

平成30年度

台東区指定管理者施設管理評価報告書

平成31年1月

台東区指定管理者施設管理評価委員会

台東区民憲章 あしたへ



江戸の昔、「花の雲 鐘は上野か 浅草か」と詠まれたわたくしたちの
まち台東区には、磨き抜かれた匠の技や気さくで人情あふれる暮らしが、
今もあちらこちらに息づいています。

わたくしたちは、先人が築いてきた文化や環境を大切にして、伸びゆく
住みよいまちを目指し、この憲章を定めます。

たからものを うけつぎ こころゆたかな まちにします
おもてなしの えがおで にぎやかな まちにします
おもいやり ささえあい あたたかな まちにします
みどりを いつくしみ さわやかな まちにします
いきがいを はぐくんで すこやかな まちにします

(平成十八年十二月十四日 告示 第六百八十八号)



はじめに

指定管理者制度は、地方公共団体が設置する公の施設の管理運営を民間事業者等に包括的に代行させることができる制度です。公の施設の管理において民間事業者等が有するノウハウを活用することにより、利用者サービスの質の向上や効率的な施設運営を図ることを目的としています。

多様化する区民ニーズに効果的・効率的に対応しながら、適切な施設運営を維持していくためには、指定管理者の事業運営や施設の管理状況などを継続的に検証・評価し、必要な改善を図っていくことが重要です。

台東区では、平成18年度から指定管理者制度を適用している施設の管理状況等について、有識者や区民等で構成する「指定管理者施設管理評価委員会」を設置し、第三者の視点による評価を実施することで、評価の公正性や客観性を確保しています。今年度は6名の評価委員により、産業振興施設1施設と老人福祉施設4施設の計5施設の評価を実施しました。

評価にあたっては、利用者の視点に立ち、現地視察や指定管理者等へのヒアリングを実施することで適切な施設運営が行われているかを確認するとともに、課題の指摘や必要な改善を促すなど、利用者サービスの質の向上や効率的な施設運営を図るため、しっかりと評価いたしました。

本報告書が、台東区における指定管理者制度の円滑な運営に向けた取組みの一助となることを心から期待します。

平成31年1月

台東区指定管理者施設管理評価委員会
委員長 伊藤正次

目次

I. 指定管理者施設管理評価の概要	1
1. 区による評価	1
2. 評価委員会による評価	1
II. 評価シートの作成手順	3
1. 指定管理者施設管理評価シートの概要	3
2. 評価シート作成のプロセス	3
3. 指定管理者施設管理評価シート	6
III. 指定管理者施設管理評価シート 評価項目と判断基準	8
1. 管理の適正性	8
2. 事業の運営	9
3. 施設の維持管理	9
4. サービス向上の取組み	10
5. 収入支出	10
6. 優れた取組み	10
IV. 評価委員会による評価結果	10
東京都台東区立産業研修センター	11
東京都台東区立老人福祉センター、老人福祉館（3館）	21
V. 評価委員会の総括的意見	36
《参考資料》	37
(1) 区の評価結果一覧（49施設）	37
(2) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 設置要綱	41
(3) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 委員名簿	43
(4) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 活動記録	44
(5) 台東区指定管理者制度運用指針	45
(6) 台東区における指定管理者制度適用施設一覧（平成31年1月現在）	50

Ⅰ. 指定管理者施設管理評価の概要

指定管理者施設管理評価は、区による評価と、台東区指定管理者施設管理評価委員会（以下「評価委員会」という。）による評価をもって構成される。

1. 区による評価

ア 評価基準日

評価実施の前年度末日（平成30年3月31日）時点

イ 評価対象施設

平成30年4月1日時点において指定管理者制度を適用している施設（57施設）のうち、指定期間の初年度と最終年度を除いた49施設（※ただし、指定管理者が継続指定されている場合は、指定期間の1年目にあたる施設も含む）

ウ 評価方法

評価は、各施設を所管する担当部署（所管課）が行う。

所管課は、指定管理者から提出された自己評価シート、実績報告書などを踏まえ、施設の管理状況やサービス内容、収支状況などについて検証、評価を行い、「指定管理者施設管理評価シート」（6ページ参照）を作成する。

