

令和元年度

台東区指定管理者施設管理評価報告書

令和2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4名の評価委員により、校外施設1施設と社会教育施設5施設の計6施設の評価を実施しました。

評価にあたっては、指定管理者による適正な管理運営がなされているかを確認するため、事業報告書や収支状況等を踏まえ、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、課題や更なる工夫が見込まれる点が明らかになりました。また、指定管理者が努力されている部分、成果を上げている取り組みについて、正しく評価し、指定管理者の意欲向上につながるよう努めました。

本報告書の内容を十分にふまえ、台東区と指定管理者が協議を重ね、各施設の安定的な運営と区民サービスの更なる向上に積極的に取り組まれることを心から期待します。

令和2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	11
東京都台東区立少年自然の家「霧ヶ峰学園」	11
東京都台東区立社会教育センター、社会教育館（4館）	22
V. 評価委員会の総括的意見	41
《参考資料》	42
(1) 区の評価結果一覧（28施設）	42
(2) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 設置要綱	44
(3) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 委員名簿	46
(4) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 活動記録	46
(5) 台東区指定管理者制度運用指針	47
(6) 台東区における指定管理者制度適用施設一覧（令和2年1月現在）	52

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31年3月31日）時点

イ 評価対象施設

平成31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28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。令和元年度は、学識経験者や区民等からなる計4名とした（46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	校外施設	東京都台東区立少年自然の家「霧ヶ峰学園」
2	社会教育施設	東京都台東区立社会教育センター
		東京都台東区立千束社会教育館
		東京都台東区立小島社会教育館
		東京都台東区立根岸社会教育館
		東京都台東区立今戸社会教育館

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、東京都台東区立社会教育センター及び東京都台東区立社会教育館（4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、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】

職員配置、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

令和元年度 指定管理者施設管理評価シート			部課名			
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) (前年増減)					
2. 予算決算			H29予算	H29決算	H30予算	H30決算
収入	委託料 (指定管理料)					
	利用料金収入					
	その他収入 ()					
	計		0	0	0	0
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		0	0	0	0	
収支			0	0	0	0
3. 活動指標		単位	(目標値)R2年度	H28年度	H29年度	H30年度
4. 成果指標		単位	(目標値)R2年度	H28年度	H29年度	H30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、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	職員配置、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>> ※点数上限：10点	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。

IV. 評価委員会による評価結果

東京都台東区立少年自然の家「霧ヶ峰学園」	
指定管理者の名称	(株)ニッコトラスト
所管部課	教育委員会 学務課

評価委員会による評価

1. 評価の観点

- ※ 「評価の観点」(1)～(6)における委員会の評価については、委員会の合議により決定した。
- ※ 「委員のコメント」及び「評価委員会から区への意見」については、評価の過程における多様な意見を報告書に反映するため、各委員から出された様々な意見を記載している。

(1) 管理の適正性

委員会の評価	20点
--------	------------

【参考】区の評価：20点

●委員のコメント

良い点
○基本協定書、事業計画書等に基づき、適切な施設管理が行われている。
○長い歴史を積み重ねており、法令等の遵守、区との連絡調整など全て順調に推移していると思う。危機管理、個人情報保護なども適切に実施している。
○危機管理マニュアルは、緊急時にもわかりやすいように図を用いて作成している。個人情報保護への対応も適切である。食物アレルギーについては特に徹底した管理を行っている。

その他
○時代の変化による危機管理の在り方や個人情報保護などについて、時宜を得た改変を怠りなく実施してほしい。

(2) 事業の運営

委員会の評価	16点
--------	-----

【参考】区の評価：18点

●委員のコメント

良い点
<p>○職員の業務に対する意欲が高く、業務に必要な教育や研修が行き届いていると考えられる。</p>
<p>○学校利用の際に適宜校長と連絡をとるなど、利用者との円滑なコミュニケーションがとられている。</p>
<p>○レギュラーの事業に関しては問題なく運営されていると思う。また、地元のクラブ等の利用が、一部とは言え実現している事例もある。地元との関係構築には難も多かったようだが、この辺りの努力は評価したい。</p>
<p>○リピート率が高い。特に子供連れのニーズに対応できている。広い場所で周りに気兼ねなく安心して子供を遊ばせることのできる環境、豊かな自然に親しめる環境を上手に訴求することで（子供連れとそれ以外との部屋割りは難しいが）利用率をより高められると考える。</p>

改善すべき点
<p>○自主事業の推進に取り組んで欲しい。上諏訪駅からの足の便の悪さなどもあって、難しいこともあろうが、区との協力の下、台東区民の利用促進、地元の住民や学校、その他、台東区以外の学校の利用促進などにも幅を広げた取り組みがあると良い。他地区の小中学校の場合、カリキュラムの関係で利用時期が台東区の小中学校と重なる可能性が大きかろうが、大学のクラブ活動は3月期の合宿も多いので、目の付け所の1つではないか。</p>
<p>○企画した自主事業の一部が催行されず、利用者数・部屋稼働率とも前年度を下回っている。</p>
<p>○秋のバスツアーが最低催行人数に達せず実施できなかったことについて料金設定が原因という分析をされているが、13,800円よりも料金を下げることは難しい。ターゲットを明確にして、その人たちにとって魅力的なツアーにし、料金を下げずに利用者を増やすべきである。</p>
<p>○自主事業の中止については、前評価時も課題となっており、計画はされたものの、その企画や広報方法、ツアー会社との連携についてはさらな</p>

る工夫が求められる。同じことを繰り返さず、実施にあたり企画運営指導評価のサイクルをまわし、企画内容をどのような対象者にアピールするのか、さらに検討を続けてほしい。

その他

- 自主事業の企画にあたっては、採算性に加え、区民ニーズを的確に把握し、利用対象者の拡大を含めた積極的な取組を進めることを期待したい。
- 今までにも、地元との協力関係の構築などに取り組んできてはいる。ただ、交通の問題もあってなかなか思うような進展が望めない。すでに始まっている地元クラブの利用をてこに、さらなる進展を期待したい。台東区としても、地元自治体との友好関係の促進などに取り組む工夫があると良い。
- 台東区内企業に対し、研修や福利厚生での活用を呼びかけられるか。呼びかけ方によっては、利用率の下がる10月から12月の利用を促進できる可能性がある。
- 既存の顧客にとどまらず、長期的視野で、まずはどの利用者にアピールするのかを考え、それに対して、どんどん新しい試みをチャレンジしてほしい。利用者が年々減っているということは、霧ヶ峰の良いところのアピールができていないと評価されても致しかたない。

(3) 施設の維持管理

委員会の評価

18点

【参考】区の評価：20点

●委員のコメント

良い点

- 広大な敷地の中にある各施設は清潔に保たれており、隅々まで手を抜かずに、施設の管理が適切に行われている。
- ロックガーデンの管理や樹木の伐採等に手間暇をかけて行っており、利用者の視点に立った施設の維持・管理が行われている。
- 設備の老朽化が進んでいるが、修繕や適切なメンテナンスを行い、利用者にとって快適な状態を保っている。

- 体育館など施設の老朽化、施設管理に不可欠の設備等も使用年限を超えたものがあるが、これらをなんとか保守管理している姿勢にも敬意を表したい。
- 清掃、衛生管理についても保守管理が行き届いている。
- バリアフリールームや和洋室などでは、高齢者でも利用しやすい工夫がなされている。

改善すべき点

- 老朽化が目立つようになった施設の安全点検をさらに慎重に願いたい。階段の昇降に関してなど、やや安全面で危惧される点が見受けられる。
- 和室が多いため、膝の悪い高齢者にとっては部屋の選択肢が狭まる。
- 利用者がいると難しいことではあるが、使用していない箇所や備品など、新しいエコ製品を導入するなどし、さらに環境に配慮してほしい。

その他

- 学校教育支援の施設である貴重な施設であり、台東区としてもこの施設の意義を問い直し、必要な措置を講じて貰いたい。大学の部活では合宿地・施設の選定に案外苦勞していることに鑑み、区と指定管理者との協力でそうした方面へのPR活動が進むことを期待したい。

(4) サービス向上の取組み

委員会の評価

17点

【参考】区の評価：18点

●委員のコメント

良い点

- アンケートを通じて利用者の意見を事業に反映させる取組みを行っている。
- 利用者満足度調査の実施及びその結果の活用について、関係者共々丁寧に実施されている。こうした努力が、今日のこの施設運営を支える根幹となっている事は評価されるべきである。アンケートの限界をわきまえ

て、利用者との直接的な日常的対話による意見交換を行っている実態も見逃せない。

○アンケートの直接手渡しを行い、利用者ニーズの把握に努めている。クリスマスにケーキを提供したり、年末年始の料理をグレードアップするなど、工夫によってリピーターを増やしている。

○利用者満足度も高く、スタッフのサービス意識の高さがうかがえる。

改善すべき点

○利用者アンケートの結果をどのように事業改善に反映させたのか、具体的に可視化しておくことが望ましい。

○一般利用者がわずかずつとは言え、漸減傾向にあるのはなぜか、区の担当者を含めた検討が必要ではないか。推測だが、上諏訪駅からのアクセスの便で利用を躊躇する人もいるのではないか。送迎サービスがあることを区との協力の下、アピールすることも必要ではないか。これが主要因であるか否かを含めた検討を願いたい。

○「遠い」ことがネックではなく、遠くに来たからこそ味わえる魅力を訴求し、多くの区民にサービスを利用してもらいたい。「景色」「鹿・狸・野ネズミを見ることができ、熊・蜂などの危険な動物がいない」「高山植物」「星空」「広い敷地、ほぼすべてのスポーツに対応できる運動施設」「温泉」などの強みを組み合わせて、適切なターゲットに伝えるとさらにファンが広がると考える。

○アンケートが37件は少なすぎる。精算時にヒアリングするでもよいし、児童に書いてもらうのもよいと思う。利用者の意見が、アイデアや企画を考えるネタになりうるので、スタッフ間でアイデアを出し合い、収集方法を検討してほしい。

その他

○区には、この施設の区民に対するPR活動をもっと積極的に進めて貰いたいと願う。他区の校外施設に比して、引けを取らない施設であると思っている。区民が利用してもかなりの満足度が得られる施設だと思っているので、区民に近い区の役割としてPR活動の進展を期待したい。それも、一時的な活動ではなく、継続的な活動を願いたい。その際、危険動物が少ないという点も忘れずに。

○5回以上利用者が30%いるということは、リピート率が高く、一度来てもらえば、施設や自然、霧ヶ峰の良さを理解してもらえる可能性が高いので、まずはどのように霧ヶ峰をアピールできるか。施設だけでなく「霧ヶ峰」全体をさらにアピールできるような方策を検討してほしい。

