>・両岸を挟む公園橋と親水テラスが特徴的です。また、ブロンズ像「釣りをしている風景」が設置されています。</li> <li>・トイレはあります。</li> </ul>
⑦	豊岡町児童遊園
所在地	港区三田五丁目 1 1 番 6 号
公園管理面積	1 9 0 . 9 1 平方メートル
種別	児童遊園
園内の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国道 1 号線に隣接した住宅の裏手に立地しています。</li> <li>・遊具や植栽もほとんどないため、利用者は非常に少ないです。</li> <li>・トイレはありません。</li> </ul>
⑧	三田松坂児童遊園
所在地	港区三田五丁目 1 6 番 8 号
公園管理面積	7 7 2 . 7 0 平方メートル
種別	児童遊園
園内の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・魚籃坂下付近に位置し、桜田通りの裏手に立地しています。</li> <li>・桜の木が多く、お花見の季節には賑わいます。</li> <li>・入口の園名板や車止めがダルマになっているのも特徴で、「ダルマ公園」とも呼ばれています。</li> <li>・トイレはあります。</li> </ul>
⑨	松ヶ丘児童遊園
所在地	港区高輪一丁目 1 1 番 1 号
公園管理面積	8 1 . 0 3 平方メートル
種別	児童遊園
園内の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・閑静な住宅地の中に立地しており、周辺には高松宮邸や高輪地区総合支所があります。とても小さな公園です。</li> <li>・動物の形をしたスプリング遊具と花壇に植えられている色とりどりの花が特徴的です。</li> <li>・トイレはありません。</li> </ul>
⑩	高松児童遊園
所在地	港区高輪一丁目 1 5 番 2 2 号
公園管理面積	5 4 4 . 8 5 平方メートル
種別	児童遊園
園内の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・児童遊園の真ん中に大きな複合遊具が設置されており、本児童遊園のシンボルとなっています。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・くじらの絵の看板があり、通称「くじら公園」と呼ばれています。</li> <li>・都営住宅に隣接しているため、子どもの利用が多いです。</li> <li>・トイレはあります。</li> </ul>
⑪	二本榎児童遊園
所在地	港区高輪一丁目25番11号
公園管理面積	379.47平方メートル
種別	児童遊園
園内の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・閑静な住宅地の中に立地しています。</li> <li>・児童遊園の約半分はインターロッキングブロック舗装で、残りの半分はダスト舗装となっています。手前にシンボルのケヤキがあります。</li> <li>・トイレはありません。</li> </ul>
⑫	泉岳寺前児童遊園
所在地	港区高輪二丁目15番37号
公園管理面積	1892.39平方メートル
種別	児童遊園
園内の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・園内には、高輪地区唯一のターザンロープやザイルクライミング、東京タワーのような形をしたジャングルジムが設置されております。</li> <li>・子どもだけでなく、大人もアスレチック気分が味わえます。</li> <li>・トイレはあります。</li> </ul>
⑬	西町つなぐ児童遊園
所在地	港区高輪三丁目5番5号
公園管理面積	452.81平方メートル
種別	児童遊園
園内の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3年12月に設置された比較的新しい児童遊園です。</li> <li>・周辺の公園等の整備状況を踏まえ遊具を多く設置せず、広い空間で子どもがのびのび遊べるよう、園内の中心が芝生となっています。東側に高低差のある敷地形状を生かしコンクリート製滑り台があります。</li> <li>・トイレはあります。</li> </ul>
⑭	高輪南町児童遊園
所在地	港区高輪四丁目24番36号
公園管理面積	617.90平方メートル
種別	児童遊園
園内の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高低差を生かして“南町砦”と呼ばれる木製の長い階段が設置されているのが特徴です。</li> <li>・桜が植栽されているため、開花時期には階段を利用し、上から桜を俯瞰するように楽しむことができます。砂場や滑り台もあります。</li> <li>・トイレはあります。</li> </ul>

⑮	白金志田町児童遊園
所在地	港区白金一丁目12番16号
公園管理面積	1258.86平方メートル
種別	児童遊園
園内の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住宅街の中に位置していますが、多くのケヤキが植樹されています。</li> <li>・園内には区内ではめずらしいローラー式滑り台があり、また小型ブランコや砂場も揃っており、子どもの利用が多いです。</li> <li>・トイレはあります。</li> </ul>
⑯	白高児童遊園
所在地	港区白金一丁目17番4号
公園管理面積	1070.06平方メートル
種別	児童遊園
園内の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本児童遊園は芝生地の遊具が設置してあるエリアと周囲を防球ネットフェンスで囲まれた投球場の二つに分かれています。</li> <li>・投球場では、サッカーや野球などの球技をして遊んでいる子ども達が多く、賑わっています。</li> <li>・遊具が設置されているエリアでは親子での利用が多いです。</li> <li>・トイレはあります。</li> </ul>
⑰	白金一丁目児童遊園
所在地	港区白金一丁目25番3号
公園管理面積	1137.58平方メートル
種別	児童遊園
園内の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・閑静な住宅街の中に立地しています。</li> <li>・複合遊具や回転遊具などたくさんの遊具が設置されています。</li> <li>・本児童遊園の周辺には保育園や児童館などがあり、小学生や親子での利用が多く、賑わっています。</li> <li>・トイレはあります。</li> </ul>
⑱	四の橋通児童遊園
所在地	港区白金三丁目22番7号
公園管理面積	497.31平方メートル
種別	児童遊園
園内の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・商店街の中に立地しています。</li> <li>・広い児童遊園ではないため、子どもの利用は決して多くはありませんが、テーブルやベンチが多く設置してあるため、幅広い層に休憩場所として利用されています。</li> <li>・トイレはあります。</li> </ul>

⑱	三光児童遊園
所在地	港区白金五丁目12番5号
公園管理面積	1641.13平方メートル
種別	児童遊園
園内の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・首都高速の高架下に立地しており、約150mの長方形になっています。</li> <li>・一定の間隔でカーテンネットにより仕切られており、健康器具エリアのほか、野球などの球技場として利用されることも多いです。</li> <li>・高架下のため雨の日も利用できるといった特徴もあります。</li> <li>・トイレはあります。</li> </ul>
⑲	雷神山児童遊園
所在地	港区白金六丁目5番10号
公園管理面積	990.25平方メートル
種別	児童遊園
園内の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・雷神社跡地にあり静かです。雷神のモニュメントがあります。</li> <li>・両脇が植栽されている数十メートルの歩道があり、自然が豊かです。</li> <li>・木製複合遊具などがあります。</li> <li>・トイレはありません。</li> </ul>
⑳	奥三光児童遊園
所在地	港区白金六丁目22番14号
公園管理面積	212.84平方メートル
種別	児童遊園
園内の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・首都高速2号線の高架下に立地しています。</li> <li>・園内は狭く、遊具も滑り台しか設置されていませんが、下地がゴムマットで舗装されているため、まだ十分に歩けない子どもを連れている親でも安心して利用することができます。</li> <li>・三光児童遊園と同様に雨の日も利用できるといった特徴もあります。</li> <li>・トイレはありません。</li> </ul>
㉑	白金児童遊園
所在地	港区白金台二丁目24番3号
公園管理面積	1746.72平方メートル
種別	児童遊園
園内の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・閑静な住宅街の中に立地しています。</li> <li>・公園を囲うように桜の木が植わっており、桜の名所となっています。通称「猿町公園」と呼ばれています。</li> <li>・遊具もたくさんありどの年齢の子供でも遊べるようになっています。</li> <li>・トイレはあります。</li> </ul>



