

モニタリングシート

施設名		高尾駒木野庭園											
視点	評価項目	6月			9月			12月			所管課 評価	所管課 コメント	指定管理者 自己評価(コメント)
		所管課 評価	所管課 コメント	指定管理者 自己評価(コメント)	所管課 評価	所管課 コメント	指定管理者 自己評価(コメント)	所管課 評価	所管課 コメント	指定管理者 自己評価(コメント)			
施設の管理・運営を安定して行うことができるか	定量的 維持管理が適切に行われているか(維持管理事業 実績/計画) 【事業報告書】 9・12月のみ				B				B			B	
	定性的 団体の経営方針が明確であり、適正な経営がされていること 利用料金、使用料の徴収は適正に行われているか 【独立した会計帳簿・使用料等収納(徴収)事務委託契約書・銀行口座】 収支計画が適正であること 業務の実施に適切な人員配置や育成がなされているか 【実地調査】 9・12月のみ 給与の支出が適切に行われているか 【給与規程・賃金台帳】 施設の管理運営を安定して行う能力があること 業務の一括委託が行われていないか 【第三者委託協議承諾書・実地調査・会計帳簿】	管理業務実施に係る固有の銀行口座を開設しているか 【銀行口座】 6月のみ	B			B			B			B	
		資金の適正な管理と経理内容の明確化が図られているか 【独立した会計帳簿】	B			B			B			B	
		利用料金、使用料の徴収は適正に行われているか 【独立した会計帳簿・使用料等収納(徴収)事務委託契約書・銀行口座】	B			B			B			B	
		収支計画が適正であること 【事業計画書・事業報告書】 9・12月のみ				B			B			B	
	施設の管理が適切に行われていること 【実地調査・事業報告書】	A	細やかな維持管理により、庭園内を清潔で見栄えの良い状態に保っていた。また、園内に咲いている花の品種を紹介した「花暦」を毎月発行し、配布することで庭園の魅力を活かした運営を行った。	日頃の手入れにより花暦プリントのとおり旬な見ごろを披露し、日常的に訪れる方々にも、ポルダリング世界大会で来日した関係者にも日本の庭園文化と植栽美を披露できた。	A	季節ごとに定期的なイベント(9月度は「虫の鳴き声聞こう」を実施し、市民へのサービスに役立てていた。	野草、蝶、鳴(虫など、折々に高尾山麓の自然資源を活かした講座を実施し、庭園ならではの魅力をよりあつた企画で来園者をもてなした。	A	冬の風物詩として、松の雪吊りなどが各園所に施されている。また、一部芝生の枯れた箇所に代用品としてイザヤンゴの張替など工夫されている。	日本庭園に欠かせない松は手入れに耐える品種を選ばず、七汐の笹飾り等、季節に合わせた取り組みを行うことで、来園者から親しまれる施設になるよう工夫した。細やかな手入れにより、見栄えの良い庭園の状態を維持した。	A	適切な管理作業を行い、風情ある庭園の景観を維持した。七汐の笹飾り等、季節に合わせた取り組みを行うことで、来園者から親しまれる施設になるよう工夫した。細やかな手入れにより、見栄えの良い庭園の状態を維持した。	八王子市所有唯一の日本庭園で地域に馴染む「駒木野の庭」として庭園の景観を維持し、季節の植栽や催しを取り揃えて、インバウンドやMICE連動など幅広い来園者の期待に応えるサービスを提供できた。
定量的 開園率(実績/計画) 【事業報告書】 9・12月のみ				B				B			B		
施設の運営に公共性、公平性、公正性が図られているか	定性的 利用者が公平に施設を利用できるよう、配慮されていること 減免申請された場合、適正に処理されているか 【減免申請書】 文書の管理・保存が適切に行われているか 【ファイル基準表等・実地調査】	開園日数、開園時間は守られていたか 【事業報告書】 9・12月のみ			B				B		B		
	減免申請された場合、適正に処理されているか 【減免申請書】	B			B			B			B		
	文書の管理・保存が適切に行われているか 【ファイル基準表等・実地調査】	B			B			B			B		
