

平成28年度

台東区指定管理者施設管理評価報告書

平成29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。

台東区では、平成16年4月に指定管理者制度を導入して以降、福祉・文化・スポーツ施設など、幅広い分野にわたる公の施設の管理運営に同制度を適用し、その施設数は平成29年1月現在、57施設となっています。

台東区では、平成18年度より、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評価を実施しており、その中で、外部の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、学識経験者、経営の専門家及び区民からなる5名の評価委員により、文化施設である「下町風俗資料館」「一葉記念館」「朝倉彫塑館」「書道博物館」の4施設、スポーツ施設である「台東リバーサイドスポーツセンター体育館」のほか、センター内6施設の計11施設の評価を実施いたしました。

本委員会では、区内の評価対象施設を実際に視察し、施設の管理状況等を確認いたしました。また、指定管理者や施設を所管する部署へのヒアリングにより、事業運営や課題への取り組み状況等、各施設の設置目的に沿った適切な施設運営が行われているかを確認いたしました。評価にあたっては、評価委員それぞれの立場での率直な意見を交換し、できる限り客観的な評価を行うよう心がけました。

施設の利用者満足度を維持・向上するためには、利用者のニーズをつかみ、限られた経費の中でそれを反映していかなければなりません。経理的な視点においては、無駄を省く取り組みは重要であるものの、過度な経費削減では、利用者へ施設の目的を十分に提供できません。それを防ぐためには、指定管理者と区が、利用者の声を様々な形で把握することと、意見交換を密に行うことで、バランスのとれた、目的に応じた施設運営が実施できます。

これらを踏まえ、台東区が本委員会の評価結果を適切に活用し、指定管理者制度の効果的な運用のため、更なる改善に取り組まれることを心から期待します。

平成29年1月

台東区指定管理者施設管理評価委員会
委員長 沖本 幸子

目 次

| | |
|--|----|
| 1 . 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 |
| 2 . 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 | 7 |
| 3 . 指定管理者施設管理評価シート 評価項目と判断基準 | 9 |
| (1) 事業の運営 | 9 |
| (2) 施設の維持管理 | 9 |
| (3) 利用者の満足度 | 10 |
| (4) 収入支出 | 10 |
| 4 . 評価委員会による評価結果 | 11 |
| (1) 文化施設（東京都台東区立下町風俗資料館等 4 施設） | 11 |
| (2) スポーツ施設（台東リバーサイドスポーツセンター） | 41 |
| 5 . 評価委員会の総括的意見 | 49 |
| 《参考資料》 | 50 |
| (1) 区の評価結果一覧（ 5 7 施設） | 50 |
| (2) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 設置要綱 | 54 |
| (3) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 委員名簿 | 56 |
| (4) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 活動記録 | 57 |
| (5) 台東区指定管理者制度運用指針 | 58 |
| (6) 台東区における指定管理者制度適用施設一覧（平成 2 9 年 1 月現在） | 63 |

1. 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28年3月31日）時点

イ 評価対象施設

評価基準日において指定管理者制度を適用している57施設

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」（7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、評価実施の前年度末日（平成28年3月31日）時点

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28年度は、学識経験者や区民等からなる計5名とした（56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。

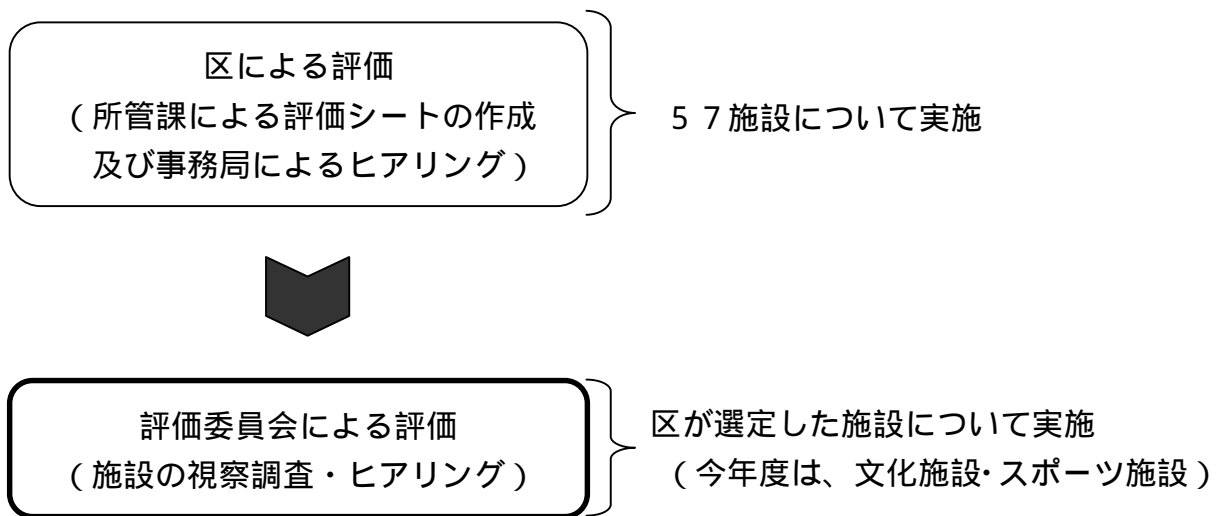
| 項番 | 分類 | 施設名 |
|----|--------|------------------|
| 1 | 文化施設 | 東京都台東区立下町風俗資料館 |
| | | 東京都台東区立一葉記念館 |
| | | 東京都台東区立朝倉彫塑館 |
| | | 東京都台東区立書道博物館 |
| 2 | スポーツ施設 | 台東リバーサイドスポーツセンター |