②③	白金台四丁目児童遊園
所在地	港区白金台四丁目4番14号
公園管理面積	432.35平方メートル
種別	児童遊園
園内の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・閑静な住宅街の中に立地しています。</li> <li>・園内は狭く遊具もないため、子どもの利用は少ないです。</li> <li>・災害時に釜戸として使用することができる、かまどベンチと植栽が特徴的な児童遊園です。</li> <li>・トイレはあります。</li> </ul>
②④	白台児童遊園
所在地	港区白金台四丁目7番6号
公園管理面積	592.1平方メートル
種別	児童遊園
園内の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目黒通り沿いにあり、また地下鉄白金台駅近くに立地しています。</li> <li>・広さは無いですが、アクセスの良さとブランコや複合遊具、野外卓などの施設が充実しているため、利用者の多い児童遊園です。</li> <li>・トイレはあります。</li> </ul>
②⑤	白金台どんぐり児童遊園
所在地	港区白金台五丁目19番1号
公園管理面積	6103.48平方メートル
種別	児童遊園
園内の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目黒通りに面し自然教育園に隣接している、高輪地区の中では最も広い児童遊園です。</li> <li>・園内の半分以上を芝生地が占めており、植栽の種類も多いため、自然が豊かな児童遊園です。どんぐりがなる樹木が多いことが、名称の由来になっています。</li> <li>・子どもだけでなく大人の利用も多く、年齢層が広いのが特徴です。</li> <li>・施設としてはじゃぶじゃぶ池があり、夏場は水遊びができます。</li> <li>・防災機能も多く備えている児童遊園です。</li> <li>・トイレはあります。</li> </ul>
管理事務所	平成30年2月に、園内に管理事務所が設置されました。

2) 管理事務所の運営状況

<p>運営状況</p>	<p>当該施設管理者は「株式会社グリーンバル（以下同社）」です。同社は、株式会社日比谷花壇（資本金 100 百万円）のグループ会社です。同社は、6 箇所の公園、19 箇所の児童遊園合計 25 箇所を管理しています。 （令和 4 年 4 月 1 日から業務委託された西町つなぐ児童遊園を含む） 管理業務は直接行うほか、下記企業に再委託して行っています。</p> <p>●再委託企業と委託事業の内容</p> <p>①株式会社ケイミックス 港区虎ノ門 2-2-5 ・園内及びトイレの清掃業務・施設管理（給排水・電気等）、塵芥処理業務</p> <p>②公益財団法人港区シルバー人材センター 港区南麻布 1-5-28 ・園内清掃・門扉の開閉・事務所受付・雨水樹の薬剤投与</p> <p>③株式会社愛花園 川崎市幸区東古市場 27 ・植栽管理業務</p> <p>④日都産業株式会社 杉並区西荻 1-1-9 ・遊具法定点検業務及び補修作業</p> <p>⑤株式会社エコルシステム 港区三田 4-7-27 ・コンピュータシステム管理（Web 管理等含む）等業務</p> <p>⑥やまと植生景観研究所 所沢市北秋津 420-5 ・植生調査業務</p> <p>⑦シフリュイ 町田市鶴間 5-13-1 ・イベント業務</p> <p>⑧株式会社 Leaf 相模原市中央区田名 3506-17 ・イベント業務</p> <p>⑨株式会社エコル 港区高輪 3-4-1 ・樹木診断（外観診断）業務</p> <p>⑩株式会社 BEACH TOWN 横浜市中区日本大通 34 ・イベント業務</p> <p>⑪お花がかり株式会社 港区麻布台 1-11-2 ・花苗納品及び植栽指導業務</p> <p>●管理事務所について 管理事務所は白金台どんぐり児童遊園に設置されており、この事務所に総括所長や作業班、巡回班、受付班が駐在して業務にあたっています。利用者からの指摘事項や要望事項、クレームなどへの対応もこの管理事務所が窓口になり行っています。</p>
-------------	--

(2) 事業の概要

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

港区立亀塚公園等管理運営に関する令和3年度事業計画及び令和3年度事業計画(変更)を参考にまとめました。

1) 団体の管理運営方針	
項目	内容
1. 運営理念	『緑の価値を追求する』を企業理念とし、緑の環境に「感動」と「共感」を生み出すことをモットーに掲げ事業活動に取り組んでいます。その理念の下、高輪地区に於いて、より良い住環境を作りたいと日々緑化事業に励んでおります。
2. 公園・児童遊園の管理運営方針	基本方針 ヒトとはぐくむ～素敵高輪もっと好きになる～ 行動指針 指定管理者として実現したい3つのすてきなコト 1) 四季折々の魅力あるすてきな景観づくり 2) 安心して利用できるすてきな環境づくり 3) 笑顔あふれるすてきな地域の交流づくり
3. SDGs への取り組み	本業務については、以下の取り組みを行います。 1) 花とみどりの力を活かし、持続可能な社会を実現するために尽力します。 2) 職員全員が SDGs の取り組みを理解し、目標達成に少しでも貢献できるように努めていきます。
2) 四季折々の魅力あるすてきな景観づくり実現のための取り組み	
項目	内容
1. 管理体制	職員配置と業務分担を下記の通り行い、質の高い維持管理業務を実現します。 ・統括所長～1名。年度事業計画・年度報告書の作成、情報の集約、人員配置、委託手配、職員の教育、地域との連携等 ・作業班～3名。植栽管理目標作成、委託業者への指示・協働作業、近隣とのコミュニケーション、作業報告書の作成、 ・巡回班～1名。月に3回の日常巡回、月に1回の月次巡回、巡回報告書の作成、軽微な補修作業・苦情への初期対応 ・受付班～6名(シルバー人材センター)。窓口対応、電話での公園利用者への対応、情報収集、イベント受付、月次報告書作成 ・エリアマネージャー～1名。高輪地区の公園・児童遊園の維持運営のバックアップ、地区内外の地域組織や企業との連携模索 ・本社バックアップ組織2名～毎月度の執行状況の確認・予算施行状

	況の監査・定例の安全品質管理（現場パトロール）、広報・イベント・職員研修の計画と実施、自主事業のバックアップ、執行書類の確認
2. コロナウィルス蔓延防止対策	<p>コロナウィルス蔓延防止のため、以下の取組みをしていきます。</p> <p>① 職員のマスク着用、手指の消毒の徹底、ソーシャルディスタンス確保、日々の検温</p> <p>② 熱が 37.0 度以上ある場合は、病院にて診察を受け、コロナウィルスへの感染を確認する</p> <p>③ 陽性の場合は行政の指示を受け、適切に対応する</p> <p>④ PCR 検査を受けた際は結果に関係なく区へ報告を行う。</p> <p>⑤ 陽性を受けた感染者との濃厚接触があった際は行政の指示を受け、適切に対応する</p> <p>⑥ このほか区よりコロナウィルス蔓延防止策の取組が生じた際はそれに準じる</p>
3. 職員の確保・育成に対する考え方	<p>技術やサービスの研修とともに、技術資格取得の支援など自己啓発にも力を入れ、職員の意識が向上するよう促していきます。</p> <p>職員研修については、年間計画を立案して、12 種類の研修項目を、4 月・6 月・9 月・10 月・12 月・3 月に実施する予定です。</p>
4. 管理における具体的な取組	<p>1) 管理目標の作成～以下の 3 つのポイントを踏まえた目標を設定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・目的や機能を十分に果たした快適な景観づくり</li> <li>・施設運営の基本的な考え（行動指針）を踏まえた魅力 UP の取組</li> <li>・近隣住民のニーズも取り入れた管理計画の立案</li> </ul> <p>2) 常駐作業班の設置による行き届いた管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・常駐班を配置することで、細部まで行き届いた管理をします。</li> <li>・作業員への連絡や作業員同士の情報共有のために、スマートフォン活用して、状況確認や指示を迅速・的確に行えるようにして管理の品質に役立てていきます。また、マニュアルやハザードマップを現場で確認できる体制を整えます。</li> </ul> <p>3) 公園施設の質の向上に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高輪森の公園の斜面を地域の方と共に緑化していきます</li> <li>・亀塚公園の壁面緑化を地域の方と共に花の名所にしていきます</li> </ul>
5. 災害や事故等発生時における体制と行動計画	<p>災害が発生した際に速やかに利用者の安全を確保できるよう、マニュアルを活用した教育を実施し準備をしております。また、消防署とも連携して、災害時に的確な行動ができるよう、職員を教育しています。</p> <p>1) 災害発生時の指示命令体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・体系的な指示系統を作成し、毎日の朝礼で責任者を確認し、有</li> </ul>