	施設の公共性、公平性について継続性が保たれていること 修繕等、施設保全が適切に行われているか 【実地調査・事業報告書】 9・12月のみ 備品の管理が適切に行われているか 【備品台帳・実地調査】				B				A	庭園の美観に配慮した盆栽・水遣りホースの収納新設を提案、設置することで、施設保全の効率を向上させた。	給水場に露出設置していた盆栽水遣りホースの収納新設した。利便向上とともに、竹藪を造作して庭園景観に馴染む意匠に仕上げた。	B	
定量的 利用者満足度調査における統一項目(3項目)の評価(各0-3の評価点)が水準を満たしている項目ごとの平均評価を合算し、0以上3以下までは、3を超えて7未満はB、7以上はA 【満足度調査報告書】 実施後のみ				A	施設の適切な管理や接客への取り組みの結果、高い満足度となった。	今年度1回目5月実施にて781点の評価を賜った。不満回答なく、満足または大いに満足で、庭手入れ・職員への対応に多数の謝意をいただいた。	施設の適切な管理や接客への取り組みの結果、高い満足度となった。	A	今年度2回目11月実施にて8点の評価を賜った。不満回答0件、庭と建物の維持管理だけでなく、配布物や接遇の情報発信・サービスにも満足いただけた。	施設の管理、訪問者への対応共に丁寧に行うことで高い満足度を得た。	A	5月781点・11月8点・不満回答0件を達成した。池や盆栽の美しさ、戦前の時代を伝える木造民家などへ「期待以上に感動」「奇麗のまま美しく保たれていることに感謝の声を評価を賜ることができた。	
施設のサービス向上、利用者の増加等が図られているか	定性的 利用者からの苦情処理の体制がとれていること 利用者等からの相談及び苦情に適切に対応しているか 【実地調査・事業報告書】 9・12月のみ	利用者等からの相談及び苦情に適切に対応しているか 【実地調査・事業報告書】 9・12月のみ			A	日々の利用者とのコミュニケーションにより、苦情0件を達成した。	日本庭園らしい「落ち着く雰囲気づくり」を意識した接客や情報発信が利用者の期待に達し、当期も苦情0件を達成できた。	苦情0件を継続し、来園者からの問合せに対して丁寧な対応を行った。	A	当期は要望・苦情はなかった。緊急時の問い合わせが1件あり、市と連携して適切な回答を行った。	来園者との適切なコミュニケーション、丁寧な対応により指定管理者への苦情は0件であった。要望に対して、誠意ある対応を行った。	A	当年度も苦情0件を達成できた。日頃より来園者や地域の皆様との対話を活かし、問い合わせ1件、要望1件に丁寧な対応を心がけていくことと、感謝の気持ちを込めてお礼の言葉を添った。
	定性的 各種団体等と協働及び支援をしていること 町会・自治会、アドプト登録団体、教育機関等と連携した事業を行い、支援しているか 【事業計画書・事業報告書】 9・12月のみ	町会・自治会、アドプト登録団体、教育機関等と連携した事業を行い、支援しているか 【事業計画書・事業報告書】 9・12月のみ			A	各種団体や八王子市と連携しながら様々な支援事業を行い、地域活性化にも貢献した。	当期は、地域資源を保全・発信する市民・団体との連携による事業を行ったほか、八王子市総合経営部とともに、ポルダリング世界大会米園役員のおもてなしで、施設活用しながら地域の振興や認知向上に資する支援・協働ができた。	様々な機関と連携した事業を行い、地域の振興に貢献するとともに、庭園自体の知名度増加につながった。	A	TAKAO599ミュージアム催事にスタンラリー参加と盆栽展示で支援、浅川地区23町会の協力を開き展示告知をし、地域振興に尽くす各等と連携して協力体制構築につとめた。	A	各種団体等と連携し、地域的な地域づくりに寄与し、高尾山麓の発展に努める市民・団体・施設など各等が相互支援しあうことで、庭園の認知度向上に繋がることができた。	