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、文化施設については、業務基準書をベースとして、同内容の業務・管理運営している個々の施設ごとに評価を行うものとし、スポーツ施設（台東リバーサイドスポーツセンター等7施設）については一括して評価を行う。

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。



2. 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(7ページ参照)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、指定管理者の概要、施設の概要、事業(サービス提供)の概要、予算決算の推移、施設の稼働状況等(活動指標) 成果指標を示している。

裏面は、評価内容を記載したページであり、昨年度からの取り組み、評価項目、評価結果、評価結果に対する今後の対応等を示している。

(2) 評価シート作成のプロセス

ア 計27の「評価項目」に基づく評価

評価シート作成のプロセスであるが、まず、「(1) 事業の運営」「(2) 施設の維持管理」「(3) 利用者の満足度」そして「(4) 収入支出」からなる4つの「評価の観点」ごとに設定された合計27の「評価項目」について、0～3の点数をつける。

各評価項目の採点は、「指定管理者施設管理評価シート 評価項目と判断基準」(9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項目については、評価対象外とする。

【「評価項目」の点数】

- 3 : 協定等の水準を上回っている
プラスアルファの評価
- 2 : 協定等の水準とおりである
標準評価
- 1 : 概ね協定等の水準だが課題がある
課題がある評価
- 0 : 協定等の水準を下回っている
区が求めている基準を満たしていない評価
- : 評価対象項目外

【 4 つの「評価の観点」と計 27 の「評価項目」】

(1) 事業の運営 (10 項目)

サービス水準、職員配置、自主事業の成果などの観点から、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。

- | | |
|-------------|--------------|
| (a) 施設の目的達成 | (f) 開館時間等の遵守 |
| (b) サービス水準 | (g) 自主事業の成果 |
| (c) 職員配置 | (h) 個人情報保護 |
| (d) 職員研修 | (i) 緊急時対応 |
| (e) 案内・接遇 | (j) 警備・防犯体制 |

(2) 施設の維持管理 (8 項目)

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。

- | | |
|-----------------|------------------|
| (a) 建物保守・設備機器点検 | (e) 危険箇所等の確認 |
| (b) 備品の管理 | (f) 管理記録の作成・保存 |
| (c) 清掃・衛生管理 | (g) 業務委託の事前承認 |
| (d) 施設の修繕 | (h) 省エネ・省資源・環境配慮 |

(3) 利用者の満足度 (5 項目)

利用者等の評価、苦情・要望への対応、利用者数の目標達成などの観点から、利用者の満足度が高いかを評価する。

- | | |
|------------------|------------------|
| (a) 利用者・第三者機関の評価 | (d) 利用しやすい環境整備 |
| (b) 苦情・要望への対応と報告 | (e) 関係団体・地域との関わり |
| (c) 利用者数等の目標達成 | |

(4) 収入支出 (4 項目)

予算執行、管理経費の効率的な取り組み、収支計画の達成などの観点から、収入支出が適正に行われているかを評価する。

- | | |
|--------------|----------------|
| (a) 適正な予算執行 | (c) 収支計画の達成 |
| (b) 管理経費の効率化 | (d) 利用料等の徴収・管理 |

イ 4つの「評価の観点」に基づく評価

4つの「評価の観点」ごとの評価は、「S」から「D」の5段階からなり、計27の「評価項目」の結果をもとに、以下の評価基準に基づき定まる。

評価の説明は、「評価項目」での採点状況も踏まえ、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」における評価基準】