	<p>事に備えた体制を整えます。</p> <p>2) 注意報、警報発令時の対応と措置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地震、台風、水害などの自然災害発生時の行動手順 <ul style="list-style-type: none"> <li>ア) 待機の命令、イ) 待機中の業務、ウ) 被害発生、エ) 記録</li> </ul> </li> <li>・二次的・人為的災害（火災）発生時の手順 <ul style="list-style-type: none"> <li>ア) 火災・人身事故の発生、イ) 記録</li> </ul> </li> <li>・避難誘導の手順 <ul style="list-style-type: none"> <li>ア) 安全な場所に職員が誘導 イ) 誘導する際は声をかける</li> <li>ウ) 誘導は職員の判断による エ) 罹災避難者は所定の場所へ</li> <li>オ) 協定した事項は自治体と連絡を取りあう</li> <li>カ) 法律に定められた震災時の役割は、関係機関と相談し実行</li> <li>キ) 関係機関などに報告</li> </ul> </li> </ul> <p>3) 園内での事故発生時の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急連絡網の掲示と携帯 <p>緊急連絡網を作成して、管理事務所内に掲示するとともに、職員は常時携帯し、有事に早急な対応をします。</p> </li> <li>・事故発生の行動フローチャート <p>作成済みです。</p> </li> </ul>
3) 安心して利用できるすてきな環境づくりのための取組	
項目	内容
1. 指定管理業務における安全対策についての考え方	<p>すべての作業員が、「公園を利用してくださる方のために実施する」という意識を持って管理運営に従事します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ハザードマップとクレームリストの更新</li> <li>2) 委託業者への安全教育の実施</li> <li>3) 定期的な安全マニュアルの見直し</li> </ol>
2. 不法行為等への対応に関する体制	<p>不法行為に対し、「不法行為対応マニュアル」に沿った対応をします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員に対するマニュアル教育を実施するとともに、事例のない行為に対し対応できるよう関係法令を良く理解して業務に従事します。</li> <li>・巡回時に利用者との対話を増やし、不法行為が起こりにくい環境づくりに努めます。</li> </ul>
3. 点検の具体的な取組	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 職員による巡回と専門業者による点検 <p>点検の種類、頻度、点検箇所、実施者を一覧表にまとめて、適切な巡回点検を行います。</p> </li> <li>2) 本社バックアップ組織によるパトロールの実施 <p>半期に一度（年2回）、管理目標に対して正しく作業が行われているか確認します。</p> </li> </ol>

4. 維持管理計画	施設の機能保全状況や劣化状況について確認し、適切な処理を行います。この作業は基本的な作業であり、職員一人ひとりが認識し、確実に実施していきます。
5. 施設管理計画	<p>1) 予防保全管理の実施 優先順位を決め計画的に修繕することで安全で快適な公園となるようにします。</p> <p>2) 点検の種類と頻度 点検の種類、対象、目的と内容、頻度を決めて実施します。</p> <p>3) 利用者の目線に立った清掃作業 ベンチやトイレの汚れが利用者を遠のけるので、きめ細かい清掃を実施します。清掃がない日には巡回作業でごみを回収します。</p> <p>4) 施設管理の重点ポイント アンケート上位の「きれいなトイレ」を目指し清掃します。</p> <p>5) 日常施設管理業務 門扉の開閉業務、便所掃除業務、園内清掃業務について、実施事項を明確にして実施します。</p>
4) 笑顔あふれるすてきな地域の交流づくり	
項目	内容
1. 顧客満足度 (CS) への具体的な取組	<p>以下の取組みをすることで要望の把握に努めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的にアンケートを実施</li> <li>・『森の円卓会議』の年間計画を年度当初に公表し、アンケートやヒアリングを実施する際に告知</li> </ul>
2. 提案事業計画	<p>1) 公園等の広報活動についての具体的な取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○『高輪みどりの手帳』 年3回発行</li> <li>○地域に根ざした情報発信 イベントチラシ年6回発行</li> <li>○時差のない情報発信 草花の開花情報、工事情報など発信</li> </ul> <p>2) 子どもが遊び成長できる環境づくりについての具体的な取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○プレーパークとあそびの基地の支援</li> <li>○子どもの成長に合わせて参加し続けられるイベントの企画 <ul style="list-style-type: none"> <li>・森のようちえん (年8回) 変更計画で年4回へ</li> <li>・森のまなびや (年8回) 変更計画で年4回へ</li> <li>・森の学校 (年1回)</li> <li>・公園で遊ぼう DAY (年8回)</li> </ul> </li> <li>○公園のみどり資源を活かしたイベントの開催と情報の発信 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ツリークライミング (年6回) 変更計画で年4回へ</li> <li>・青空ヨガ (年1回)</li> <li>・サクラリバーズ事業 (年1回)</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ビオトープの活用と生き物モニタリング（年2回）</li> <li>○子どもが学び成長する防災イベント <ul style="list-style-type: none"> <li>・防災キャンプ入門イベント（年5回）<input checked="" type="checkbox"/>変更計画で中止</li> </ul> </li> <li>○地域の方がより公園の緑に関心を持ち、楽しんでもらえるよう にする取組み <ul style="list-style-type: none"> <li>・アドプト活動レベルアップ講座（年8回）</li> <li>・Webギャラリー及びフォトコンテスト開催（随時）</li> </ul> </li> </ul>
3. 自主事業計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) 高輪クリスマスマーケット <input checked="" type="checkbox"/>変更計画で中止（コロナ対応）</li> <li>2) ケータリングカー <input checked="" type="checkbox"/>変更計画で中止（コロナ対応）</li> <li>3) 防災体験イベント <input checked="" type="checkbox"/>変更計画で中止（コロナ対応）</li> <li>4) 災害救援自動販売機</li> <li>5) ハロウィンアレンジメント及びフォトスポット設置</li> </ul>
4. イベント事業 収支計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提案事業の事業収支計画は、別紙のとおり</li> <li>・変更や中止したイベント事業については、変更計画書提出</li> </ul>
5. 自主事業収支 計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提案事業の事業収支計画は、別紙のとおり</li> <li>・中止したイベント事業については、変更計画書提出</li> </ul>
(5) 収支計画書	
項目	内容
具体項目	令和3年度事業計画書に基づきます。

### ●モニタリング評価参考資料

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 指定管理者公募データ</li> <li>2. 管理運営に関する基本協定書</li> <li>3. 指定管理者の令和3年度港区立亀塚公園等管理運営に関する事業計画書</li> <li>4. 事業報告書、月次報告書、収支報告書、アンケート調査報告書 等</li> <li>5. 港区区立公園・児童遊園指定管理者のエリアマネージャー（本社の責任者）、統括所長（現場の責任者）に対するヒアリング</li> <li>6. 公園・児童遊園に対する現場実踏等からモニタリング評価を行いました。</li> </ol> |
|--|