事務局では、所管課が作成した評価シートに基づき、所管課職員に対するヒアリングを実施した上で、区の最終評価として確定する。

2. 評価委員会による評価

ア 評価基準日

区による評価と同様

イ 評価委員会の構成

評価委員会は、評価対象施設の分野に精通した委員をもって構成している。平成30年度は、学識経験者や区民等からなる計6名とした（43ページ参照）。

ウ 評価対象施設

全ての指定管理者制度適用施設が、指定期間中に必ず評価委員会による評価を受けられるよう、ローテーションを組んで評価対象施設を選定している。

今年度の評価対象施設は、次のとおりである。

項番	分類	施設名
1	産業振興施設	東京都台東区立産業研修センター
2	老人福祉施設	東京都台東区立老人福祉センター
		東京都台東区立入谷老人福祉館
		東京都台東区立橋場老人福祉館
		東京都台東区立三筋老人福祉館

エ 評価の流れ

評価委員会による評価では、施設の視察調査、指定管理者及び所管課職員へのヒアリングをもとに、独自の視点で各施設の状況を検証・評価する。

今年度の評価・コメントは、業務基準書をベースに、同内容の業務・管理運営している施設を一括して行うこととし、東京都台東区立老人福祉センター及び東京都台東区立老人福祉館（3館）については一括して評価する。

その結果を報告書としてとりまとめ、課題の指摘や改善策の提案等を行う。

II. 評価シートの作成手順

1. 指定管理者施設管理評価シートの概要

指定管理者施設管理評価シート（6 ページ参照、以下「評価シート」という。）は、指定管理者が区と締結した協定や業務基準書等（以下「協定等」という。）に基づき、適切に施設の管理を行っているかどうか、体系的に検証するために作成するものである。

評価シートの表面は、施設の状況を整理したページであり、施設及び事業の概要、予算決算の推移、施設の稼動状況等（活動指標）、成果指標、昨年度からの取組みを示している。

裏面は、評価内容を記載したページであり、評価の観点、総合評価を示している。

2. 評価シート作成のプロセス

ア 評価の観点ごとの点数評価

評価シート作成のプロセスであるが、「(1) 管理の適正性」「(2) 事業の運営」「(3) 施設の維持管理」「(4) サービス向上の取組み」「(5) 収入支出」そして「(6) 優れた取組み」の6つの「評価の観点」から構成され、(1) から(5) は各20点満点、(6) は加点項目として、上限10点満点で、合計110点満点で採点を行う。

各観点の採点は、「指定管理者施設管理評価シート 評価項目と判断基準」（8 ページを参照）に基づいて行い、施設の性格等により該当しない評価項目については、対象外とする。

なお、「評価項目」では、利用者・第三者等の生命・身体・財産などに危害が及ぶおそれがある場合等について、早急な改善が必要と考えられる項目を、重要項目として、(★) 印で表示している。この項目において水準に満たないものがあれば、総合評価に【一部早急な改善が必要】と表示する。

また、評価の説明については、採点状況も踏まえ、協定等の水準を超えている事象や課題点を具体的に記載する。

【評価の観点（１）～（５）と「加点項目」】

（１）管理の適正性 【２０点満点】

法令等の遵守、事業計画書・報告書等の作成・提出、職員配置、従業員の労働環境などの観点から、公の施設として、適正な管理体制及び運営が行われているかを評価する。

（２）事業の運営 【２０点満点】

職員の対応、開館時間等の遵守などの観点から、施設の目的に合致した事業が展開できているかを評価する。

（３）施設の維持管理 【２０点満点】

建物保守、清掃・衛生管理、施設の修繕などの観点から、施設の維持管理が適切に行われているかを評価する。

（４）サービス向上の取組み 【２０点満点】

利用者満足度調査、要望・意見等への対応、指定管理者の努力・意欲などの観点から、サービス向上に向けた取組みが積極的に行われているかを評価する。

（５）収入支出 【２０点満点】

予算執行、会計の管理などの観点から、収入支出が適正かつ効率的に行われているかを評価する。

（６）優れた取組み 【※加点項目 上限１０点】

指定管理者の自主的な取組みによる成果に対し、点数を加算する。

【評価の観点（１）～（５）の評価基準】

- （ ２０点 ） : 水準を全て満たしている（年間通じて問題がなかった）
- （ １９～１４点 ） : 水準の範囲内である（一部軽微な課題あり）
- （ １３～１２点 ） : 水準をやや下回った
- （ １１点以下 ） : 水準を大きく下回った

【優れた取組み】※加点項目

- （上限１０点） : 該当する取組みがあり、効果が認められる

イ 総合評価

総合評価は、「評価の観点」ごとの得点の合計によって、以下の評価基準に基づき定まる。

【所見】欄には、総合評価の結果についての具体的な説明を記載する。

また、【各項目20点に届かなかった主な要因・課題】欄は、「評価の観点」の各項目での評価を踏まえ、具体的に記載する。

【「総合評価」における評価基準】

極めて良好 [101～110点]