(5) 収入支出

委員会の評価	17点
--------	-----

【参考】区の評価：18点

●委員のコメント

良い点
○適切な予算執行に取り組んでいる。
○限られた予算の中で、工夫をされ実施している。相当きつい予算執行を強いられる中、頑張っている印象が強い。
○草取りや清掃などをスタッフで行い経費削減に努めている。細部まで目が行き届き、収支のみでなくサービスにも良い結果をもたらしている。敷地が広く管理が難しい中、使わない施設の電源を落とすなど経費削減に努めている。

改善すべき点
○燃料費、光熱水費を中心に管理運営費の決算額が予算額を上回っており、引き続き効率的な管理運営に向けた取組を進めていく必要がある。
○全体に予算ぎりぎりないし若干予算を上回る決算結果となっており、人件費にしわ寄せが行っているように見える点が危惧される。人件費の削減なしに他の項目で補正できないかの検討を望みたい。
○維持管理費等は少子高齢化が進むと予想されるため、①現在の顧客のリピート率向上②新規顧客層の開拓とを、バランスよく行い、収入を維持、向上させる必要がある。
○9月～11月の利用者の少ない時期の収入源として、薪やキャンプ、BBQなどを企画パッケージにするといった収入増のアイデアが必要。ロックガーデンで写真大会（区の写真団体なども活用できる）を実施し、ハガキを販売するなど小さくとも霧ヶ峰をアピールする材料になる。

その他

- 消費税増税もさることながら、物価全般がかなり高騰している。そうしたことを考慮して、今後の予算設定は慎重に行われる必要があるだろう。人件費に関しても、物価高騰を考慮しつつ、自治体の人件費を参考にしながら適正な設定を望みたい。好待遇が必ずしも好人材を保証するものではないものの、低待遇は間違いなく好人材を排除する。その辺りを考慮して区との折衝は慎重に運んで貰いたい。
- 諏訪市の水道料金が平成 30 年 10 月 1 日に値上がりしていること、人件費や委託料は、最低賃金額の変更とともに上がる傾向があることから、支出の削減は当施設においても難しい。収入を上げて支出の上昇を補う必要がある。水道光熱費率は宿泊業界平均よりも高い値であるが、広い施設をメンテナンスする必要上やむを得ない。
- 霧ヶ峰には地域にキャンプや自然体験を生業とする団体がいくらでもいる。地元とタイアップして霧ヶ峰の自然や歴史文化をもっとアピールできるはず。大学のサークル、スポーツ系クラブへの周知などアイデアを出し合ってほしい。

(6) 優れた取組み

委員会の評価

5 点

【参考】 区の評価： 3 点

●委員のコメント

良い点

- ロックガーデンの管理、高山植物の展示・PR など、魅力的な資源を発信する取り組みを進めている。地域特性を活かした取り組みを評価したい。
- リピーターを増やす工夫がなされている。一度利用すればリピートする可能性が高い。当施設を楽しんでいる様子を SNS で配信した顧客に特典をつけるなどして、施設の認知度を高めることができれば新規顧客獲得につながる。

その他

- 施設のもつ魅力を区民に対してさらに発信するため、SNS の活用等も考えられるのではないかな。

- 施設管理と利用者へのサービスに力点を置かざるを得ない状況の中で、独自の優れた取り組みを展開するのは難問かも知れない。無い物ねだりをするようだが、その点にもう一工夫があると、収入増につながる。
- 現場のスタッフが楽しく働けることが、現在の良好なサービスを維持するカギとなる。従業員満足度を上げる工夫についても話を聞いてみたい。

2. 総合評価

総合評価は、5 ページに示した基準に従い、「評価の観点」の結果に応じて評価を付した。

委員会の評価	良好 (93 点 / 110 点)
---------------	-------------------------------

【参考】区の評価：良好
97点 / 110点

●委員のコメント

- 広大な施設が適切に管理されており、食事も含め、利用者の高い満足度という成果につながっている点は高く評価することができる。
- 一般利用の促進を図るためには、所管課と連携して施設の魅力をより区民に対してアピールしていく必要があるのではないか。
- 広大な敷地、老朽化が進む施設・設備の管理とともに、利用者サービスに、手ぬかりなく取り組んでいる指定管理者に深甚の敬意を払いたい。区及び指定管理者が手を携えて今後も望ましい運営が継続されることを、強く願っている。
- 広い施設を、安全で清潔な状態に保っている。より多くの区民に施設の様子を知ってもらいたい。
- 広大な敷地を限られた予算、人数の中で大きな事故なく、適切に管理されている。また食事や衛生に気を配られているのがわかる。ただし、若干既存のスタイルにとらわれているように見受けられる。若手のスタッフの意見を取り入れる、地元の若手と連携する、ネット等活用などアピール方法はさらにある。そのようなアイデアを出し合い、霧ヶ峰の良さを伝えていく努力を求める。一度来ていただければ、スタッフの方のサービスや自然のすばらしさなど、リピート率は高いので、まずは「来て良さを実感」してもらおう工夫をさらにしてほしい。

3. 評価委員会から区への意見

●委員のコメント

- 一般利用の促進を図るための取り組みについて、所管課は指定管理者と連携して引き続き必要な支援を行っていく必要があるのではないか。その際、必要に応じて関係する他の部課と情報共有を図りながら連携していくことが求められるのではないか。
- 児童生徒の健全育成とともに、区民の諸活動支援施設として、台東区は、この施設を今後とも大事に扱って欲しい。
- ニッコトラスト側と協議し、区内企業や大学などへ、霧ヶ峰のアピールを行い、現地利用へつないでほしい。区内在住（在勤）者にとって霧ヶ峰が身近になるように、膨大な予算が組まれている、区の設備として、利用人数が少なすぎるのがもったいない。

区による評価

令和元年度 指定管理者施設管理評価シート			部課名	教育委員会事務局学務課	
施設名称	13	東京都台東区立少年自然の家「霧ヶ峰学園」	指定管理者	株式会社ニッコトラスト	
選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 継続特例 <input type="checkbox"/> 非公募		指定期間	H29.4.1 ~ R4.3.31	

1. 施設および事業の概要

(1)	[設置目的]	優れた自然環境の中で集団生活を通して、心身ともに健全な少年の育成を図るとともに、区民の健康増進及び余暇活動を促進する。
(2)	[所在地]	長野県諏訪市大字上諏訪字角間沢東13338-100
	[規模]	敷地面積73,925.65㎡ 建築延面積7,236.70㎡ 管理棟、宿泊棟、体育館、運動場、野外炊飯施設など定員230名
(3)	[委託事業]	利用受付、料金等徴収、賄い、利用者支援、自販機設置、情報提供、急病人対応、遺失物保管、危機管理、建築物・設備等保守管理、備品等管理、清掃、外構・植栽等管理、廃棄物処理、簡易無線局運用など
	[自主事業]	特別料理・飲料の販売、貸切バスツアー
(4)	[利用者]	区立学校、区内社会教育団体、区内団体、区内在住・在勤者
	[利用料金制]	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> その他 ()
(5)	[開館日・時間]	休館日：10月から3月の火曜日、水曜日（但し、年末年始、祝日及び祝日の前日は開館）
(6)	[人員体制]	15名 (内 訳) マネージャー(1)、支配人(1)、事務員(1)、夜間受付(2)、施設設備管理(2)、調理(5)、栄養士(1)、清掃(2) (前年増減) マネージャー(+1)、支配人(Δ1)、管理人(Δ2)、夜間受付(+2)

2. 予算決算		H29予算	H29決算	H30予算	H30決算
収入	委託料（指定管理料）	76,500,000	76,500,000	76,500,000	76,500,000
	利用料金収入	2,000,000	2,425,650	2,000,000	2,792,500
	その他収入（賄料、自販機収入等）	17,000,000	19,030,610	17,000,000	19,058,950
	計	95,500,000	97,956,260	95,500,000	98,351,450
支出	人件費	35,000,000	37,542,664	35,000,000	36,045,857
	光熱水費	17,250,000	21,143,215	18,738,000	22,489,036
	維持管理費（委託料・賃借料）	9,750,000	13,121,510	10,800,000	13,379,482
	修繕費	1,500,000	1,801,526	1,500,000	1,433,071
	事業費	17,000,000	18,673,602	17,000,000	18,105,573
	その他支出（業務管理費・租税公課費等）	15,000,000	14,800,794	12,462,000	14,224,811
	計	95,500,000	107,083,311	95,500,000	105,677,830
収支			-9,127,051		-7,326,380

3. 活動指標	単位	(目標値)R2年度	H28年度	H29年度	H30年度
年間開館日数	日	317	317	318	318
小中学校宿泊日数	日	72	72	72	72

4. 成果指標	単位	(目標値)R2年度	H28年度	H29年度	H30年度
利用人数	人	15000	14569	15165	14782
利用率	%	30	32.2	29.7	26.7

5. 前回評価の結果に対する、現在までの取り組み状況

一般利用向けパンフレットを別途作成する予定だったが、一般利用を効率的に進めるため、現状のパンフレットのリニューアルを検討している。利用者ニーズをより多く捉えるため、宿泊者へアンケートの直接手渡しをする等工夫している。

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 / 20 点	区への提出書類等の手続きを適切に行い、適正な管理体制がとられている。
(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。
18 / 20 点	自主事業の一部が実施に至らなかったが、学校や団体利用時などは適宜活動をサポートした。また、区の求める水準のサービス提供が行われ、設置目的に沿った運営がなされている。
(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 / 20 点	施設の適切な管理運営に努め、設備等の不具合発生時は迅速に対応するなど、適正な維持管理が行われている。
(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。
18 / 20 点	アンケートの回収率の向上等工夫の余地があるが、利用者アンケート等により利用者の要望・意見を把握し、利用者満足度を高めるためサービス向上に取り組んでいる。
(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。
18 / 20 点	光熱水費等の増加があったが、燃料使用量や人件費の削減を行い効率的な管理運営に努めた。経理の区分は、委託事業と自主事業とを分けて適正に管理している。
(6) 優れた取組み ◀加点項目▶ ※点数上限：10点	指定管理者の自主的な取り組みによる成果
3 点	スキーツアーでは、おもてなしの心で対応するとともに、地元の食材を中心とした馬刺し等の特別料理を提供している。また、利便性を高めるため上諏訪駅との送迎回数を増やす等、利用者満足度の向上に前向きに取り組んでいる。
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)	
良好 (97 / 110点)	<p>【所見】</p> <p>法令に沿った適切な施設の維持管理が行われている。サービス面では、また訪れたいという利用者の声もあり全体的な満足度も高い。収支面は経費増もあり、より効率的な運営が必要であるが、全体として良好な運営がなされている。</p> <p>【各項目20点に届かなかった主な要因・課題】</p> <p>利用者数増及びサービス向上のため、ホームページ等更新による情報発信及びアンケート等に基づく利用者ニーズの把握に引き続き努める必要がある。 光熱水費等の経費節減に努め、適切な施設管理をしていく必要がある。</p>