(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きます。

1) 施設管理の実施状況	評価点数	9/10
<p>①管理水準の評価（基本協定）</p>	<p>●基本協定で定めた管理水準の実施状況</p> <p>○当該指定管理者は株式会社グリーンバルで、港区との令和2年4月1日付基本協定書（以下基本協定）に基づき、令和3年4月1日付年度協定書を締結し、また同日付令和3年度事業計画を立案して事業運営、施設の維持管理、管理基準の遵守、運営経費に関する事項などに取組んでいます。また、施設利用者へのアンケートや提案事業、自主事業にも取り組んでいます。ただし、令和3年度は、コロナ感染症感染防止の観点から提案事業や自主事業のなかで実施できなかった事業があります。これらは、感染防止の観点からやむを得ないものであるとともに、港区の承認を受けて取りやめています。</p> <p>（取りやめた事業）</p> <p>&lt;提案事業&gt;森の学校、サクラリバーズ、自然観察会、防災キャンプ</p> <p>&lt;自主事業&gt;高輪クリスマスマーケット、ケータリングカー、防災体験イベント、災害救援自販機</p> <p>自主事業でも、近隣商店街の要望を受けてハロウィンアレンジメント及びフォトスポット設置は行い、多数の近隣住民が集まり喜ばれています。また、園内装飾、剪定枝・花苗の再利用配布など行い、これも近隣住民から高評価を得ています。</p> <p>○評価：コロナ感染症感染防止の観点から取り組めなかった事業がありますが、基本協定で定めた管理水準はクリアしていると評価できます。</p>	
<p>②管理水準の評価（事業計画）</p>	<p>●事業計画で定めた管理水準の実施状況</p> <p>○基本協定に基づく事業計画については、①収入支出の予算、②年間計画書、③職員の構成、④職員の履歴及び資格に関する事項、⑤非常勤職員の雇用に関する事項などについて立案し、計画通りに実施されています。</p> <p>令和3年度は、コロナ感染症感染防止で取りやめた自主事業はありますが、これも感染防止の観点からやむを得ないと考えます。</p> <p>○評価：コロナ感染症で取り止めた事業以外は事業計画通りに取り組んでおり、管理水準はクリアしていると評価できます。</p>	



2) 施設管理体制	評価点数	29/30
① 人員配置 の評価	<p>●当公園を管理運営するための管理運営責任者の人員配置は適切か。</p> <p>○当施設管理者は下記のように人員配置を行い、本社と現場が連携し、また港区とも良く連絡を取りながら公園管理業務にあたっています。また、本社には現場をバックアップする組織を設置して、現場サポート体制を作っています。その体制は、下記のとおりです。</p> <p>記</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本社に港区公園担当エリアマネージャー1名（酒井純也氏）を配置。</li> <li>・現場には統括所長1名（及川雅人氏）を配置し、その下に作業班3名、巡回班1名、受付班6名（シルバー人材センター）を配置。</li> </ul> <p>この体制で、指揮命令系統を明確化し、グループ内及び港区との窓口一本化を行い、全公園に関して円滑な管理運営体制（報告・連絡・相談・協議・決定・指示）を構築しています。統括所長が不在の場合は、エリアマネージャーが代行しています。</p> <p>○総括所長と各班の業務は、下記の通り分担して行われています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総括所長～年度事業計画・年度報告書の作成、情報集約・関係機関との調整。組織づくり、人員配置と委託手配、職員教育・地域連携、現場の状況把握、是正、改善計画の立案</li> <li>・作業班（3名）～植栽管理目標・年間管理計画の作成、委託業者への指示・協働作業、近隣とのコミュニケーション、管理水準書にない付加作業、作業報告書の作成</li> <li>・巡回班（1名）～月に3回の日常巡回、月に1回の月次巡回、軽微な補修作業、苦情への初期対応（現場への駆けつけ）</li> <li>・受付班（シルバー人材センター6名）～窓口対応・電話での公園利用者への対応・情報収集、イベント受付、月次報告書の作成</li> </ul> <p>○エリアマネージャーと本社バックアップ体制は下記の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・エリアマネージャー（1名）～高輪地区公園・児童遊園の維持運営のバックアップ、当該地域内外の組織や企業との連携模索</li> <li>・本社バックアップ組織（PBユニット長・社長、広報・イベント担当1名）～毎月度の執行状況確認・予算執行状況の監査・定例の安全品質管理（現場パトロール）、広報の計画と実施・イベントの企画と実施のフォロー・職員研修の計画と実施、自主事業のバックアップ・執行書類の確認</li> </ul> <p>○職員の確保・育成について、下記の通り取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の技術や知識の向上のために、年間計画を立て、研修や講習を開催しています。業務の都合で開催できない時は、時期をずらして開催しています。</li> </ul> <p>○評価：施設管理者は、施設管理業務に必要な人員を適切に配置しています。</p>	

<p>② 行動管理の評価</p>	<p>●計画性を持って、効率的な行動管理が行われているか。</p> <p>○事業計画書に基づき、下記の通り行動管理が行われています。</p> <p>1) 管理運営体制に基づき役割分担した業務（作業班・巡回班・受付班など）については、業務遂行の都度その場でスマホの施工管理アプリ（ANDPAT）に入力させ、関係者と情報共有を図るというやり方で行動管理が行われています。このアプリ（ANDPAT）は、業務効率化の効果が高いと評価を受けているものであり、この採用はDXの流れに沿うものと考えます。</p> <p>また、活動内容の日報も作成させて管理するとともに、それを纏めた月報を提出させて、活動内容を管理しチェックしています。</p> <p>2) 利用者への案内と利用促進については、下記のとおり実施しています。</p> <p>① 公園・児童遊園の特性に合わせた情報発信（掲示板への掲示や周辺の小学校などへの案内）を行っています。</p> <p>② ホームページ（以下HP）・SNSの開設・運営を行っています。</p> <p>HPは独自に開発・運営し、区のHPとは違う観点から利用者へ情報提供と利用促進を行っています。</p> <p style="text-align: center;"><u>港区高輪エリア 区立公園・児童遊園 (takanawa-park.com)</u></p> <p>③ 提案事業と自主事業についても利用促進を行っています。</p> <p>ただし、コロナ感染症感染防止の観点から、中止したものもあります。</p> <p>3) 利用者からの要望や苦情への対応については、下記のとおり実施しています。（利用者からの要望や苦情は、電話・管理事務所への来所など多い）</p> <p>① 苦情・クレームには迅速かつ誠実に対応し再発防止に努めています。</p> <p>② 利用者ニーズを機敏に察知し、積極的に管理運営に取り入れています。</p> <p>③ 様々な声と管理方針を港区にフィードバック（報告）し、情報を共有しています。</p> <p>4) 区民や園内活動団体との連携・協働は下記のように実施しています。</p> <p>① 「みなと外遊びの会」とは月に1回、「どんぐりの会」とは2カ月に一度の割合で、地域の商店街とはその都度会議を持ち、公園行事などに取り組んでいます。</p> <p>② アドプト活動としては、地域の学校や自治会と一緒に花を植えるなどの取り組みを行っています。この取り組みにより、地域住民と良好な関係が築け、クレームなどが激減しています。</p> <p>5) 災害・事故等緊急時および不法行為の対応</p> <p>① 災害発生に備えた態勢構築と必要資材を整備しています。</p> <p>② 機動力を活かし、利用者の安全を第一に考えた態勢と対応を行っていま</p>
------------------	---