【S：水準以上】・・・「3」が2項目以上 で、かつ、残りが全て「2」

協定等の水準を満たし、一部に水準を上回る内容がある。

（3）「利用者の満足度」及び（4）「収入支出」については、
「3」が1項目以上で、かつ残りが全て「2」の場合

【A：適正】・・・「3」が1項目以下 で、かつ、残りが全て「2」

協定等の水準を満たす管理が行われている。

（3）「利用者の満足度」及び（4）「収入支出」については、
全て「2」の場合

【B：一部課題あり】・・・「1」が1項目で、かつ、「0」が無い場合

協定等の水準を満たしているが、一部に課題がある。

【C：課題あり】・・・「1」が2項目以上で、かつ、「0」が無い場合

協定等の水準を満たしているが、課題が複数ある。

【D：水準未滿】・・・「0」が1項目以上の場合

協定等の水準を満たしていない。

ウ 「総合評価」

総合評価は、「良好」「妥当」「要努力」「要改善」「不適」の5段階からなり、4つの「評価の観点」の結果に応じて、以下の基準に基づき定まる。

【総合評価の基準】

| 評価の観点(1)～(4)の結果 | 評価 |
|----------------------------|-----|
| Sが2つ以上で、かつ、残りが全てAの場合 | 良好 |
| Sが1つ以下で、かつ、残りが全てAの場合 | 妥当 |
| Bが2つ以下で、かつ、CまたはDが無い場合 | 要努力 |
| Cが1つ以上、またはBが3つ以上で、かつDが無い場合 | 要改善 |
| Dが1つ以上含まれる場合 | 不適 |

【総合評価結果の趣旨】

| 評価 | 趣旨 |
|-----|--|
| 良好 | 協定等の水準を上回る、良好な管理運営が行われているもの。 |
| 妥当 | 協定等の水準を満たす、妥当な管理運営が行われているもの。 |
| 要努力 | 概ね協定等の水準を満たす管理運営が行われているが、軽微な課題があることから、指定管理者の努力により、さらなるサービスの向上を図る必要があるもの。 |
| 要改善 | 概ね協定等の水準を満たす管理運営が行われているが、改善すべき課題があることから、区から指導を行い、改善を図る必要があるもの。 |
| 不適 | 管理運営が協定等の水準を満たしていないことから、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28年度 指定管理者施設管理評価シート | | 部 | | 課 | | |
| 施設名称 | | | | | | |
| 指定管理者の名称 | | 指定期間 | ~ | | | |
| 1. 指定管理者の概要 | | | | | | |
| (1)業務内容 | | | | | | |
| (2)類似施設の管理実績 | | | | | | |
| (3)経営状況 | | | | | | |
| 2. 施設の概要 | | | | | | |
| (1)所在地 | | | | | | |
| (2)設置目的 | | | | | | |
| (3)利用者 | | | | | | |
| (4)開館日・時間 | | | | | | |
| (5)規模 | | | | | | |
| (6)人員体制 | | | | | | |
| 3. 事業（サービス提供）の概要 | | | | | | |
| (1)委託事業 | | | | | | |
| (2)自主事業 | | | | | | |
| 4. 予算決算の推移 | | | | | | |
| | | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 |
| 予算 | 委託料 | | | | | |
| | 利用料金収入 | | | | | |
| | その他収入 | | | | | |
| | 管理経費 | | | | | |
| 決算 | 委託料 | | | | | |
| | 利用料金収入 | | | | | |
| | その他収入 | | | | | |
| | 管理経費 | | | | | |
| | 収支 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5. 施設の稼働状況等（活動指標） | | | | | | |
| 指標名称 | | 単位 | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| 6. 成果指標 | | | | | | |
| 指標名称 | | 単位 | 目標値 (29年度) | 25年度 | 26年度 | 27年度 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

| | | | | |
|--------------------------------------|-----------------|------------------|-----------------|-----|
| 7.平成27年度評価結果に対する現在までの取組み | | | | |
| | | | | |
| 8.評価項目 | | | | |
| 3:協定等の水準を上回っている。 | | 0:協定等の水準を下回っている。 | | |
| 2:協定等の水準どおりである。 | | -:評価対象外項目。 | | |
| 1:おおむね協定等の水準だが課題がある。 | | | | |
| 評価の観点 | 評価項目 | | | |
| (1)事業の運営 平均 [] | (a)施設の目的達成 | [] | (f)開館時間等の遵守 | [] |
| | (b)サービス水準 | [] | (g)自主事業の成果 | [] |
| | (c)職員配置 | [] | (h)個人情報保護 | [] |
| | (d)職員研修 | [] | (i)緊急時対応 | [] |
| | (e)案内・接遇 | [] | (j)警備・防犯体制 | [] |
| (2)施設の維持管理 平均 [] | (a)建物保守・設備機器点検 | [] | (e)危険箇所等の確認 | [] |
| | (b)備品の管理 | [] | (f)管理記録の作成・保存 | [] |
| | (c)清掃・衛生管理 | [] | (g)業務委託の事前承認 | [] |
| | (d)施設の修繕 | [] | (h)省エネ・省資源・環境配慮 | [] |
| (3)利用者の満足度 平均 [] | (a)利用者・第三者機関の評価 | [] | (d)利用しやすい環境整備 | [] |
| | (b)苦情・要望への対応と報告 | [] | (e)関係団体・地域との関わり | [] |
| | (c)利用者数等の目標達成 | [] | | |
| (4)収入支出 平均 [] | (a)適正な予算執行 | [] | (c)収支計画の達成 | [] |
| | (b)管理経費の効率化 | [] | (d)利用料等の徴収・管理 | [] |
| 9.評価 | | | | |
| S(水準以上) : 協定等の水準を満たし、一部に水準を上回る内容がある。 | | | | |
| A(適正) : 協定等の水準を満たす管理が行われている。 | | | | |
| B(一部課題あり) : 協定等の水準を満たしているが、一部に課題がある。 | | | | |
| C(課題あり) : 協定等の水準を満たしているが、課題が複数ある。 | | | | |
| D(水準未達) : 協定等の水準を満たしていない。 | | | | |
| 評価の観点 | 評価 | 説明 | | |
| (1)事業の運営 | | | | |
| (2)施設の維持管理 | | | | |
| (3)利用者の満足度 | | | | |
| (4)収入支出 | | | | |
| 10.総合評価 | | | | |
| 良好 妥当 要努力 要改善 不適 | | | | |
| | | | | |
| 11.平成28年度評価結果に対する今後の対応 | | | | |
| | | | | |