東京都台東区立社会教育センター、社会教育館（4館）

指定管理者の名称	JN 共同事業体
所管部課	教育委員会 生涯学習課

評価委員会による評価

1. 評価の観点

- ※ 「評価の観点」(1)～(6)における委員会の評価については、委員会の合議により決定した。
- ※ 「委員のコメント」及び「評価委員会から区への意見」については、評価の過程における多様な意見を報告書に反映するため、各委員から出された様々な意見を記載している。

(1) 管理の適正性

委員会の評価	17点
--------	-----

【参考】区の評価				
社会教育センター	千束社会教育館	小島社会教育館	根岸社会教育館	今戸社会教育館
19点	19点	19点	19点	19点

●委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none"> ○事業計画書に則して適正な施設管理が行われている。 ○どの項目も書面、ヒアリングからは、大きな瑕疵は見られない。 ○設備の保守点検や清掃等の維持管理業務について明確に定めている。 ○危機管理マニュアルは緊急時にも使いやすいよう、フローチャートを用いてケース別に分かりやすくまとめている。 ○管理体制は社会教育センターを中心に適切に、また、話を聞く限りでは無駄なく実施していると思われる。危機管理マニュアル、個人情報等も整備され、各館にも周知が徹底している。訓練も適切に実施している。

改善すべき点
<ul style="list-style-type: none"> ○危機管理マニュアルは整備されており、指定管理者へのヒアリングでも避難訓練等を適切に行っていることが確認できたが、老朽化した各館で危機対応が万全であるかどうか、絶えず検証することが必要であると考えられる。

- 自主事業等の展開に関しては、区との連携が不可欠であり、管理面だけでなく、施設運営全般の改善を目指して、より広範な連携・協議を求めている。
- 所管課から報告書数値の確認体制の構築が必要との指摘があった。

その他

- 近年問題となっている危機管理として、チャイルドプロテクション、クレーム対応についても、社内マニュアルがあれば、各館にも周知するようにしてほしい。

(2) 事業の運営

委員会の評価	15点
---------------	------------

【参考】区の評価				
社会教育センター	千束社会教育館	小島社会教育館	根岸社会教育館	今戸社会教育館
20点	20点	19点	19点	19点

●委員のコメント

良い点

- 一部定員に満たない事業があるものの、区民ニーズを的確に把握しながら自主事業の実施に努めている。
- 施設管理に注力せざるを得ない現状の中で、必要な事業を動かしている努力には敬意を表したい。
- 利用者に対する学習機会の情報は、廊下の掲示やデジタルサイネージ、広報誌を通じて適切になされている。
- デジタルサイネージを活用した利用案内について、区民の意見を取り入れながらその運用改善に努めている。
- 利用者懇談会やアンケートを通じ、利用者とのコミュニケーションをとっている。
- 少人数での利用が可能となり、利用者の利便性が向上している。
- 地域の人材の活用、連携、自主事業の運営など大変工夫をしている。前期の反省を活かしてよりよい活動を心掛けていると思われる。

○今戸社会教育館では「東京都人権センター」の利用者サークルへの PR により新たな利用者を増やした。

改善すべき点

- 施設管理に重点を置かざるを得ない状況なので、その分、自主事業が手薄になっている。子どもを含めた若年層にもっと施設を知って貰い、利用して貰う努力が求められる。
- 高齢化に伴い今後利用人数が低下する恐れがあり新規利用者を増やす必要がある。若年層の活用を促進するには、予約や支払いの利便性を高めるなどフルタイムで働く人への配慮が必要である。
- 救急法は2年に1回更新をする。清島温水プールだけでなく、高齢者の多い各館において、救急法やファーストエイドの徹底が必要である。

その他

- 実績報告書で根岸社会教育館について対前年度比で利用者数の減少の要因として指摘されているように、利用団体の構成員の高齢化に伴って、今後は利用者数が低下していく可能性があり、所管課と指定管理者が連携して対応を行っていく必要がある。
- 利用者の層が厚くなれば、施設そのものに対する声も多様なものとなり、区に対して伝えるべき施設の課題の内容も豊富になるのではないかと考える。また、施設に集う多様な年齢層の区民等の交流の機会が増え、地域共同体の再生につながるかと考える。
- 魅力的な講座は、施設の認知度向上につながる。難しい面もあるが講座情報や講座の様子を SNS で発信するなども一案と考える。
- 事業については、アンケートで高評価を得ているように、スタッフも適切に対応しており、できる範囲での様々な工夫がされている。

(3) 施設の維持管理

委員会の評価	20点
--------	-----

【参考】区の評価				
社会教育センター	千束社会教育館	小島社会教育館	根岸社会教育館	今戸社会教育館
20点	20点	20点	20点	20点

●委員のコメント

良い点
<p>○各社会教育館は施設の老朽化が目立っているが、バリアフリーへの配慮がなされ、清掃も行き届いているなど、利用者の視点に立った施設管理が行われている。</p> <p>○老朽化した施設の管理運営は、指定管理者の努力の限界がある中、利用者の声を受けて様々な工夫をされており、利用者の希望を叶える努力をしている点は十二分に評価されるべきだと思う。</p> <p>○限られた予算の中、ISO 基準を準用した「データ活用と計画策定」による予防保全を行い、安全に使用するように努めている。設備の老朽化は進んでいるが、清掃を行き届かせ清潔に保っている。根岸社会教育館の和室が45%の高稼働率を保っているのは設備・備品の適切な管理による所も大きいと思われる。</p>

改善すべき点
<p>○指定管理者としても、施設の改善について、利用者からの声をもっともっと区に伝え続けてほしい。公募で事業者の手が上がらないことが無いよう、社会教育施設の改善を考えるべきときが来ていると思う。</p> <p>○高齢等で膝が曲げにくい人にとって、和室は使いにくい。座敷椅子を2～3脚導入し、利用者の評判が良ければ他の和室にも導入する等検討してはどうか。</p> <p>○備品については、単年度ではなく予算管理をする中で、区と相談をしながら適宜新しいものに変えていくなどしてほしい。</p>

その他
<p>○長期的な視点から施設の老朽化への対応を検討する等、所管課と指定管理者が連携することが重要である。</p>

(4) サービス向上の取組み

委員会の評価	18点
--------	-----

【参考】区の評価				
社会教育センター	千束社会教育館	小島社会教育館	根岸社会教育館	今戸社会教育館
18点	16点	18点	16点	18点

●委員のコメント

良い点
<p>○利用者アンケートではスタッフの対応に対する評価が高く、サービス向上に向けた取り組みを着実にやっている。</p> <p>○利用者の声を常に意識し、サービス向上に努めている点は高く評価したい。</p> <p>○定期的な利用者懇談会により、要望がフィードバックされ良いサイクルが生まれている。インターホンやセンサーを活用する、利用者の来館を先読みするなど、設備の不足を運用の工夫で補っている。</p> <p>○アンケート調査をもとに、事業や掲示方法、広報など様々な工夫をされている。</p> <p>○スタッフが自主的に季節を感じさせる装飾を行っている。</p> <p>○利用者の活動継続についてアプローチを続けている。</p>

改善すべき点
<p>○利用者が増加するとともにスタッフの余裕がなくなり利用者満足度が低下する傾向がある。根岸社会教育館は、利用者が多いことに加え、駅が近く一般の人も訪れ、図書館の利用者も受付を通ることなどから、スタッフの負担が他の施設よりも大きいと推察される。</p> <p>○アンケートの回収数が少ないが、対象によってヒアリングを行うことや、インターネットを使うなど調査方法を検討してもよいのではないかな。</p>

その他

- アンケート調査は、利用者が主対象となっているため、回答者の多くは特定の利用団体に所属しており、意見はさほど大きな相違は見られないと思われる。今後は、臨時的な利用者の声を丁寧に聞くような調査もあると良いのではないか。
- スタッフのモチベーションアップがサービス向上のカギである。今の良いサービスを続けていくためにも、スタッフがやりがいをもって楽しく働く工夫があるとよい。
- 利用者の年齢はほぼ 60 代以上が占める中、事業の内容を対象者に合わせるか、利用者の年齢幅を広げるか根本的に考える必要があるのではないか。

(5) 収入支出

委員会の評価	16点
--------	-----

【参考】区の評価				
社会教育センター	千東社会教育館	小島社会教育館	根岸社会教育館	今戸社会教育館
16点	18点	16点	16点	17点

●委員のコメント

良い点

- LED 化を進め、光熱費の削減に努めるなど、効率的な事業運営に向けた取り組みを行っている。
- 限られた予算の中で工夫して実施していると思われる。赤字を出さぬ努力をされており、その点は評価できる。
- シニアライフセミナーからの「高齢者サロン」開設は、利用者の高齢化が進む中で稼働率の向上と収益の改善が期待できる。
- 施設利用収入が概ねクリアされており、各館の努力がうかがえる。

改善すべき点

- 社会教育 5 施設の人件費の執行率が 104%と当初予算を上回っており、財政運営の効率化に向けた取り組みが求められる。
- 5 施設全体の執行率は総合では収入支出ともほぼ 100%であるが、項目によっては予算と実績とのずれが大きいものもある。利用料収入が予算

を下回った館および支出が予算を上回った館では、原因の分析と対策が必要である。

- 光熱費、通信運搬費、印刷製本費などが軒並み予算を超えているが、この理由をきちんと把握して、来年度に活かしてほしい。

その他

- 人件費は削減しやすい項目だが、勤労意欲、人材確保の点で重要な要因である。指定管理者の活動が先細りにならないようにしてほしい。

(6) 優れた取組み

委員会の評価	7 点
--------	------------

【参考】区の評価				
社会教育センター	千束社会教育館	小島社会教育館	根岸社会教育館	今戸社会教育館
3 点	-	-	-	-

●委員のコメント

良い点

- 警察署と連携して振り込め詐欺防止講習会を開催するなど、利用者に寄り沿いながら地域課題の解決に向けた取り組みを行っている。
- 少人数利用のサービスを開始することによって、利用稼働率の改善に向けた成果を上げつつある。
- 平成 29 年度から導入したデジタル掲示板は、一定の成果を上げている。
- 「声優体験ワークショップ」には指定管理者の強みが活かされている。千束社会教育館の自主事業である「振り込め詐欺」防止講習会は、3 回実施し合計 60 名の参加があり、地域課題の解決にもつながる内容である。区内の社会教育団体の人材を講師として登用し良好な関係構築に努めている。今戸社会教育館では近隣の保育園との協力関係が築けている。
- 地域と連携した事業を積極的に展開されている。また参加者は少なかったが、母親向け就職セミナーなど社会とつながるための事業にもチャレンジしている。新しい取り組みは、周知が行き届くまで時間がかかるので、継続して実施してほしい。
- サークルフェスタも大変人気である。サークル間のコミュニケーションもとれるようなしかけも今後検討してほしい。