	<p>す。</p> <p>③ 事故原因の究明を徹底し再発防止策の立案と取り組みを行っています。</p> <p>④ 不法行為の程度に合わせ、適切な対応と対処を行っています。</p> <p>⑤ 正確な情報伝達の徹底と、再発防止策の検討を行っています。</p> <p>○評価：指定管理者は、事業計画に基づいて適切かつ効率的に管理業務を行っていると考えます。</p>
<p>③ 衛生管理の評価</p>	<p>●トイレの清掃は毎日行われているか、園内清掃業務は定期的に行われているか。</p> <p>○公衆トイレの清掃は、以下のように行われています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公衆トイレがあるところは、指定管理者が管理する公園・児童遊園 25 箇所の内 18 箇所です。公衆トイレについては、365 日、毎日 2 回（午前・午後）清掃を行っています。</li> <li>・清掃の内容は、床面・大小の便器の清掃、大小の便器の塩酸等の薬品洗い、尿石除去、トイレットペーパーの補充です。すべてのトイレの清掃状況を実践しましたが、しっかりと清掃されています。また、トイレにコーティングを施したことから、それ以前と比べて美しくなったとのこと。</li> <li>・公衆トイレの清掃は、すべて株式会社ケイミックスに再委託しています。</li> </ul> <p>○園内清掃は、以下のように行われています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・園路及び広場について、大きな公園は週に 5 回、小さな公園は週に 3 回行っています。（毎週木曜日と日曜日は休み）</li> <li>・ゴミは分別を行い、適切に処理されています。</li> <li>・台風後や桜の季節、不法投棄などがあった場合は、臨時で清掃をしています。</li> <li>・園内清掃は、株式会社ケイミックスと公益財団法人港区シルバー人材センターに再委託しています。</li> <li>・塵芥収集・処分は株式会社ケイミックスが行っています。</li> <li>・公園池は、株式会社ケイミックスが行っています。</li> <li>・すべての公園・児童遊園を実践しましたが、園内は適切に清掃されています。（実践時に 1 か所だけペットボトル 2 個が園内に捨ててありましたが、これは清掃後に捨てられたものと思われます）</li> </ul> <p>○評価：公園・児童遊園のトイレと園内の清掃も、高いレベルで適切に行われています。公園を利用する人のアンケート調査で、多くの人が「園内がきれい、トイレがきれい」と記載していますが、評価通りと思います。</p>

<p>④ 品質管理の評価</p>	<p>●危険箇所、施設の不具合等の確認や巡回業務は適切に管理しているか。</p> <p>○公園施設等に関しては、下記のような体制を取り巡回・点検を行い、危険箇所、施設の不具合等の早期発見・早期対応に努めています。この取り組み状況は、月次報告に記載されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常巡回～職員が週1回、月に3回すべての点検箇所を点検しています。基本目視による点検です。</li> <li>・月次巡回～職員が月に1回、日常点検とは違う視点からすべての点検箇所を点検しています。遊具・ベンチ・支柱などは直接触れて点検しています。</li> <li>・臨時巡回～職員が適宜（台風や大雨・大風・大雪があった時など）、点検箇所も適宜で行っています。</li> <li>・夜間点検～専門業者が2カ月に一回、灯具・トイレ・時計などを点検しています。</li> <li>・遊具点検～専門業者が年一回、すべての遊具について点検しています。</li> <li>・重点項目点検～専門業者または職員が、台風や大雨・台風などが発生した時に、問題が起こりそうなところを重点的に点検しています。</li> </ul> <p>○特に重視して取り組んでいる点検項目は、以下の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・遊具点検…定期的に点検が行われています。 <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 日常点検…管理事務所の職員により週2回行われています。</li> <li>2) 定期点検：資格を有する日都産業(株)の公園施設製品整備士等により、年1回行われています。</li> </ol> </li> <li>・給水施設…給水管・水飲み・散水栓の日常点検が公園管理事務所の職員により適宜行われています。</li> <li>・排水設備…清掃の一環として定期的に点検・清掃が公園管理事務所の職員・再委託先により行われています。</li> <li>・園内施設…ベンチ・屋外卓・屋内板・遊具等は公園管理事務所の職員により適宜行われています。</li> <li>・園路灯調査…各公園に設置されている園路灯の基礎及び支柱の腐食状況を公園管理事務所の職員の目視により調査しています。</li> </ul> <p>○評価：危険箇所、施設の不具合等の確認や巡回業務は、定期・不定期を含めて適切に行われ、管理されていると考えます。</p>
<p>⑤ 自主モニタリングの実施内容の評価</p>	<p>●自主事業や利用促進・提案事業など適切に行われているか。アンケートは行っているか。</p> <p>○提案事業は下記の通り10事業を計画しましたが、4事業についてはコロナ感染症拡大防止の観点から中止し、6事業が取り組まれました。6事業の参加人数は741名で、アンケート調査は主なイベントで行われ、77枚回収で</p>

きました。アンケートの集計と分析の仕方には課題が感じられましたが、現物を確認したところ、多くの参加者が満足と回答しています。

・計画（予定）した事業と実施・中止の状況

- |                    |              |    |      |       |         |
|--------------------|--------------|----|------|-------|---------|
| 1. 森の幼稚園           | 年 8 回予定      | 継続 | 実施回数 | 年 4 回 | 37 名参加  |
| 2. 森のまなびや          | 年 8 回予定      | 継続 | 実施回数 | 年 3 回 | 27 名参加  |
| 3. 森の学校            | 年 1 回 10 月予定 | 継続 |      |       | 中止      |
| 4. 公園で遊ぼう Day      | 年 8 回予定      | 継続 | 実施回数 | 年 6 回 | 213 名参加 |
| 5. ツリーライミング        | 年 6 回予定      | 継続 | 実施回数 | 年 4 回 | 68 名参加  |
| 6. 青空ヨガ            | 年 1 回予定      | 継続 | 実施月  | 10 月  | 4 名参加   |
| 7. サクラリバー          | 年 1 回 3 月予定  | 継続 |      |       | 中止      |
| 8. 自然観察会           | 年 2 回予定      | 継続 |      |       | 中止      |
| 9. 防災キャンプ入門イベント    | 年 1 回 2 月予定  | 新規 |      |       | 中止      |
| 10. アドプト活動レベルアップ講座 | 開催月 4 カ月     | 継続 | 実施月  | 6 カ月  | 396 名参加 |

・実施した事業の概要

コロナ禍で実施できた事業は上記の通りですが、特に参加者が多かったのがアドプト活動レベルアップ講座で 396 名、次に多かったのは公園で遊ぼう Day213 名でした。前者は、アドプト団体に対して花壇のデザインや植え付け指導をしたもので、好評を博しています。後者は遊びインストラクターを配して、青空の下での紙芝居や本の読み聞かせ、昔遊び、自然素材のクラフトづくり、自然観察などを行ったものです。子供だけでなく親も学べる機会を持つことができ、参加者が多かったものと推察します。

○自主事業は下記の通り 5 事業を計画しましたが、4 事業についてはコロナ感染症拡大防止のため中止し、1 事業のみ行われました。

・計画した事業と実施・中止の状況

- |                            |    |        |      |    |
|----------------------------|----|--------|------|----|
| 1. 高輪クリスマスマーケット            | 継続 | 実施予定時期 | 12 月 | 中止 |
| 2. ケータリングカー                | 継続 | 実施予定時期 | 11 月 | 中止 |
| 3. 防災体験イベント                | 継続 | 実施予定時期 | 2 月  | 中止 |
| 4. 災害救援自販機                 | 継続 | 実施予定時期 | 随時   | 中止 |
| 5. ハロウィンアレンジメント及びフォトスポット設置 | 新規 | 実施予定時期 | 10 月 | 実施 |

・実施した事業の概要

ハロウィンアレンジメント及びフォトスポット設置は、四の橋児童遊園で 10 月 30 日に取り組んだもので、近隣の四の橋通商店街と連携してお菓子の配布やアレンジメント教室を開催しました。参加者が多く、商店街の副会長からは、「商店街を盛り上げる活動になって嬉しい。もっと実施して欲しい」との称賛をいただいています。