3. 指定管理者施設管理評価シート 評価項目と判断基準

(1) 事業の運営

| 評価項目 | 判断基準 |
|--------------|---------------------------------|
| (a) 施設の目的達成 | 施設の設置目的に沿った事業を適切に運営している。 |
| (b) サービス水準 | 公の施設として適切な水準のサービスを提供している。 |
| (c) 職員配置 | サービス提供に必要な職員を、質・量の両面で確保している。 |
| (d) 職員研修 | 知識・技術向上のための職員研修等を、定期的実施している。 |
| (e) 案内・接遇 | 案内や接遇（言葉遣い、態度、服装等）を適切に行っている。 |
| (f) 開館時間等の遵守 | あらかじめ定めた開館時間・開館日等を遵守している。 |
| (g) 自主事業の成果 | 事業内容が施設の設置目的に合致し、サービス向上に寄与している。 |
| (h) 個人情報保護 | 区の条例を遵守し、個人情報の保護を図っている。 |
| (i) 緊急時対応 | マニュアルの整備し、研修や事故対応の訓練を適切に実施している。 |
| (j) 警備・防犯体制 | 不審者・不審物発見時の連絡体制を整備し、周知徹底している。 |

(2) 施設の維持管理

| 評価項目 | 判断基準 |
|------------------|---------------------------------|
| (a) 建物保守・設備機器点検 | 建物保守管理や設備機器点検を適切に行い、結果を報告している。 |
| (b) 備品の管理 | 備品台帳等により、備品の管理が適切に行われている。 |
| (c) 清掃・衛生管理 | 清掃や衛生管理を適切に行っており、安全面・衛生面で問題がない。 |
| (d) 施設の修繕 | 指定管理者が行うべき修繕を、適切に実施している。 |
| (e) 危険箇所等の確認 | 危険箇所等を的確に把握し、適切な事故防止策を講じている。 |
| (f) 管理記録の作成・保存 | 管理記録を作成・保存し、定期的に区への報告を行っている。 |
| (g) 業務委託の事前承認 | 一部業務を外部委託する場合、あらかじめ区の承認を受けている。 |
| (h) 省エネ・省資源・環境配慮 | 省エネやりサイクルに積極的に取り組み、効果を上げている。 |

(3) 利用者の満足度

| 評価項目 | 判断基準 |
|------------------|---------------------------------|
| (a) 利用者・第三者機関の評価 | 利用者や第三者機関の評価を定期的に聴取し、高い評価を得ている。 |
| (b) 苦情・要望への対応と報告 | 苦情・要望に迅速かつ適切に対応し、適切な報告を行っている。 |
| (c) 利用者数等の目標達成 | 利用者数等が前年度実績や目標を上回るなど、事業成果を得ている。 |
| (d) 利用しやすい環境整備 | 利用者の利便性に配慮した施設管理やサービス提供を行っている。 |
| (e) 関係団体・地域との関わり | 関係団体や地域住民との連絡調整を適切に行っている。 |

(4) 収入支出

| 評価項目 | 判断基準 |
|----------------|-----------------------------|
| (a) 適正な予算執行 | 区と合意した予算の範囲内で、予算を適正に執行している。 |
| (b) 管理経費の効率化 | 効率的な管理運営のための取り組みを行っている。 |
| (c) 収支計画の達成 | 年次計画に沿った収支改善の取り組みを行っている。 |
| (d) 利用料等の徴収・管理 | 利用料の徴収や収受金の管理などを適正に実施している。 |