その他

○利用者・団体の活動の成果物が展示されているが、もう少し見やすい展示法を検討してほしい。受付前の展示ケースも少し薄暗い印象を受けた。

2. 総合評価

総合評価は、5ページに示した基準に従い、「評価の観点」の結果に応じて評価を付した。

委員会の評価	良好 (93 点 / 110 点)
--------	-------------------------------

【参考】区の評価				
社会教育センター	千束社会教育館	小島社会教育館	根岸社会教育館	今戸社会教育館
良好	良好	良好	適正	良好
96 点	93 点	92 点	90 点	93 点

●委員のコメント

- 施設が老朽化する中で、利用者の視点に立ったきめ細やかなサービスを提供することに真摯に取り組んでいる点が特に印象に残った。
- 老朽化した施設を適切に管理運営している指定管理者に敬意を表したい。
- 設備は老朽化しているものの、スタッフによる工夫が運営の随所に見られ、適切な管理がなされている。
- 事業内容については、設備、維持管理、事業運営など、できる範囲の中で各館工夫をしていると思われる。今後は、実施計画を実施するにとどまらず、この先の利用者の利便性や利用者が継続して活用したいと思わせるような事業、設備の管理を検討してほしい。基本理念にある「未来へつなぐひとづくり」をアピールして、台東区ならではの生涯学習施設となってほしい。

3. 評価委員会から区への意見

●委員のコメント

- 会議室等の利用稼働率を向上させ、施設の有効利用を図るには、登録団体の利用を優先しつつも、同じような会議室等を有する老人福祉館等、他分野の区施設と利用調整を行うシステムを構築することも検討すべきではないか。

- 施設自体の老朽化はなんとかならないか。子どもを含めた若年層の利用を増やしていくことはこれからの社会教育施設の大きな課題だと考えている。施設の老朽化は、この点で大きなマイナス・ポイントである。多くの区民が活動する社会教育施設は、必ず、この区の活性化に資すると考える。
- 設備を新しくすることで長期的に見て経費削減やスタッフの負荷軽減につながる場合は、設備更新もありうると考える。
- 以前から言われているが、施設、設備の老朽化は指定管理者だけで解決する問題ではない。今後の災害や利用者の高齢化を考えると施設自体の管理をどうするのか検討してもらいたい。部屋が暗いなどは、エコとして使用していない電気は消すなど当たり前のことであり、そもそも電球そのものをLEDにする、増やす、壁紙を変える、採光を考えるなどまだ改善の余地があると思われる。できる範囲のことをやることも大切だが、トイレを変える、空調を取り換えるなど早めに検討してほしい。

区による評価

令和元年度 指定管理者施設管理評価シート			部課名	教育委員会事務局生涯学習課	
施設名称	16	東京都台東区立社会教育センター	指定管理者	JN共同事業体	
選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 継続特例 <input type="checkbox"/> 非公募		指定期間	H29. 4. 1 ~ R4. 3. 31	

1. 施設および事業の概要

(1)	[設置目的]	区内の社会教育団体等に自主学習の場を提供し、その学習活動・組織活動を促進する。またラーニングスクエア等を開設し、自主グループの結成及び区民の生涯教育・文化教養の向上に助力する。
	[所在地]	台東区東上野6-16-8
(2)	[規模]	延床面積1,689㎡ 鉄筋コンクリート造 地上4階 地下1階 多目的ホール(130名) 集会室:会議室1室(40名)・和室1室(20名) 調理室(32名)
(3)	[委託事業]	生涯学習・社会教育活動に関する資料収集・情報提供、施設利用者への指導、助言及び相談、生涯学習ラーニングスクエアの実施、オリンピック・パラリンピック生涯学習講座の実施
	[自主事業]	声優体験ワークショップ等5講座及びサークルフェスタ実施
(4)	[利用者]	社会教育団体として台東区教育委員会に登録されている団体。教育委員会や社会教育館が行う行事に参加する区民。その他一般団体。
	[利用料金制]	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> その他()
(5)	[開館日・時間]	開館日:火~日曜:9:00~22:00 第2・4月曜:9:00~22:00 第1・3・5月曜:13:00~22:00 休館日:年末年始(12/29~1/3) 設備点検日
(6)	[人員体制]	11名 (内 訳) 統括責任者兼台東区社会教育センター責任者(1) 統括副責任者兼教育事業統括(1) 維持管理責任者(1) 受付・庶務(6) 教育担当(2) (前年増減) 1

2. 予算決算

		H29予算	H29決算	H30予算	H30決算
収入	委託料(指定管理料)	85,326,000	85,326,000	82,979,000	82,979,000
	利用料金収入	2,441,200	2,306,320	2,477,000	2,607,865
	その他収入()	0	0	0	0
	計	87,767,200	87,632,320	85,456,000	85,586,865
支出	人件費	38,366,400	38,248,388	38,367,000	39,903,383
	光熱水費	6,610,000	6,417,974	6,610,000	7,105,580
	維持管理費(委託料・賃借料)	31,244,000	31,238,189	32,127,000	32,588,000
	修繕費	1,695,000	1,685,491	812,000	351,000
	事業費	0	0	0	0
	その他支出(消耗品費・通信運搬費等)	9,096,800	8,669,401	7,334,000	5,707,076
	計	87,012,200	86,259,443	85,250,000	85,655,039
収支			1,372,877		-68,174

3. 活動指標

	単位	(目標値)R2年度	H28年度	H29年度	H30年度
年間開館日数	日	357	357	354	356
自主事業等講座	講座	18	13	16	18

4. 成果指標

	単位	(目標値)R2年度	H28年度	H29年度	H30年度
利用率	%	52.8	48.9	49.2	51.8
利用人数	人	31,898	30,267	31,153	31,487

5. 前回評価の結果に対する、現在までの取り組み状況

指定管理の2年目であり、初年度は自主事業の募集が計画した時期よりも遅れ、応募人数も定員に満たないという課題もみられたが、区と協議の上、適切な時期に募集を行うなど、課題への対応を図り区民の生涯教育・文化教養の向上等施設目的に沿った事業を展開している。

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。	
19 / 20 点	前年同様、事業計画書等の作成などの必要な手続きを適切に行うとともに、日頃から区との情報共有に努めたが、月次報告書及び年次報告書の提出において、数値の修正による差替が再度発生した。概ね適正な管理がなされているが、より細やかな対応が必要である。	
(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 / 20 点	自主事業においては、内容・方法などを企画・提案し、区との協議を経て、区民の生涯教育・文化教養の向上等施設目的に沿った事業を展開している。また、施設の開館や利用許可についても、条例に基づき適切な運営を行っている。	
(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 / 20 点	設備担当が施設の現状を把握し、不具合が生じた箇所については優先順位の高い箇所から修繕する等、計画的な保守管理を実施している。また、清掃等についても適切に実施している。	
(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。	
18 / 20 点	アンケート結果や利用者懇談会の課題を踏まえ、利用促進策・設備補修計画を立て、利用者懇談会へフィードバックするなど、サービス向上に努めている。一方でアンケートの回答数を増やす等、利用者の意見を取り入れるための取組みが望まれる。	
(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。	
16 / 20 点	利用料金収入がほぼ予算どおりのなか、人件費が増加したため、単館では指定管理者の収支がマイナスとなったが、概ね適切な予算執行がなされている。	
(6) 優れた取組み 《加点項目》 ※点数上限：10点	指定管理者の自主的な取り組みによる成果	
3 点	指定管理者の関連会社の協力のもと、「それいけ！アンパンマン」等に出演した人気声優を講師に招いて「声優体験ワークショップ」を開催し、多数の応募があり、参加者から大変好評だったことから、区民の施設の認知度の向上及び生涯教育の推進に寄与した。	
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)		
良好 (96 / 110点)	【所見】 利用者アンケートから、施設の満足度が平均83.70点となっている。スタッフの接遇や、施設の維持管理等、概ね適正な施設運営が行われている。	【各項目20点に届かなかった主な要因・課題】 ・月次報告書などにおいて数値の修正による差替が発生した。 ・収支面では支出を上回っている。 ・利用者のニーズ把握に努める必要がある。

令和元年度 指定管理者施設管理評価シート			部課名	教育委員会事務局生涯学習課
施設名称	17	東京都台東区立千束社会教育館	指定管理者	JN共同事業体
選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 継続特例 <input type="checkbox"/> 非公募		指定期間	H29. 4. 1 ~ R4. 3. 31

1. 施設および事業の概要

(1)	[設置目的]	区内の社会教育団体等に自主学習の場を提供し、その学習活動・組織活動を促進する。またラーニングスクエア等を開設し、自主グループの結成及び区民の生涯教育・文化教養の向上に助力する。
(2)	[所在地]	台東区浅草4-24-13 区立千束小学校3階
	[規模]	延床面積579㎡ 鉄筋コンクリート造 ホール(50名) 会議室1室(45名) 和室1室(25名)
(3)	[委託事業]	生涯学習・社会教育活動に関する資料収集・情報提供、施設利用者への指導、助言及び相談、生涯学習ラーニングスクエアの実施、オリンピック・パラリンピック生涯学習講座の実施
	[自主事業]	まるごとっぽん出張講座「日本酒入門講座」等2講座及び千束フェスタ実施
(4)	[利用者]	社会教育団体として台東区教育委員会に登録されている団体。教育委員会や社会教育館が行う行事に参加する区民。その他一般団体。
	[利用料金制]	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> その他()
(5)	[開館日・時間]	開館日：火～日曜：9:00～22:00 月曜：13:00～22:00 休館日：国民の祝日 年末年始(12/29～1/3) 設備点検日
(6)	[人員体制]	5名 (内 訳) 館長(1) 教育担当(1) 受付・庶務(3) (前年増減) —