	定性的 広報活動を行い効果的に情報を発信していること ホームページや広報紙等を通じて、利用情報や注意等を発信し、利用者増加やイメージ向上が図られているか 【事業計画書・事業報告書】 9・12月のみ	ホームページや広報紙等を通じて、利用情報や注意等を発信し、利用者増加やイメージ向上が図られているか 【事業計画書・事業報告書】 9・12月のみ			A	民間雑誌との連携や市の協働など、幅広い手法で情報発信が行われていた。	広報プロモーション課広報誌・SNS、JR東日本八王子支社SNS、タウンニュース八王子紙面、web、zoomチャンネル情報番組など、ローカル、読者新聞多摩地域版、TBSニュース23、各メディアで計9つの媒体にて庭園催事が紹介され、広範囲に周知・PRできた。	掲載案内マップや催事等を記載したカレンダーの新規設置を行い、利用者増加のための様々な取り組みがされた。	A	再訪誘致の仕掛けとして、園内の見どころ案内マップ「花暦」の12か月分を新規設置、和暦と催事を一覧化したカレンダーを新規作成して掲示、各季節の楽しみや取り組みを可視化し強化した。	A	HPやポスターで積極的な情報発信を行った。広報は毎月おおよそ1000部を掲載し、幅広い層への周知に努めた。	A
定量的 公共料金の削減(実績/計画) 【事業報告書】											B		
事業の達成目標が明確で、具体的な事業計画に基づいて行われているか	定量的 自主事業実施率(実績/計画) 【事業報告書】 9・12月のみ				A	計画以上の事業として、庭園の施設を活用しながら読者ガイドや高尾山麓のミニチュア建築展といったイベントを開催し、好評を得た。	9月までで計画8件のところ12件を実施した。八王子市後援にて敷地内で調査や創作を行う市民の展示企画など新規の市民協働を行ったことで、実施率150%を達成できた。	数多くの自主事業を実施し、庭園周知のきっかけを作った。新規事業である工作講座では、廃材などを活用しながら、環境に配慮しながら楽しめるイベントを開催した。	A	12月までで計画13件のところ21件を実施した。市主催八王子芸術祭連携の文化企画、地元資源と庭園連携の工作講座など新規事業を行い、実施率161%を達成できた。	A	多くのイベントを開催し、来園者へ文化鑑賞・参加の機会を提供した。庭園の貴重な自然を活かした催しにより、地域資源の魅力を生かす創作展示・講座を新規開拓して市民協働による施設活用ができた。	
	定性的 資源の有効活用など環境に配慮した管理運営がされていること 「八王子市役所エコアクションプラン」及び「八王子市役所環境マネジメントシステム」に基づき、環境に配慮した管理運営が行われているか 【ヒアリング等・事業報告書】	「八王子市役所エコアクションプラン」及び「八王子市役所環境マネジメントシステム」に基づき、環境に配慮した管理運営が行われているか 【ヒアリング等・事業報告書】										B	
個人情報保護管理が図られているか	定量的 巡回の実施率(実績/計画) 【事業報告書】 9・12月のみ				B				B		B		
	定性的 個人情報の取り扱いが適切であること 個人情報の適切な管理のために必要な措置が講じられているか 【実地調査】 指定管理者が加入しなければならない保険に加入しているか 【保険証券】 6月のみ	個人情報の適切な管理のために必要な措置が講じられているか 【実地調査】 指定管理者が加入しなければならない保険に加入しているか 【保険証券】 6月のみ				B						B	
	緊急(防火・防犯等)対応等危機管理体制が取られていること 事故や災害発生時の緊急時の対応が適正に行われたか。また、適正に行えるよう体制が整っているか。 【マニュアル・事業計画書・事業報告書】 9・12月のみ	事故や災害発生時の緊急時の対応が適正に行われたか。また、適正に行えるよう体制が整っているか。 【マニュアル・事業計画書・事業報告書】 9・12月のみ				B						B	

期末総合評価	B
所管課コメント	・計画以上の作業が実施され、公園・緑地の維持管理が適切に行われた。 ・市に寄せられた要望・苦情の件数は2件であり、前年度と比べて1件の増であった。(前年度:1件) ・利用者満足度調査を5・11月に実施し、満足度は100%であった。(前年度:99.5%) ・自主事業については19件の主催事業を行った。