	<p>・なお、実施した四の橋児童遊園での事業で、アンケートは取っていませんでした。理由は参加者が多くアンケートを取る余裕がなかったとのことですが、工夫次第でアンケートは取れたものと思われま。</p> <p>○評価：提案事業と自主事業は、コロナ禍の中で取りやめた事業はありますが、実施した事業はそれぞれの計画に添って適切に行われていると考えます。</p> <p>アンケート調査については、実施した自主事業で参加人数が多くて行うことが出来なかったとの回答がありましたが、小人数でも良いので工夫して行うべきと考えます。また、アンケートの集計と分析には、もう少し工夫があっても良いと思います。そうすることによりアンケートの結果を施策に活かすことができると思います。</p>
<p>⑥再委託事業の評価</p>	<p>●再委託先に港区の業者を選んでいるか、委託先は適切か。</p> <p>○再委託先は、港区の了解のもとに選定し事業を行なわせています。主要な業務には港区内の業者を選定していますが、港区内に適切な業者が見つからない場合は、港区以外から選定しています。</p> <p>再委託先と委託業務は下記の通りです。（P8 とダブリますが再掲します）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1)株式会社ケイミックス 港区虎ノ門 2-2-5 <ul style="list-style-type: none"> <li>・園内及びトイレの清掃業務・施設管理（給排水・電気等）、塵芥処理業務</li> </ul> </li> <li>2)公益財団法人港区シルバー人材センター 港区南麻布 1-5-28 <ul style="list-style-type: none"> <li>・園内清掃業務・門扉の開閉業務・事務所受付業務・雨水桝の薬剤投与業務</li> </ul> </li> <li>3)株式会社愛花園 川崎市幸区東古市場 27 <ul style="list-style-type: none"> <li>・植栽管理業務</li> </ul> </li> <li>4)日都産業株式会社 杉並区西荻 1-1-9 <ul style="list-style-type: none"> <li>・遊具法定点検業務及び補修作業</li> </ul> </li> <li>5)株式会社エコルシステム 港区三田 4-7-27 <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンピュータシステム管理（Web 管理等含む）等業務</li> </ul> </li> <li>6)やまと植生景観研究所 所沢市北秋津 420-5 <ul style="list-style-type: none"> <li>・植生調査</li> </ul> </li> <li>7)シフリオ 町田市鶴間 5-13-1 <ul style="list-style-type: none"> <li>・イベント</li> </ul> </li> <li>8)株式会社 Leaf 相模原市中央区田名 3506-17 <ul style="list-style-type: none"> <li>・イベント</li> </ul> </li> <li>9)株式会社エコル 港区高輪 3-4-1 <ul style="list-style-type: none"> <li>・樹木診断（外観診断）</li> </ul> </li> <li>10)株式会社 BEACH TOWN 横浜市中区日本大通 34</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・イベント</li> </ul> <p>11)お花がかり株式会社 港区麻布台 1-11-2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・花苗納品及び植栽指導</li> </ul> <p>○評価：委託先として港区の事業所を意識していますが、業務に適した業者が不在の場合は、港区以外の業者に再委託しています。これは港区の土地柄もあり、已むを得ないと判断します。</p>
--	---

3) 情報管理・危機管理	評価点数	15/15
<p>① 施設の安全管理の評価</p>	<p>●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。</p> <p>○公園・児童遊園管理者として事故の発生を防ぐために、下記のような取り組みを行っています。</p> <p>[日々の安全管理]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・すべての公園・児童遊園の施設・設備の、週一回の目視による点検</li> <li>・すべての公園・児童遊園の施設・設備の、月一回の触れて行う点検</li> <li>・台風や大雨、大雪の時の適宜な点検</li> </ul> <p>[第三者の安全確保]</p> <p>大きく作業をする際には、作業エリアをカラーコーンやコーンバーなどで明確にし、立入禁止措置や公園・児童遊園の出入口に注意喚起看板の設置などの対策を講じ、作業を行っていることを視覚的に利用者、第三者へ訴えるよう努めています。</p> <p>[維持管理作業の事前周知]</p> <p>告知看板を利用し、維持管理作業の種類、期間、使用できないエリアなどを事前に周知し、事故の発生を未然に防いでいます。</p> <p>[カラスや蜂などの害獣・害虫対応]</p> <p>カラスや蜂の巣などを発見した際は、関係法令を遵守し、速やかに撤去作業を行う方針で対応しています。</p> <p>○コロナ感染症に関する緊急事態宣言を踏まえ、下記のとおり対応を取りました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・飲食店の営業時間の短縮や酒類販売が制限されたため、園内で飲食や飲食ゴミの発生が増加したので、複数人の飲食を発見した場合は複数の職員で注意を行いました。</li> <li>・飲食ゴミが発生した場合は、ただちに撤去しました。</li> <li>・支所の了解を得てゴミの持ち帰りを促す掲示板を設置したところ、ごみの量を減らすことに成功しました。</li> </ul>	

	<p>○評価：作業する時の第三者への安全確保、事前周知、害獣・害虫等は適切に行われていると考えます。また、緊急事態宣言を踏まえたコロナ感染症拡大防止対応も適切と判断します。</p>
<p>② 個人情報管理の評価</p>	<p>●個人情報の管理を全員に周知徹底し遵守されているか。</p> <p>○個人情報の保護が遵守されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総括所長を個人情報管理責任者とし、総括所長の管理の下、厳重な情報取り扱いの体制を整備しています。</li> <li>・「高輪地区指定管理者制度 個人情報保護方針」の策定を行い、所長や作業スタッフに周知徹底しています。データ取り扱いは総括所長に利用前、利用後の報告を必ず行うこととしています。</li> <li>・港区が主催する「港区情報セキュリティ」研修に参加し、参加した人が他の職員へ教育しています。</li> <li>・個人情報取り扱いの職員研修も実施しています。</li> </ul> <p>○評価：個人情報管理についても適切に行われていると考えます。</p>
<p>③ 危機管理体制の評価</p>	<p>●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。</p> <p>○危機管理マニュアルは整備されており、これに基づき下記のような対策を取っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設などに起因する事故を未然に防止するための取組 <ul style="list-style-type: none"> <li>安全確認の強化、ささいな不具合を見逃さないチェック体制など</li> </ul> </li> <li>・園内で事故や被害が発生した場合の対応について <ul style="list-style-type: none"> <li>万一に備えた職員の準備（普通救命講習を終了、緊急連絡先の掲示、管理事務所に AED 設置）</li> <li>事故が起こった時の基本的な対応手順の取り決め</li> </ul> </li> <li>・災害などの発生時における態勢と行動計画について <ul style="list-style-type: none"> <li>緊急連絡網の掲示と携帯</li> <li>事故発生時の行動フローチャートの作成と携帯</li> <li>有事に必要となる、「ラジオ・AED・タンカ等」を公園管理事務所に備蓄</li> </ul> </li> <li>・事故原因の究明を徹底し再発防止への取組 <ul style="list-style-type: none"> <li>発生した事故や被害について原因を究明し、再発防止に役立てる</li> </ul> </li> <li>・不法行為の程度に合わせて適切な対応と対処 <ul style="list-style-type: none"> <li>迷惑行為を見かけた場合は声掛け、犯罪行為に対しては関係部署への通報及び港区への報告・連絡を行う</li> </ul> </li> </ul>



	<p>○正確な情報伝達と再発防止策の検討</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対応者が正確に情報を受け取るよう「第一報記入表」の活用、犯罪行為については港区が定めた「事件・事故等危機情報連絡票」に沿った報告書の提出を行う取り決めをしています。</li> <li>不法行為の再発防止策を港区、関係各所と協議検討する体制にしています。</li> </ul> <p>○評価：危機管理についても基本協定や事業計画に沿って行われており、万全の体制が敷かれていると考えます。</p>
--	---