⇒協定等の水準を一部超える適正な管理運営が行われている。

良 好 [91～100点]

⇒協定等の水準を満たす適正な管理運営が行われている。ただし、軽微な課題については必要な改善を図っていく。

適 正 [70～90点]

⇒協定等の水準を満たす管理運営が行われているが、一部に課題があることから、区と指定管理者とで課題を共有し、解消に向けた協議を行った上で、改善に取り組む必要がある。

改善指示 [69点以下]

⇒協定等の水準を満たしていない事項が複数あることから、区から改善指示を行うもの。なお、改善結果が不十分な場合は、指定の取消しの可能性もある。

3. 指定管理者施設管理評価シート

平成 年度 指定管理者施設管理評価シート		部課名	部	課
施設名称		指定管理者		
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 継続特例 <input type="checkbox"/> 非公募	指定期間	～	

1. 施設および事業の概要

(1)	[設置目的]
(2)	[所在地] [規模]
(3)	[委託事業] [自主事業]
(4)	[利用者] [利用料金制] <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> その他 ()
(5)	[開館日・時間]
(6)	[人員体制] 名 (内訳)

2. 予算決算

		28 予算	28 決算	29 予算	29 決算
収入	委託料 (指定管理料)				
	利用料金収入				
	その他収入 ()				
	計				
支出	人件費				
	光熱水費				
	維持管理費 (委託料・賃借料)				
	修繕費				
	事業費				
	その他支出				
	計				
収支		0	0	0	0

3. 活動指標

単位	(目標値)31 年度	27 年度	28 年度	29 年度

4. 成果指標

単位	(目標値)31 年度	27 年度	28 年度	29 年度

5. 前回評価の結果に対する、現在までの取り組み状況

--

6. 評価の観点	
(20点) 水準を全て満たしている(年間通じて問題がなかった) (19~14点) 水準の範囲内である(一部軽微な課題あり) (13~12点) 水準をやや下回った (11点以下) 水準を大きく下回った	
(1) 管理の適正性	法令等の遵守、事業計画書・報告書等の作成・提出、職員配置、従業員の労働環境などの観点から、公の施設として、適正な管理体制及び運営が行われているかを評価する。
/20点	
(2) 事業の運営	職員の対応、開館時間等の遵守などの観点から、施設の目的に合致した事業が展開できているかを評価する。
/20点	
(3) 施設の維持管理	建物保守、清掃・衛生管理、施設の修繕などの観点から、施設の維持管理が適切に行われているかを評価する。
/20点	
(4) サービス向上の取組み	利用者満足度調査、要望・意見等への対応、指定管理者の努力・意欲などの観点から、サービス向上に向けた取組みが積極的に行われているかを評価する。
/20点	
(5) 収入支出	予算執行、会計の管理などの観点から、収入支出が適正かつ効率的に行われているかを評価する。
/20点	

(6) 優れた取組み 《加点項目》 <small>※点数上限：10点</small>	指定管理者の自主的な取り組みによる成果
点	

7. 総合評価 極めて良好(110~101)・良好(100~91)・適正(90~70)・改善指示(69以下)		
(【所見】	【各項目20点に届かなかった主な要因・課題】
/110点)		

Ⅲ. 指定管理者施設管理評価シート 評価項目と判断基準

1. 管理の適正性

評価項目	評価の視点
①法令の遵守及び規則等の整備	<ul style="list-style-type: none"> ■関係法令の遵守 (★) ■管理業務に必要な規則等の整備
②協定等に基づく手続き	<ul style="list-style-type: none"> ■事業計画書、報告書、収支予算書、決算報告書の提出 ■自主事業の事前承認 ■第三者委託の遵守事項及び手続き (★) ■利用料金の設定及び承認 ■委託事業と自主事業の会計区分の整理 ■適切な口座管理 ■利用料金等の適切な徴取・管理 ■その他、協定書や業務基準書の遵守事項
③区との連絡調整	<ul style="list-style-type: none"> ■区と指定管理者との間での十分な連絡調整
④危機管理対策、緊急・災害時の対応と報告	<ul style="list-style-type: none"> ■防犯・防災に対する体制・マニュアル整備及び事前対策、職員への周知 (★) ■事故・災害等の緊急事態に対する体制・マニュアル整備及び研修・訓練等の実施 (★) ■緊急・災害時の協力及び適切な報告 (★)
⑤個人情報の保護、文書の管理・保存、情報公開	<ul style="list-style-type: none"> ■個人情報保護の規程整備及び職員への周知、適切な運用 (★) ■作成・受領した文書の適切な管理 ■情報公開の規程整備及び職員への周知、適切な運用
⑥保険の加入、管理物件・第三者への賠償	<ul style="list-style-type: none"> ■協定書等で規定する損害保険等への加入 (★) ■指定管理者の過失等により、区や第三者に損害が生じた場合の適切な対応 (★)
⑦労働環境モニタリング指摘事項への対応	<ul style="list-style-type: none"> ■労働環境モニタリングにおいて指摘事項があった場合の適切な対応