2. 予算決算		H29予算	H29決算	H30予算	H30決算
収入	委託料(指定管理料)	14,037,000	14,037,000	14,366,000	14,366,000
	利用料金収入	1,369,200	1,627,395	1,389,000	1,612,650
	その他収入()	0	0	0	0
	計	15,406,200	15,664,395	15,755,000	15,978,650
支出	人件費	12,020,400	11,983,153	12,020,000	12,501,334
	光熱水費	491,000	402,829	491,000	412,661
	維持管理費(委託料・賃借料)	2,075,000	2,076,320	2,022,000	2,038,200
	修繕費	55,000	54,000	108,000	91,800
	事業費	0	0	0	0
	その他支出(消耗品費・通信運搬費等)	764,800	1,148,093	1,114,000	723,363
	計	15,406,200	15,664,395	15,755,000	15,767,358
収支			0		211,292

3. 活動指標	単位	(目標値)R2年度	H28年度	H29年度	H30年度
年間開館日数	日	341	343	341	340
自主事業等講座	講座	14	12	12	14

4. 成果指標	単位	(目標値)R2年度	H28年度	H29年度	H30年度
利用率	%	53	51.3	52.4	52.2
利用人数	人	19,800	20,292	19,277	19,219

5. 前回評価の結果に対する、現在までの取り組み状況

指定管理の2年目であり、初年度は自主事業の募集が計画した時期よりも遅れ、応募人数も定員に満たないという課題もみられたが、区と協議の上、適切な時期に募集を行うなど、課題への対応を図り区民の生涯教育・文化教養の向上等施設目的に沿った事業を展開している。

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。
19 / 20 点	前年同様、事業計画書等の作成などの必要な手続きを適切に行うとともに、日頃から区との情報共有に努めたが、月次報告書及び年次報告書の提出において、数値の修正による差替が再度発生した。概ね適正な管理がなされているが、より細やかな対応が必要である。
(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 / 20 点	自主事業である千束フェスタでは、実行委員会を指定管理者が支援する形で運営し、区民等の主体性を引出している。また、施設の開館や利用許可についても、条例に基づき適切な運営を行っている。
(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 / 20 点	設備担当が施設の現状を把握し、不具合が生じた箇所については優先順位の高い箇所から修繕する等、計画的な保守管理を実施している。また、清掃等についても適切に実施している。
(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。
16 / 20 点	アンケート結果や利用者懇談会の課題を踏まえ、利用促進策・設備補修計画を立て、利用者懇談会へフィードバックするなど、サービス向上に努めている。一方でアンケートの回答数を増やす等、利用者の意見を取り入れるための取組みが望まれる。
(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。
18 / 20 点	利用料金収入は予算より15%ほど上回っている。支出はほぼ予算通りであり、適切な予算執行がなされている。
(6) 優れた取組み 《加点項目》 ※点数上限：10点	指定管理者の自主的な取組みによる成果
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)	
良好 (93 / 110点)	<p>【所見】</p> <p>利用者アンケートでは施設の満足度が平均82.20点となっている。スタッフの接遇や施設の維持管理等、適正な施設運営が行われている。利用率は前年度より微減となっているため、効果的な利用促進策の策定が必要である。</p> <p>【各項目20点に届かなかった主な要因・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月次報告書などにおいて数値の修正による差替が発生した。 ・利用者満足度の向上に向けて、利用者アンケートの活用が必要である。

令和元年度 指定管理者施設管理評価シート			部課名	教育委員会事務局生涯学習課	
施設名称	18	東京都台東区立小島社会教育館	指定管理者	JN共同事業体	
選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 継続特例 <input type="checkbox"/> 非公募		指定期間	H29.4.1 ~ R4.3.31	

1. 施設および事業の概要	
(1)	<p>[設置目的] 区内の社会教育団体等に自主学習の場を提供し、その学習活動・組織活動を促進する。またラーニングスクエア等を開設し、自主グループの結成及び区民の生涯教育・文化教養の向上に助力する。</p> <p>[所在地] 台東区小島1-5-2 台東小島ビル2階都営住宅と併設</p>
(2)	<p>[規模] 延床面積704㎡ 鉄骨鉄筋コンクリート造 ホール(100名) 第1会議室(30名) 第2会議室(20名) 第3会議室(20名) 第1和室(15名) 第2和室(30名)</p>
(3)	<p>[委託事業] 生涯学習・社会教育活動に関する資料収集・情報提供、施設利用者への指導、助言及び相談、生涯学習ラーニングスクエアの実施、オリンピック・パラリンピック生涯学習講座の実施</p> <p>[自主事業] 「浅草南部がらり旅～江戸の名残を訪ねて～」開催及び小島フェスタ実施</p>
(4)	<p>[利用者] 社会教育団体として台東区教育委員会に登録されている団体。教育委員会や社会教育館が行う行事に参加する区民。その他一般団体。</p> <p>[利用料金制] <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> その他()</p>
(5)	<p>[開館日・時間] 開館日：火～日曜：9:00～22:00 月曜：13:00～22:00 休館日：国民の祝日 年末年始(12/29～1/3) 設備点検日</p>
(6)	<p>[人員体制] 6名 (内 訳) 館長(1) 教育担当(1) 受付・庶務(4)</p> <p>(前年増減) 1</p>

2. 予算決算		H29予算	H29決算	H30予算	H30決算
収入	委託料(指定管理料)	13,336,000	13,336,000	13,455,000	13,455,000
	利用料金収入	1,947,200	1,672,390	1,977,000	1,656,870
	その他収入()	0	0	0	0
	計	15,283,200	15,008,390	15,432,000	15,111,870
支出	人件費	12,020,400	11,983,153	12,020,000	12,501,334
	光熱水費	835,000	808,124	835,000	904,204
	維持管理費(委託料・賃借料)	1,663,000	1,663,250	1,555,000	1,496,421
	修繕費	0	0	108,000	166,579
	事業費	0	0	0	0
	その他支出(消耗品費・通信運搬費等)	764,800	553,863	914,000	723,363
	計	15,283,200	15,008,390	15,432,000	15,791,901
収支			0		-680,031

3. 活動指標	単位	(目標値)R2年度	H28年度	H29年度	H30年度
年間開館日数	日	341	343	341	340
自主事業等講座	講座	13	12	13	13

4. 成果指標	単位	(目標値)R2年度	H28年度	H29年度	H30年度
利用率	%	39	34.3	37.8	38.3
利用人数	人	27,700	25,062	26,037	26,887

5. 前回評価の結果に対する、現在までの取り組み状況
<p>指定管理の2年目であり、初年度は自主事業の募集が計画した時期よりも遅れ、応募人数も定員に満たないという課題もみられたが、区と協議の上、適切な時期に募集を行うなど、課題への対応を図り区民の生涯教育・文化教養の向上等施設目的に沿った事業を展開している。</p>

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。
19 / 20 点	前年同様、事業計画書等の作成などの必要な手続きを適切に行うとともに、日頃から区との情報共有に努めたが、月次報告書及び年次報告書の提出において、数値の修正による差替が再度発生した。概ね適正な管理がなされているが、より細やかな対応が必要である。
(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。
19 / 20 点	概ね適切な施設運営を行っているが、更なる利用者満足度の向上を図るための取組を期待する。また、自主事業の小島フェスタでは、区民等の主体性を引出すような形で実行委員会を支援しており、施設の設置目的に合った事業運営を行っている。
(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 / 20 点	設備担当が施設の現状を把握し、不具合が生じた箇所については優先順位の高い箇所から修繕する等、計画的な保守管理を実施している。また、清掃等についても適切に実施している。
(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。
18 / 20 点	利用者の要望に適宜適切に対応を行っているが、一方でアンケートの回答数を増やす等、利用者の意見をさらに取り入れるための取組みが望まれる。
(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。
16 / 20 点	利用料金収入が予算より下回っており、効果的な利用促進策を実施する必要がある。また、支出に関しても、予算より上回っており、コスト削減が必要であるが、概ね適切な予算執行がなされている。
(6) 優れた取組み ＜加点項目＞ ※点数上限：10点	指定管理者の自主的な取組みによる成果
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)	
良好 (92 / 110点)	<p>【所見】</p> <p>利用者アンケートでは、施設の満足度が平均80.84点となっている。スタッフの接遇や、施設の維持管理等、概ね適正な施設運営が行われている。</p> <p>【各項目20点に届かなかった主な要因・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月次報告書などにおいて数値の修正による差替が発生した。 ・収支面では利用の促進とコスト削減が必要である。

令和元年度 指定管理者施設管理評価シート			部 課 名	教育委員会事務局生涯学習課
施設名称	19	東京都台東区立根岸社会教育館	指定管理者	JN共同事業体
選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 継続特例 <input type="checkbox"/> 非公募		指定期間	H29.4.1 ~ R4.3.31

1. 施設および事業の概要	
(1)	[設置目的] 区内の社会教育団体等に自主学習の場を提供し、その学習活動・組織活動を促進する。またラーニングスクエア等を開設し、自主グループの結成及び区民の生涯教育・文化教養の向上に助力する。 [所在地] 台東区根岸5-18-13 都営住宅14階建1階根岸図書館と併設 (2) [規 模] 延床面積567㎡ 鉄骨鉄筋コンクリート造 ホール(60名) 第1会議室(40名) 第2会議室(30名) 和室(40名) (3) [委託事業] 生涯学習・社会教育活動に関する資料収集・情報提供、施設利用者への指導、助言及び相談、生涯学習ラーニングスクエアの実施、オリンピック・パラリンピック生涯学習講座の実施 [自主事業] 「谷中寛永寺と根岸路地裏散歩」の開催及び根岸フェスタ実施 (4) [利用 者] 社会教育団体として台東区教育委員会に登録されている団体。教育委員会や社会教育館が行う行事に参加する区民。その他一般団体。 [利用料金制] <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> その他() (5) [開館日・時間] 開館日：火～日曜：9:00～22:00 月曜：13:00～22:00 休館日：国民の祝日 年末年始(12/29～1/3) 設備点検日 (6) [人員体制] 6名 (内 訳) 館長(1) 教育担当(1) 受付・庶務(4) (前年増減) 1