4) 施設利用	評価点数	12/15
① 施設利用の現状の評価	<p>●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。</p> <p>○施設利用のアンケートは、令和3年度はコロナ禍であり、白金台どんぐり児童遊園の管理事務所だけで実施され、収集したのは1年間で146枚でした。イベントのアンケートで収集したのは1年間で77枚で、前者とあわせて合計223枚でした。コロナ禍で目標を100枚としていたのが目標よりは多く集めたと説明がありました。アンケートの回答は下記のとおりです。</p> <p>○基本情報</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・回答者年齢：30代（36%）、40代（27%）、10歳未満（16%）他</li> <li>・性別：女（79%）、男（21%）</li> <li>・利用目的：遊び（48%）、散歩（22%）、自然観察（12%）他</li> <li>・利用頻度：週3回以上（31%）、週1回以上（25%）、月1・2回以上（26%）、毎日（12%）</li> </ul> <p>○満足度（主なもの）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安全・安心：大いに満足（77%）、満足（14%）、他（9%）</li> <li>・歩きやすさ：大いに満足（63%）、満足（22%）、他（15%）</li> <li>・清掃の行き届き具合：大いに満足（70%）、満足（18%）、他（12%）</li> <li>・トイレの清掃の行き届き具合：大いに満足（45%）、満足（30%）、他（25%）</li> <li>・座れる場所の多さ：大いに満足（50%）、満足（27%）、他（20%）</li> <li>・みどりを感じられるか：大いに満足（72%）、満足（16%）、他（12%）</li> <li>・花壇の景観：大いに満足（80%）、満足（14%）、他（6%）</li> <li>・公園内の生き物の豊かさ：大いに満足（46%）、満足（33%）、他（21%）</li> <li>・公園スタッフの対応：大いに満足（73%）、満足（14%）、他（13%）</li> <li>・公園のコロナ対策：大いに満足（58%）、満足（24%）、他（18%）</li> <li>・公園の雰囲気：大いに満足（79%）、満足（8%）、他（13%）</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・この公園にまた来たいか：必ず来たい（86），期待（10％），他（4％）</li> </ul> <p>○アンケートの自由記述に記載された主な意見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・満足しているところ：花がきれい、園内がきれい、安心して遊べる</li> <li>・満足していないところ：土埃・砂埃、遊具ない、でこぼこ</li> <li>・ほしいもの：遊具、ベンチ・テーブル</li> </ul> <p>○なお、イベントのアンケートに関しては、参加者数とアンケートが取れた枚数、イベントを知った方法（*）については、下記のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ツリークライミング：参加者68名、アンケート47枚（回答率69％） *チラシ19名、公園掲示物20名、友人の紹介4名、facebook3名など</li> <li>・森のまなびや：参加者27名、アンケート12枚（回答率45％） *公園掲示物5名、公園HP2名、友人の紹介2名、その他2名など</li> <li>・森のようちえん：参加者37名、アンケート18枚（回答率69％） *公園掲示物7名、公園HP4名、友人の紹介4名、チラシ2名など</li> </ul> <p>○評価：施設利用のアンケートは主に白金台どんぐり児童遊園で取られたものであり、その制約を踏まえて考えてみなければなりません、園内清掃や花壇・園内の雰囲気などが非常に高く評価されています。他方トイレは大いに満足が45％と低いのは、和式トイレが理由ではないかと思われます。「共用トイレ」が洋式なのでカバーしているとの認識ですが、利用者としては抵抗感があるものと思います。イベントのアンケートは、主要なもので良く取られており、高い評価を得られているのが確認できます。また、周知の方法として多面的に行っていることが集客に奏功しているものと考えられます。</p> <p>なお、アンケート調査は「目的」を明確にして実施するべきだと思います。その上で、結果を施策や満足度向上に活かして欲しいと思います。</p>
<p>② 施設利用の課題の評価</p>	<p>●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。</p> <p>○利用者を増加させるための課題については、指定管理者の事業計画に立案されていますが、さらに力点を置くべきところを聞き取り調査すると、公園利用者にとっては、①トイレがきれいか、②休憩できるベンチがあるか、③設備や環境が安全か、が利用者を増加させる課題であると認識しています。</p> <p>その対策として①トイレについてはガラスコーティングを行い徹底的にキレイに掃除する、②ベンチもいつもきれいにする、③公園に浮浪者が来た時や樹木が倒れそうになった時には直ちに対応するなどを行っています。</p> <p>また、「森のようちえん」「森のまなびや」「公園であそぼう day」などのイベントを通じて、公園に来る機会を増やす取り組みをしています。</p> <p>以上については、実踏と月報、総括所長への聞き取りで確認しました。</p>

	<p>○評価：指定管理者は利用者の声に真摯に向き合っており、利用者を増加させるための課題を十分認識し対応しています。ただし、公園・児童遊園は多種多様であり、立地の場所や周辺の住民などの声もあり、対応に難しさがあります。</p>
<p>③ 施設利用の対応状況の評価</p>	<p>●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</p> <p>○施設利用の課題について指定管理者は、年度の事業計画を立案して対策に取り組んでいます。しかし、公園・児童遊園とも施設や設備の制約があり（公園の広さ、トイレの古さ（和式）、近隣の住民の意見、予算など、指定管理者の能力を超えた対策は取ることが出来ませんのでやむを得ないと考えます。</p> <p>○利用者からの日々の要望や指摘については、作業員や巡回者への直接の声として、また電話・メールにより指定管理者に届いています（大半が電話とのこと）。指定管理者が対応できることは直ちに対応し、港区と相談が必要なものは相談して対応しています。これらは記録に残して保管されています。</p> <p>また、月報という形で港区に報告されています。</p> <p>○評価：指定管理者は、施設利用に関する課題に正面から向き合い、施設・設備・予算の制約の中で、十分に対応していると評価できます。しかし、実現できない要望事項などについては港区に報告して終わりにするのではなく、課題解決に向けて継続的にフォローして欲しいと思います。</p>

<p>5) 総合判定</p>	<p>評価</p>	<p>5/5</p>
<p>●1)から4)の総合評価を行います。</p> <p>○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、を総合的に評価します。</p> <p>○評価：2022年12月から2023年1月にかけて、土日を避けて各公園・児童遊園を視察しました。園内の清掃状況、トイレの清掃状況、ベンチや遊具の設置状況、掲示板の設置状況、草花や植木の手入れ状況など確認しました。いずれも良く管理されており管理レベルの高さを実感しました。</p> <p>また、情報管理・危機管理も万全の体制を組んでおり、良く取り組まれていると思います。しかし、施設利用の項目については、他の取り組みとくらべてやや弱いように思いました。施設利用の評価を客観的に把握するためのアンケートは計画よりも多く集めていますが、質問項目を含む実施状況と分析の仕方について改善の余地があるように思いました。</p>		