2. 事業の運営

評価項目	評価の視点
①計画に沿った事業実施	<ul style="list-style-type: none"> ■事業（講座・サービスの提供等）の計画に沿った適切な実施 ■自主事業の計画に沿った適切な実施
②利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ■事業計画どおりの利用状況（利用者数や利用率等） ■自主事業（講座など）の計画どおりの利用状況
③適正な人員配置、職員の教育・研修	<ul style="list-style-type: none"> ■施設の管理運営に必要な人員及び資格者の配置（★） ■業務に必要な教育や研修の実施
④施設の利用許可等	<ul style="list-style-type: none"> ■設置条例に沿った適切な施設利用許可、利用制限、利用条件変更、入場拒否
⑤利用者とのコミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者と指定管理者との十分なコミュニケーション
⑥開館時間・休館日	<ul style="list-style-type: none"> ■開館時間や休館日等の遵守
⑦施設利用案内・広報	<ul style="list-style-type: none"> ■わかりやすい施設・利用料金等の案内 ■わかりやすい事業等に関する情報提供
⑧関係団体・地域との関わり	<ul style="list-style-type: none"> ■関係団体や地域住民との協力・連携

3. 施設の維持管理

評価項目	評価の視点
①施設の保守管理、備品の管理	<ul style="list-style-type: none"> ■施設、設備の適切な保守管理（点検や修繕等）（★） ■異常時の連絡及び処理体制の整備（★） ■備品の適切な管理（点検や修繕等）
②清掃・衛生管理	<ul style="list-style-type: none"> ■清掃業務、感染症等の衛生管理業務の適切な実施及び関係機関との連携（★）
③危険箇所等の確認	<ul style="list-style-type: none"> ■危険箇所等の的確な把握（★） ■必要な事故防止策の実施（★）
④環境への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ■環境に配慮した物品購入 ■省エネルギーへの取り組み ■リサイクルの推進

4. サービス向上の取組み

評価項目	評価の視点
①利用者満足度調査	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者満足度調査の実施 ■調査結果の適切な活用
②要望・意見等	<ul style="list-style-type: none"> ■要望・意見等を聴取する仕組み（意見箱設置や懇談会実施等）の整備 ■仕組みの周知 ■要望・意見への適切な対応
③苦情処理	<ul style="list-style-type: none"> ■苦情処理の規程や体制の整備（★） ■苦情への適切かつ迅速な対応（★）
④前年度からの改善	<ul style="list-style-type: none"> ■前年度評価や課題に対する現状分析、対応方法の検討 ■具体的な取組みの実施
⑤第三者評価の実施及び結果への対応	<ul style="list-style-type: none"> ■第三者評価の適切な頻度での実施 ■評価結果を踏まえ、課題がある場合の適切な対応

5. 収入支出

評価項目	評価の視点
①適正な予算執行	<ul style="list-style-type: none"> ■収支予算書に沿った適切な予算執行
②指定管理者の収支状況	<ul style="list-style-type: none"> ■収支状況が当初の目標を達成しているか
③自主事業の収支状況	<ul style="list-style-type: none"> ■収支状況が当初の目標を達成しているか（黒字となっているか）
④管理経費の効率化	<ul style="list-style-type: none"> ■効率的な管理運営のための取組み（※サービス水準を低下させない範囲）による効果

6. 優れた取組み

評価項目	評価の視点
①自主的な取組みの成果	<ul style="list-style-type: none"> ■自主的な取組みによるサービスの質及び量の向上 ■自主的な取組みによる利用者満足度の向上 ■自主的な取組みによる利用者数の増加 ■開館時間延長や開館日数増による区民サービスの向上
②自主事業の成果	<ul style="list-style-type: none"> ■自主事業による利用者満足度の向上

※利用者・第三者等の生命・身体・財産などに危害が及ぶおそれがある場合等について、早急な改善が必要と考えられる項目を、重要項目として、（★）印で表示しています。