2. 予算決算		H29予算	H29決算	H30予算	H30決算
収 入	委託料(指定管理料)	13,667,000	13,667,000	13,635,000	13,635,000
	利用料金収入	2,044,200	2,410,445	2,075,000	2,531,435
	その他収入()	0	0	0	0
	計	15,711,200	16,077,445	15,710,000	16,166,435
支 出	人件費	12,020,400	11,983,153	12,020,000	12,501,334
	光熱水費	1,431,000	1,400,808	1,431,000	1,693,484
	維持管理費(委託料・賃借料)	1,470,000	1,470,384	1,387,000	1,156,420
	修繕費	25,000	24,840	108,000	338,580
	事業費	0	0	0	0
	その他支出(消耗品費・通信運搬費等)	764,800	1,198,260	764,000	723,363
	計	15,711,200	16,077,445	15,710,000	16,413,181
収 支			0		-246,746

3. 活動指標	単位	(目標値)R2年度	H28年度	H29年度	H30年度
年間開館日数	日	341	343	341	340
自主事業等講座	講座	13	15	13	13

4. 成果指標	単位	(目標値)R2年度	H28年度	H29年度	H30年度
利用率	%	52	47.1	52	51.4
利用人数	人	29,900	30,244	32,033	28,951

5. 前回評価の結果に対する、現在までの取り組み状況
指定管理の2年目であり、初年度は自主事業の募集が計画した時期よりも遅れ、応募人数も定員に満たないという課題もみられたが、区と協議の上、適切な時期に募集を行うなど、課題への対応を図り区民の生涯教育・文化教養の向上等施設目的に沿った事業を展開している。

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。
19 / 20 点	前年同様、事業計画書等の作成などの必要な手続きを適切に行うとともに、日頃から区との情報共有に努めたが、月次報告書及び年次報告書の提出において、数値の修正による差替が再度発生した。概ね適正な管理がなされているが、より細やかな対応が必要である。
(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。
19 / 20 点	自主事業である根岸フェスタでは、実行委員会を指定管理者が支援する形で運営し、区民等の主体性を引出している。前年度と比較して、利用率及び利用人数ともに減少したが、条例に基づき適切な事業運営を行っている。
(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 / 20 点	設備担当が施設の現状を把握し、不具合が生じた箇所については優先順位の高い箇所から修繕する等、計画的な保守管理を実施している。また、清掃等についても適切に実施している。
(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。
16 / 20 点	アンケート結果や利用者懇談会の課題を踏まえ、利用促進策・設備補修計画を立て、利用者懇談会へフィードバックするなど、サービス向上に努めているが、利用者アンケートでは施設の満足度が平均76.22点となっており、更なる満足度向上を図る必要がある。
(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。
16 / 20 点	利用料金収入が予算より上回っている。一方、支出が予算より上回っているため、さらなるコスト削減が必要ではあるが、概ね適切な予算執行がなされている。
(6) 優れた取組み ＜加点項目＞ ※点数上限：10点	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)	
適正 (90 / 110点)	<p>【所見】</p> <p>利用者アンケートでは施設の満足度が平均76.22点となっている。スタッフの接遇や施設の維持管理等、適正な施設運営が行われている。前年度と比べ利用人数が減少しており原因分析と利用の促進が必要である。</p> <p>【各項目20点に届かなかった主な要因・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月次報告書などにおいて数値の修正による差替が発生した。 ・収支面で支出が予算を上回っている。 ・利用者満足度の向上に向けて、利用者アンケートの活用が必要である。

令和元年度 指定管理者施設管理評価シート		部課名	教育委員会事務局生涯学習課	
施設名称	20 東京都台東区立今戸社会教育館	指定管理者	JN共同事業体	
選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 継続特例 <input type="checkbox"/> 非公募	指定期間	H29. 4. 1 ~ R4. 3. 31	

1. 施設および事業の概要	
(1)	[設置目的] 区内の社会教育団体等に自主学習の場を提供し、その学習活動・組織活動を促進する。またラーニングスクエア等を開設し、自主グループの結成及び区民の生涯教育・文化教養の向上に助力する。
(2)	[所在地] 台東区今戸2-26-12 今戸住宅11階建2階 待乳保育園と併設 [規模] 延床面積527㎡ 鉄骨鉄筋コンクリート造 ホール(50名) 第1会議室(30名) 第2会議室(40名) 和室(30名)
(3)	[委託事業] 生涯学習・社会教育活動に関する資料収集・情報提供、施設利用者への指導、助言及び相談、生涯学習ラーニングスクエアの実施、オリンピック・パラリンピック生涯学習講座の実施 [自主事業] 「今戸焼まる分かリッツアー」の開催及び今戸フェスタ実施
(4)	[利用者] 社会教育団体として台東区教育委員会に登録されている団体。教育委員会や社会教育館が行う行事に参加する区民。その他一般団体。 [利用料金制] <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> その他()
(5)	[開館日・時間] 開館日：火～日曜：9:00～22:00 月曜：13:00～22:00 休館日：国民の祝日 年末年始(12/29～1/3) 設備点検日
(6)	[人員体制] 6名 (内 訳) 館長(1) 教育担当(1) 受付・庶務(4) (前年増減) 1

2. 予算決算		H29予算	H29決算	H30予算	H30決算
収入	委託料(指定管理料)	15,434,000	15,434,000	15,565,000	15,565,000
	利用料金収入	1,174,200	1,254,655	1,192,000	1,437,810
	その他収入()	0	0	0	0
	計	16,608,200	16,688,655	16,757,000	17,002,810
支出	人件費	12,020,400	11,983,153	12,020,000	12,501,334
	光熱水費	1,523,000	1,329,544	1,523,000	1,469,489
	維持管理費(委託料・賃借料)	2,270,000	2,271,834	2,192,000	2,130,008
	修繕費	30,000	28,512	108,000	169,992
	事業費	0	0	0	0
	その他支出(消耗品費・通信運搬費等)	764,800	1,075,612	914,000	723,363
	計	16,608,200	16,688,655	16,757,000	16,994,186
収支			0		8,624

3. 活動指標		単位	(目標値)R2年度	H28年度	H29年度	H30年度
年間開館日数	日		341	343	341	340
自主事業等講座	講座		13	13	12	13

4. 成果指標		単位	(目標値)R2年度	H28年度	H29年度	H30年度
利用率	%		41	34.2	37	40.3
利用人数	人		20,400	20,621	18,710	19,767

5. 前回評価の結果に対する、現在までの取り組み状況

指定管理の2年目であり、初年度は自主事業の募集が計画した時期よりも遅れ、応募人数も定員に満たないという課題もみられたが、区と協議の上、適切な時期に募集を行うなど、課題への対応を図り区民の生涯教育・文化教養の向上等施設目的に沿った事業を展開している。

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。
19 / 20 点	前年同様、事業計画書等の作成などの必要な手続きを適切に行うとともに、日頃から区との情報共有に努めたが、月次報告書及び年次報告書の提出において、数値の修正による差替が再度発生した。概ね適正な管理がなされているが、より細やかな対応が必要である。
(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。
19 / 20 点	利用者アンケートでスタッフの対応について高評価だったが、人員配置について社会教育主任の採用に時間を要し、不在の期間が生じたことから、適正な人員確保策が望まれる。事業の運営について、設置条例に基づき、おおむね適切な運営を行っている。
(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 / 20 点	設備担当が施設の現状を把握し、不具合が生じた箇所については優先順位の高い箇所から修繕する等、計画的な保守管理を実施している。また、清掃等についても適切に実施している。
(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。
18 / 20 点	利用者の要望に適宜適切に対応を行っており、利用者アンケートの結果は概ね良好であるが、より多くの利用者のニーズ把握やアンケート結果の活用にも努める必要がある。
(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。
17 / 20 点	支出は予算どおりだが、利用者収入は予算より上回った。概ね適切な予算執行がなされている。引き続き、利用者収入増加を図る必要がある。
(6) 優れた取組み ＜加点項目＞ ※点数上限：10点	指定管理者の自主的な取組みによる成果
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)	
良好 (93 / 110点)	<p>【所見】</p> <p>利用者アンケートでは施設の満足度が平均80点であり、施設の利用率、利用者数ともに増加している。概ね適正な管理運営が行われている。</p> <p>【各項目20点に届かなかった主な要因・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月次報告書などにおいて数値の修正による差替が発生した。 ・利用者満足度の向上に向けて、利用者アンケートの活用が必要である。

V. 評価委員会の総括的意見

●指定管理者制度全般について

- 区民ではないものの、台東区の発展を常に念じる者として、この評価結果が区政に活かされることを願っている。
- 区の施設を担う指定管理者間（事業者間）の連携も検討してはどうか。

●評価の方法について

- 前回（平成 27 年度）と比べて評価基準の指定が明示されたので、良かった。
- 実績報告書が単年度（平成 30 年度）報告であるのと、事業及び利用者人数等の報告が主であり、計画していた管理体制、研修実施の有無、自主事業の収支や環境への配慮など、計画に基づいたものが具体的にどのくらい実施されたのかがわからなかったので、自己評価を参考にすることとなった。

《参考資料》

(1) 区の評価結果一覧(28施設)