6) その他	上記 1) から 5) のほかの評価	評価点数	24/25				
① 利用者 動向の 評価	<p>●利用者の要望等を聴取し、管理運営に反映されているか。</p> <p>○下記の通り利用者動向の把握を行い、管理運営に反映されています。</p> <p>1) 利用者数</p> <p>令和3年度の施設利用者 24 公園・児童遊園合計</p> <table border="1" data-bbox="456 468 1291 517"> <tr> <td>開園日数</td> <td>365 日</td> <td>入園者数合計</td> <td>60,576 人</td> </tr> </table> <p>4月：5,433 人、5月：6,712 人、6月：4,963 人、7月：5,059 人、 8月：5,476 人、9月：4,992 人、10月：5,595 人、11月：6,110 人 12月：4,343 人、1月：3,801 人、2月：3,707 人、3月：4,385 人 公園開園日数：365 日</p> <p>利用者数調査は毎週 月曜日、水曜日、金曜日、土曜日、日曜日の 5 日間に 1 人の職員が公園・児童遊園を巡回した時に調査しているとの回答でした。 1 日の内でも 1 公園当たり短時間の調査である為、また時間帯によっても利用 者数が異なると思われることから、1 日単位の調査数とはなっていないという 問題があります。</p> <p>2) 令和3年度 業務実績報告書よりの利用者への対応内容</p> <p>利用者の声については、作業班が、称賛・要望・指摘などに分類して管理し、 対応が必要なものは、直ちに対応しています。対応件数は下記の通りです。</p> <p>・利用者対応実績（指摘・要望・苦情・その他への対応）：</p> <p>4月：22 件、5月：19 件、6月：31 件、7月：13 件、8月：9 件、9月：23 件、 10月：16 件、11月：17 件、12月：13 件、1月：8 件、2月：5 件、3月：25 件 合計 191 件（内訳：指摘 7 件、要望 152 件、苦情 7 件、その他 25 件）</p> <p>・なお、業務実績報告書に記録されている代表的な声は下記の通りです。 （称賛は来園が、指摘や要望は電話によるものが多いという特徴あり） 称賛で多いのは、イベントに関するもの、次に植栽管理、公園管理など。 要望で多いのは、利用方法に関するもの、次に施設・設備など。 指摘、苦情で多いのは、他の利用者の公園利用の仕方に関するものなど。 また別途「問い合わせ」が年間で 13 件ありましたが、そのうちホームレス に関するものが 4 件、他は公園利用に関するものなど。</p> <p>3) アンケート調査により利用者の要望などを把握していますが、記述があつ たのは下記のとおりです。（アンケートの概要は、4) ①で詳述済です）</p> <p>・満足しているところ：花がきれい、園内がきれい、安心して遊べるなど</p> <p>・満足してないところ：土埃、砂埃、遊具ないなど</p> <p>・欲しいもの：遊具、ベンチ、テーブルなど</p>			開園日数	365 日	入園者数合計	60,576 人
開園日数	365 日	入園者数合計	60,576 人				

	<p>○評価：苦情や要望に対しては直ぐに対応する等、適切に対応がおこなわれています。また、問合せ等に対してもすぐに対応していることが推察できます。しかし、利用者数の把握と声の収集については、もう一段の工夫が必要と思われます。</p>
② 施設知名度の評価	<p>●チラシ、ホームページ等で知名度を上げているか。</p> <p>○下記の取組みを行い、知名度向上の取組みを行っています。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 公園・児童遊園に関しては、Faceブックや独自の公園管理ホームページを活用し、草花の開花情報や公園の工事情報をタイムリーに発信しています。</li> <li>2) 高輪地区の魅力的なみどりについて紹介する「高輪みどりの手帳」を年3回発行して、公園での配布や地域の児童館・教育機関・いきいきプラザなどに配布しています。</li> <li>3) イベントのチラシを紙媒体で年6回（2カ月に1度）定期発行して、地域の小学校を中心に配布しています。この配布が集客の効果が大きいとイベント担当者が話しています。</li> <li>4) 連続して開催するイベントについては次回の案内を必ず行き、リピーターの参加を促しています。この取組みは効果が大きいとのこと。</li> </ol> <p>○評価：イベントを知ったきっかけのアンケート調査では、公園の掲示板を見て参加した、チラシを見て参加した、イベントに参加した人から勧誘を受けたなどが、多くあげられています。指定管理者は、さまざまな方法で知名度を上げる取組みを行っており、高く評価できます。</p>
③ 施設運営に関する評価	<p>●施設運営は基本協定書・仕様書を順守しておこなわれているか。</p> <p>○令和2年4月1日締結の基本協定書、令和3年度年度協定書、令和3年度事業計画、令和3年度事業計画（変更）、令和3年度の毎月の収支報告・月次報告、令和3年度事業報告、再委託届出などを拝見し、また、現地の公園・児童遊園をすべて視察し、またエリアマネージャーや総括所長に聞き取りを行い、施設運営が基本協定書・年度事業計画などを順守して行われているかどうかを確認しました。</p> <p>○評価：指定管理者の施設運営は、基本協定書や年度協定書、度事業計画などに基づいて、適切に行われていると考えます。</p>
④ 受注者が特記す	<p>●毎月の報告・年次報告は正しく報告されているか。</p> <p>○毎月提出している月次報告書・月次収支報告書には、港区の受付日が記載さ</p>

<p>る 事 項 に つ い て の 調 査 ・ 評 価</p>	<p>れており、報告書類はすべて期日までに報告されていることを確認しました。</p> <p>○月次報告書では、管理運営に関する事項、作業日報に関する事項、施設管理に関する事項、植栽管理に関する事項、修繕作業に関する事項に分けて細かく報告されています。また、花の手入れ、公園清掃、便所清掃等はすべて写真付きで報告されています。提案事業は月次報告のなかで、自主事業は個別に報告されています。</p> <p>○月次収支報告書では、指定管理料の予算と支出が報告されています。支出項目は人件費、運営費、事業費、維持管理費、維持工事費、光熱水費、その他で請求書・領収書等が添付されています。</p> <p>○令和3年度 業務実績報告書では、年間作業実績、収支報告、利用者対応実績、利用者アンケート実施報告、年間利用者数、人員配置計画と実施が報告されています。</p> <p>○自主事業については、業務計画書と実施報告書が提出されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ハロウィンアレンジメント&amp;フォトスポット設置</li> </ul> <p>計画書提出 10/13、報告書提出 11/10</p> <p>○評価：月次報告書は写真などが多用されて分かり易いものになっていますが、紙ベースで分厚いものになっており工夫の余地があります。また、収支報告書はエクセルで作成されていますが、字が小さく判読が難しいものがあります。作成する側は読む側の立場にたって報告書を作成することが必要と思われるます。</p> <p>*項目別モニタリングでは、「当公園の利用者の安全管理に対する評価は、過去と現在とでどのように変化したか。」となっているが、安全管理については、「3) 情報管理・危機管理①施設の安全管理の評価」でモニタリングしており、またこれを過去と比較するのは資料不足で難しいので、モニタリング項目を冒頭のものに変えました。</p>
<p>⑤資金・収 支計画・修 正予算・実 績の評価</p>	<p>●年間の予算に対し実績はどの様に消化されているか。</p> <p>○令和3年度の収支報告（亀塚公園等の管理運営に係る指定管理料の清算について（協議）令和4年5月12日）に基づき評価しました。これは、変更後の計画との比較によるものですが、港区との協議手続きは終了しています。</p> <p>令和3年度指定管理料計画は、公園 88,246,712 円、児童遊園 110,973,438 円、合計 199,220,150 円でした。これに対し、指定管理者の出来高は、公園については 89,698,778 円と計画より 1,452,066 円多く支出していましたが、港区との清算額は光熱水費 25,874 円（港区への戻し）だけでした。児童遊園については 111,365,365 円と計画より 391,927 円多く支出していますが、港区との清算はありませんでした。</p>

	<p>○評価：計画合計 199,220,150 円に対し、指定管理料支出 199,246,024 円であり、<math>199,220,150 \text{ 円} - 199,246,024 \text{ 円} = -25,874 \text{ 円}</math>の超過です。</p> <p>内訳：公園：計画 88,246,712 円－支出 88,272,586 円＝<math>-25,874 \text{ 円}</math>（計画オーバー）、児童遊園：計画 110,973,438 円－支出 110,973,438 円＝<math>0 \text{ 円}</math>（計画通りです）</p> <p>実績率：指定管理料支出 199,246,024 円÷計画合計 199,220,150 円＝<math>100.01\%</math> 超過額 25,874 円÷計画合計 199,220,150 円＝<math>0.13\%</math>は許容範囲と考えます。 また、光熱水費の清算は、基本協定書に基づくものであり、問題ありません。</p>
--	---