No.	施設名称 [指定管理者名称]	指標			評価結果									
		名称	H30 実績値	単位	管理の 適正性	事業の 運営	施設の 維持管理	サー ビス 向上の 取 組 み	収入 支出	優 れた 取 組 み	合計 点	総合 評価	説明	
1	東京都台東区立浅草公会堂 [明治座・野村不動産パートナーズグループ]	ホール利用率(利用単位/利用可能単位)	87	%	20	20	20	17	20	7	104	極めて良好	利用率は高水準を維持しているほか、レセプション派遣サービスはリピーターが増えている。全体的に適正な施設の管理運営が行われている。	
2	東京都台東区立寿子ども家庭支援センター [特定非営利活動法人子育て台東]	相談件数	675	人	20	19	20	20	20	5	104	極めて良好	実施している各講座は大変好評であり、利用者とのコミュニケーションを増やす等、利用者満足の上昇に努め、利用者数も増加を続けている。子ども家庭支援センターの設置目的に沿った極めて良好な運営が行われている。	
3	東京都台東区立産業研修センター [公益財団法人台東区産業振興事業団]	卒業企業数・累計(廃業除く)	24	社	20	19	20	19	17	3	98	良好	概ね協定等に基づいた適切な運営がなされている。また、利用者や産業界のニーズを受け、事業に反映する工夫をしている。施設の利用促進のため、PRの多様化に取り組む必要がある。	
4	東京都台東区立老人福祉センター [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用者数	31280	人	20	20	18	20	20	-	98	良好	各観点の評価は良好であり、満足度調査の結果も、高齢者施設として適切な評価を得ている。また、ボランティアと協力した事業運営等の取組を継続しており、30年度は利用者数が大幅に増加している。	
5	東京都台東区立入谷老人福祉館 [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用者数	24025	人	20	19	20	19	20	-	98	良好	事業計画書に沿った適切な運営がなされており、各観点の評価は概ね良好である。利用人数の減少については、各サロンの実施曜日を見直す等の改善策を検討中であり、効果的な取組を継続して行っている。	
6	東京都台東区立橋場老人福祉館 [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用者数	21780	人	20	19	20	19	18	-	96	良好	全体として適切な管理運営がなされており、ことぶき教室の「カラオケ」等、参加者数が倍増した事業もある。他の老人福祉館と共にホームページ等で行事案内を分かりやすく掲載する等の取組みも継続して行っている。	
7	東京都台東区立三筋老人福祉館 [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用者数	29950	人	20	19	20	19	20	-	98	良好	介護予防事業の回数を増やす等、減少傾向にある利用者数に対する取組みは一定程度行っている。光熱水費等の管理経費はやや増加しているもののプラス収支の状態を維持しており、全体的に見て適切な管理運営が行われている。	
8	東京都台東区立特別養護老人ホーム蔵前 [社会福祉法人東京援護協会]	利用率	95	%	20	20	18	20	20	-	98	良好	事業計画や収支予算に基づき、適切に事業が執行されている。配置基準以上の人員・有資格者を配置し、充実したサービスを提供している。新規入所者獲得のための施設見学実施、空床型ショートステイの活用など、利用率向上に努めている。	
9	東京都台東区立うえの高齢者在宅サービスセンター [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用率	74	%	20	20	18	20	18	-	96	良好	老人福祉センターのコンサート等にデイサービスの利用者をお連れしたり、入浴利用者枠を拡大する等、一層のサービス向上に努めている。またボランティアの積極的な受け入れも継続している。	
10	東京都台東区立くらまえ高齢者在宅サービスセンター [社会福祉法人東京援護協会]	利用率	92	%	20	20	20	20	18	-	98	良好	重度化に伴い増大している入浴希望者を積極的に受け入れ、家族の負担減に努めている。また、利用者の自立支援に向けた取り組みのため、リハビリ機器を導入するなど、常に在宅高齢者の福祉向上に取り組んでいる。	

No.	施設名称 〔指定管理者名称〕	指標			評価結果							説明	
		名称	H30 実績値	単位	管理の 適正性	事業の 運営	施設の 維持管理	サー ビス 向上 の 取 組 み	収入 支出	優 れた 取 組 み	合計 点		総合 評価
12	東京都台東区立台東病院 〔公益社団法人地域医療振興協会〕	病床利用率	91	%	20	19	20	20	15	-	94	良好	収支は赤字であるが、適正な施設運営のための体制整備が行われており、全体として良好な運営が行われている。今後、施設設備の修繕及び備品の更新費用等の増加が見込まれるため、より一層の効率的な運営に取り組む必要がある。
13	東京都台東区立少年自然の家「霧ヶ峰学園」 〔株式会社ニッコトラスト〕	利用人数	14,782	人	20	18	20	18	18	3	97	良好	法令に沿った適切な施設の維持管理が行われている。サービス面では、また訪れたいという利用者の声もあり全体的な満足度も高い。収支面は経費増もあり、より効率的な運営が必要であるが、全体として良好な運営がなされている。
14	東京都台東区立ことぶきこども園 〔特定非営利活動法人子育て台東〕	入所児童数（4月1日現在）	211	人	20	19	20	20	20	-	99	良好	教育・保育の質の向上及び安心安全な保育環境の整備に努めており、利用者の満足度も高いことから、良好なサービスが提供されている。安定した園運営ならびに地域との連携強化が図られており、全体として適正な管理運営が行われている。
15	東京都台東区立たいとうこども園 〔社会福祉法人東京児童協会〕	入所児童数（4月1日現在）	156	人	19	19	18	18	20	5	99	良好	保育環境の整備を重視し、教育・保育の充実と利用者の利便性が図られており、良好なサービスが提供されている。園の運営も安定していることから、全体として、適正な管理運営が行われている。
16	東京都台東区立社会教育センター 〔JN共同事業体〕	利用率	52	%	19	20	20	18	16	3	96	良好	利用者アンケートから、施設の満足度が平均83.70点となっている。スタッフの接遇や、施設の維持管理等、概ね適正な施設運営が行われている。
17	東京都台東区立千束社会教育館 〔JN共同事業体〕	利用率	52	%	19	20	20	16	18	-	93	良好	利用者アンケートでは施設の満足度が平均82.20点となっている。スタッフの接遇や施設の維持管理等、適正な施設運営が行われている。利用率は前年度より微減となっているため、効果的な利用促進策の策定が必要である。
18	東京都台東区立小島社会教育館 〔JN共同事業体〕	利用率	38	%	19	19	20	18	16	-	92	良好	利用者アンケートでは、施設の満足度が平均80.84点となっている。スタッフの接遇や、施設の維持管理等、概ね適正な施設運営が行われている。
19	東京都台東区立根岸社会教育館 〔JN共同事業体〕	利用率	51	%	19	19	20	16	16	-	90	適正	利用者アンケートでは施設の満足度が平均76.22点となっている。スタッフの接遇や施設の維持管理等、適正な施設運営が行われている。前年度と比べ利用人数が減少しており原因分析及利用の促進が必要である。
20	東京都台東区立今戸社会教育館 〔JN共同事業体〕	利用率	40	%	19	19	20	18	17	-	93	良好	利用者アンケートでは施設の満足度が平均80点であり、施設の利用率、利用者数ともに増加している。概ね適正な管理運営が行われている。
21~27	台東リバーサイドスポーツセンター 〔公益財団法人台東区芸術文化財団〕	利用者数	462,221	人	20	18	18	16	17	3	92	良好	利用者のニーズを捉えることに努め、区のスポーツ振興の拠点施設としての役割を認識し、適切な施設運営や管理を継続している。また、経営状況が適切であり、健全な運営状況である。
28	東京都台東区立社会教育センター清島温水プール 〔JN共同事業体〕	利用者数	77,918	人	19	18	20	18	17	5	97	良好	年間収支がマイナスとなっていることから、更なる利用者数増加に向けた取組みを行う等、収入確保の工夫が必要であるが、利用者数は高い水準を保たれており、利用者のニーズに合った事業運営がなされている。

(2) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 設置要綱

(設 置)

第1条 指定管理者が管理を行う台東区の公の施設（以下「施設」という。）の適正な管理を確保することを目的として、施設の管理状況等の評価（以下「施設管理評価」という。）を行う台東区指定管理者施設管理評価委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(所掌事項)

第2条 委員会は、施設管理評価に関することを所掌する。

(組 織)

第3条 委員会は、8名以内の施設の適正な管理について識見を有する者をもって組織し、区長が委嘱する。

(委員の任期)

第4条 委員の任期は、1年とする。ただし、再任を妨げない。

(委員長及び副委員長)

第5条 委員会に、委員の互選による委員長及び副委員長を置く。

2 委員長は、会務を総理し、委員会を代表する。

3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるとき又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。

(会 議)

第6条 委員会の会議は、委員長が招集する。

2 委員会は、委員の2分の1以上が出席しなければ、会議を開くことができない。

3 会議の議事は、出席した委員の過半数で決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

4 委員もしくは委員の属する団体等と施設管理評価の対象となる指定管理者との間に、利害関係が存在する場合は、当該委員は、当該指定管理者の施設管理に係る議事には参与することができないものとする。

(部 会)

第7条 委員会に部会を置くことができる。

2 部会は、施設管理評価の資料等を作成し、委員会に提出する。

3 部会は、部会長及び部会員をもって組織する。

4 部会長は、施設管理評価を行う施設の所管部長とする。

5 部会員は、施設管理評価を行う施設の所管部の庶務担当課長、所管課長及び経営改革担当課長とする。

(事務局)

第8条 委員会の事務局は、企画財政部企画課に置き、企画財政部財政課及び総務部人事課と連携の下に運営する。

(委任)

第9条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は区長が定める。

付 則

この要綱は、平成18年6月1日から施行する。

付 則

この要綱は、平成20年6月1日から施行する。

付 則

この要綱は、平成24年10月1日から施行する。

(3) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 委員名簿

(敬称略)

役 職	氏 名	所 属 等
委 員 長	伊藤 正次	首都大学東京大学院 法学政治学研究科 法学部 教授
副委員長	平沢 茂	文教大学 名誉教授
委 員	越山 陽子	中小企業診断士
	峯岸 由美子	台東区社会教育委員

(4) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 活動記録

ア 評価委員会 審議経過

日 程	審 議 事 項
令和元年11月 1日	(第1回) 評価の実施方法の決定
令和元年12月20日	(第2回) 評価結果のまとめ 評価委員会報告書の構成
令和2年 1月20日	(第3回) 評価委員会報告書の決定

イ 施設の視察調査、ヒアリングの実施経過

日 程	対 象 施 設
令和元年11月 8日	台東区立社会教育センター 台東区立千束社会教育館 台東区立小島社会教育館 台東区立根岸社会教育館 台東区立今戸社会教育館 (教育委員会 生涯学習課)
令和元年11月14日	台東区立少年自然の家「霧ヶ峰学園」 (教育委員会 学務課)

(5) 台東区指定管理者制度運用指針

平成20年11月26日策定

平成22年 5月11日改定

平成29年 2月 6日改定

平成29年 8月30日改定

1. 運用指針の位置付け

台東区の公の施設において、指定管理者制度を適切に運用し、安定的な管理運営や、より一層のサービス向上に資するため、この指針を策定する。

2. 適用方針

(1) 適用施設

民間その他の団体のノウハウを活用することにより、サービス内容の向上や管理運営の効率化などが見込まれる施設については、適用対象とする。

ただし、適用にあたっては、公の施設としての管理水準を良好に保つことを前提とする。

(2) 適用対象外とする施設

(1)の要件を満たす場合であっても、次のいずれかに該当する施設については、適用対象外とする。

- ① 法令等により、区が管理主体となることが定められている場合
- ② 区が管理運営を行うべきであると、区長又は教育委員会（以下「区長等」という。）が判断した場合

3. 指定管理者の選定方法

(1) 公募の原則

指定管理者の選定は、原則として公募型プロポーザル方式により行う。

(2) 公募によらない選定

次のいずれかに該当する場合は、公募によらない選定を行うことができる。

- ① 施設や収蔵品の寄贈にあたっての経緯などから判断して、その事業者が施設の管理運営を行わせることが最適と認められる場合
- ② 施設の管理運営にあたり、利用者との信頼関係の継続や安定的かつ継続的な事業運営、ノウハウの蓄積を特に必要とする場合
- ③ 区と密接な連携を図りながら区の政策を推進するため、行政支援及び補完機能を有する区の出資団体による管理運営が適切である場合
- ④ 複合施設となる建物において、上記いずれかの理由により非公募となる施設を有し、当該施設との一体的な管理運営が必要な場合

⑤ その他やむを得ない事情により、公募する暇がない場合

(3) 継続の場合の特例

(1)の規定に基づく施設において、指定期間の満了に伴い指定管理者を指定する場合であって、現指定管理者から提出させた事業計画書その他の書類を審査し、かつ、実績等を考慮して、現指定管理者が施設の設置目的を最も効果的に達成することができるのと区長等が判断した場合は、現指定管理者を公募によらないで再選定することができる。

なお、この場合の再選定は、各施設について1回に限り行うことができるものとする。

(4) 複合施設等の一括指定

同一の建物・敷地内に複数の施設が存在する場合（複合施設）や、区内に複数の類似施設が存在する場合については、効率的・効果的な管理運営を行う観点から、これらの施設について同一の指定管理者を選定することができる。

4. 公募条件の設定

(1) 団体の種別等

法令等に定めがある場合や、施設の設置目的からみて法人の種別等を限定することが望ましい場合は、これらの条件を付したうえで公募することができる。

また、複数の団体で構成する共同事業体による応募も可能とし、この場合は必ず代表団体を定める。

(2) 応募団体の制限

次のいずれかに該当する場合は、応募資格を認めないものとする。

なお、募集要項で、各施設の状況に応じた項目を追加することができる。

- ① 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当するもの
- ② 台東区から指名停止措置を受けているもの
- ③ 会社更生法及び民事再生法等に基づき、更生又は再生手続きをしているもの
- ④ 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2項に規定する暴力団及びその利益となる活動を行うもの
- ⑤ 過去3年間の法人住民税、法人事業税、消費税及び地方消費税等を完納していないもの

(3) 兼業禁止規定の準用

指定管理者制度の運用にあたっては、地方自治法（昭和22年法律第67号）第92条の2（議員の兼業禁止）、第142条（長の兼業禁止）、第166条（副市町

村長の兼業禁止)及び第180条の5(委員の兼業禁止)の請負禁止に係る各規定の趣旨を踏まえ、これらの規定を準用する。

5. 指定期間

(1) 標準期間

5年以内の期間で、施設の管理形態等に応じて設定する。

(2) 特例期間

区長等が、長期にわたる安定的な経営が必要であると判断した場合は、10年を上限とした期間を設定することができる。

(3) 複合施設等の取扱い

複合施設等において、同一の指定管理者を指定する場合は、これらの施設について同一の指定期間を設定することができる。

6. 指定管理料

指定管理料については、以下のとおりとする。

- ① 指定管理業務に係る施設の管理運営経費等の支出総額及び利用料金その他の事業収入等の収入総額の実績等に基づき、あらかじめ区が、必要と認める金額を、指定管理料として指定管理者に支払うことができる。なお、支払いの方法については、年度協定で定めるものとする。
- ② 指定管理料について、指定期間を期間とする債務負担行為を定めることができる。

7. 選定手続き

(1) 選定委員会

公募により選定を行う場合は、学識経験者や経営に関する知識を有する者など外部の有識者(外部委員)と区職員(内部委員)で構成する選定委員会を、要綱により設置する。

なお、委員の半数以上を外部委員とし、会議は非公開とする。

(2) 選考基準

各施設の設置条例に定める基準のほか、次に掲げる項目を中心に選定委員会で細目を定め、審査を行う。

- ① 団体の実績・安定性
- ② 区の求める管理水準の確保
- ③ サービス向上への取組み
- ④ 運営効率化への取組み

- ⑤ 危機管理・安全確保の取組み
- ⑥ 職員育成の取組み

(3) 審査方法

書類審査やプレゼンテーションなど、要綱で定めた方法により、審査を行う。

審査の結果、最も得点の高い団体を優先交渉権者として選定し、必要に応じて第二順位以下の交渉権者を選定する。

(4) 選定結果の公表

選考基準や選考結果などの情報は、原則として開示する。

ただし、優先交渉権者以外の団体名称等の情報は非開示とする。

(5) 審査会

公募によらないで選定を行う場合は、(1)の選定委員会に代えて審査会を設置し、過去の管理実績や指定管理者としての適性などを判定する。

なお、審査会の委員には、外部の有識者を加えることとし、会議の運営については、選定委員会に準じて行うものとする。

8. 協定等の締結

(1) 協定の締結

指定管理者の議決を受けた後、区と指定管理者は、次に掲げる項目を盛り込んだ基本協定及び年度協定を締結する。

なお、各施設の状況に応じた項目を加えることができる。

- ① 指定期間
- ② 業務の範囲
- ③ 指定管理料（支払いの方法を含む。）
- ④ 利用料金
- ⑤ 施設の修繕
- ⑥ 個人情報の保護
- ⑦ リスク分担
- ⑧ 指定の取消し

(2) 覚書の締結

指定期間の開始前において、引継ぎや事前準備を行うために必要な項目について、区と指定管理者との間で覚書を締結する。

9. 評価の実施

(1) 内部評価の実施

指定管理者に対し、指定期間の初年度と最終年度を除いた年度（指定管理者が継続して指定される場合は、指定期間の1年目も含む。）、次に掲げる項目について、事業計画書や業務基準書の内容と照らし合わせて評価を実施する。

なお、各施設の状況に応じた項目を追加することができる。

- 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
- ⑥ 優れた取組み

(2) 外部評価の実施

指定管理者に対し、指定期間の2年目もしくは3年目に、上記（1）に掲げる項目について、外部の評価機関または外部の有識者及び区の職員等で構成する評価委員会による評価を実施する。

(3) 財務分析の実施

指定管理者（区の出資団体を除く。）に対し、毎年度、経営状況等を確認するため、経営の専門家や民間調査機関等による財務分析を実施する。

10. 指定の取消し

指定管理者が次のいずれかに該当する場合は、指定を取り消すことができる。

- ① 協定及び業務基準書等に掲げる管理基準を満たさない場合
- ② 指定管理者の責めに帰すべき理由により、管理の継続が困難となった場合又はそのおそれが生じた場合
- ③ 上記①及び②を踏まえた区の改善指示に従わない場合又は十分な改善策を講じない場合
- ④ 指定管理者から、管理の継続が困難である旨の届出が提出された場合

(6) 台東区における指定管理者制度適用施設一覧(令和2年1月現在)

No.	施設名称	指定管理者名称	指定期間	所管課
1	浅草公会堂	明治座・野村不動産パートナーズグループ	5年	区民課
2	母子生活支援施設さくら荘	(福)愛隣団	5年	子育て・若者支援課
3	寿子ども家庭支援センター	(NPO)子育て台東	5年	子ども家庭支援センター
4	下町風俗資料館	(公財)台東区芸術文化財団	5年	文化振興課
5	一葉記念館	(公財)台東区芸術文化財団	5年	
6	朝倉彫塑館	(公財)台東区芸術文化財団	5年	
7	旧東京音楽学校奏楽堂	(公財)台東区芸術文化財団	5年	
8	書道博物館	(公財)台東区芸術文化財団	5年	
9	産業研修センター	(公財)台東区産業振興事業団	5年	産業振興課
10	老人福祉センター	(福)台東区社会福祉事業団	5年	高齢福祉課
11	入谷老人福祉館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
12	橋場老人福祉館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
13	三筋老人福祉館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
14	特別養護老人ホーム浅草	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
15	特別養護老人ホーム谷中	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
16	特別養護老人ホーム三ノ輪	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
17	特別養護老人ホーム蔵前	(福)東京援護協会	5年	
18	特別養護老人ホーム台東	(福)聖風会	5年	
19	特別養護老人ホーム千束	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
20	ケアハウス松が谷	(福)東京援護協会	5年	
21	あさくさ高齢者在宅サービスセンター	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
22	うえの高齢者在宅サービスセンター	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
23	やなか高齢者在宅サービスセンター	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
24	みのわ高齢者在宅サービスセンター	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
25	くらまえ高齢者在宅サービスセンター	(福)東京援護協会	5年	
26	まつがや高齢者在宅サービスセンター	(福)東京援護協会	5年	
27	たいとう高齢者在宅サービスセンター	(福)聖風会	5年	
28	たなかデイホーム	(福)台東区社会福祉事業団	5年	

No.	施設名称	指定管理者名称	指定期間	所管課
29	せんぞくデイホーム	(福)台東区社会福祉事業団	5年	高齢福祉課
30	老人保健施設千束	(公社)地域医療振興協会	10年	
31	身体障害者生活ホームフロム千束	(福)台東つばさ福祉会	5年	障害福祉課
32	台東病院	(公社)地域医療振興協会	10年	健康課
33	少年自然の家「霧ヶ峰学園」	(株)ニッコトラスト	5年	学務課
34	ことぶきこども園	(NPO)子育て台東	5年	
35	たいとうこども園	(福)東京児童協会	5年	
36	東上野乳児保育園	(福)康保会	5年	児童保育課
37	千束児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
38	玉姫児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
39	台東児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
40	池之端児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
41	松が谷児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
42	今戸児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
43	寿児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
44	谷中児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
45	社会教育センター	JN共同事業体 (代表企業株式会社JTBコミュニケーションデザイン)	5年	
46	千束社会教育館	JN共同事業体 (代表企業株式会社JTBコミュニケーションデザイン)	5年	
47	小島社会教育館	JN共同事業体 (代表企業株式会社JTBコミュニケーションデザイン)	5年	
48	根岸社会教育館	JN共同事業体 (代表企業株式会社JTBコミュニケーションデザイン)	5年	
49	今戸社会教育館	JN共同事業体 (代表企業株式会社JTBコミュニケーションデザイン)	5年	
50 ～ 56	台東リバーサイドスポーツセンター ～ 体育館・陸上競技場・野球場・庭球場・ 水泳場・少年野球場・駐車場	(公財)台東区芸術文化財団	5年	スポーツ振興課
57	社会教育センター清島温水プール	JN共同事業体 (代表企業株式会社JTBコミュニケーションデザイン)	5年	

※指定管理者団体数 14団体

株式会社3（企業グループを含む）、NPO法人1、社会福祉法人7、公益社団法人1、公益財団法人2

**令和元年度
台東区指定管理者施設管理評価報告書**

**令和2年1月
(平成31年度登録第84号)**

**台東区指定管理者施設管理評価委員会
【事務局】台東区企画財政部企画課(経営改革担当)**

**〒110-8615 台東区東上野4-5-6
電話03(5246)1013
FAX03(5246)1019**