

平成 2 1 年度

台東区指定管理者施設管理評価報告書

平成 2 2 年 1 月

台東区指定管理者施設管理評価委員会

はじめに

台東区指定管理者施設管理評価委員会

委員長 松藤 保孝（高崎経済大学教授）

指定管理者制度は、公の施設におけるサービス向上や経費縮減を図るため、平成15年の地方自治法の一部改正によって創設されました。この制度により、地方自治体は、公の施設の管理権限を民間企業等に委任することができるようになりました。

地方自治体が、指定管理者制度を有効に活用しつつ、公の施設としての機能を維持充実していくためには、継続的に評価を実施していく必要があります。そのため、台東区では、平成18年度に本委員会を設置し、指定管理者制度を適用している施設の管理状況を、継続的に検証しています。

今年度で4回目の評価となりますが、過去3年間と同様、学識経験者、財務の専門家、区民、区職員で委員会を構成しました。昨年度の報告書では、総括的意見の中で「施設の設置目的を達成しているかという観点が重要」との指摘がありました。今年度は、新たに「評価指標」の設定を行い、施設の設置目的に即した目標の達成度を確認することで、評価の客観性を高めることとしました。

指定管理者は、期間を定めて指定することとされているため、指定期間の満了後は、あらためて指定管理者を選定する手続きを行う必要があります。台東区に限らず多くの地方自治体で、この指定期間が満了する時期を迎えており、指定管理者制度の運用面での改善や評価の充実に取り組んでいる事例も見受けられます。

本委員会が設置された当時と比較して、指定管理者に対する評価に取り組んでいる地方自治体も増えてきました。この間、台東区においても、制度の運用や評価方法について改善に取り組んできましたが、この報告書の総括的意見でも指摘しているとおり、さらなる改善の余地があると考えます。

指定管理者制度のメリットを最大限に発揮するためには、地方自治体が常に高い目標を持ちながら、制度の運用に努めていくことが重要であると考えます。台東区が、今年度の評価結果を適切に活用し、更なる区民サービスの向上と施設管理の改善に取り組まれることを心から期待します。

平成22年1月

目次

1. 指定管理者施設管理評価の主旨	1
2. 指定管理者制度の適用状況	1
3. 評価委員会による評価の方法	2
(1) 評価の概要	2
(2) 評価対象施設の選定	3
(3) 評価の方法	3
4. 評価シートの作成	4
5. 評価委員会による評価結果	1 1
① 産業研修センター	1 1
② 老人福祉センター	1 5
③ 入谷老人福祉館	1 9
④ 橋場老人福祉館	2 3
⑤ 三筋老人福祉館	2 7
⑥ うえの高齢者在宅サービスセンター	3 1
6. 評価委員会の総括的意見	3 5
(1) 施設の管理について	3 5
(2) 評価について	3 6
7. 区の評価結果一覧（60施設）	3 8
《参考資料》	
(1) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 委員名簿	4 2
(2) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 設置要綱	4 3
(3) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 活動記録	4 5
(4) 台東区指定管理者制度運用指針	4 6
(5) 台東区における指定管理者制度適用施設一覧	5 0

1. 指定管理者施設管理評価の主旨

指定管理者制度は、平成15年9月、地方自治法の一部改正により創設された。これにより、地方自治体は、本来自ら行うべき公の施設の管理運営業務の一部を、民間企業等から選定する指定管理者に委ねることができるようになり、一層のサービス向上や経費縮減等を図ることができるようになった。

しかし、地方自治体には、公の施設の設置者として、指定管理者による管理運営が適切に行われているかについて、常に把握しておくことが求められている。指定管理者に求められることは、サービス内容の改善のみならず、安定的な管理運営を維持していくことであり、そのためには、継続的なモニタリングと適時適切な改善指導を行っていく必要がある。

また、指定管理者は、一定の期間を定めて指定するため、数年ごとに更新時期を迎える。最初に選定した指定管理者を、次の指定期間も再指定するかどうかについては、その間の管理実績等も踏まえ、施設の設置目的を最も効果的に達成できるかという観点から判断することになる。併せて、管理運営上の課題が見つかった場合は、それを整理したうえで次期指定管理者の選定に臨む必要がある。

以上の要請に応えるため、台東区では、平成18年6月に指定管理者施設管理評価委員会（以下「評価委員会」と称する）を設置し、指定管理者による施設の管理状況等について、学識経験者・財務の専門家・区民・区が協力して評価を行った。昨年度実施した3回目の評価では、評価方法等について必要な改善を加えながら、報告書の内容の充実を図った。

2. 指定管理者制度の適用状況

台東区では、平成16年12月に「台東区指定管理者制度適用に係る指針」を、平成17年1月に「台東区公の施設への指定管理者制度の適用方針」を、平成17年7月に「台東区指定管理者制度運用ガイドライン」をそれぞれ策定し、指定管理者制度の導入を進めてきた。

平成20年11月には、上記の「指針」及び「ガイドライン」に代わる「台東区指定管理者制度運用指針」を新たに策定し、指定管理者制度の一層の活用のための取組内容を明確化した（44ページを参照）。

平成22年1月現在で、60施設に指定管理者制度を適用し、公の施設におけるサービスの向上及び経費の縮減等に努めている（48ページを参照）。「少年自然の家 霧ヶ峰学園」、「社会教育センター」や「浅草公会堂」などの施設では、指定管理者の公募を行い、平成22年1月現在、23施設において民間事業者が指定管理者となっている¹。

¹ 株式会社7施設、企業グループ1施設、社会福祉法人11施設、NPO2施設、公益社団法人2施設

3. 評価委員会による評価の方法

(1) 評価の概要

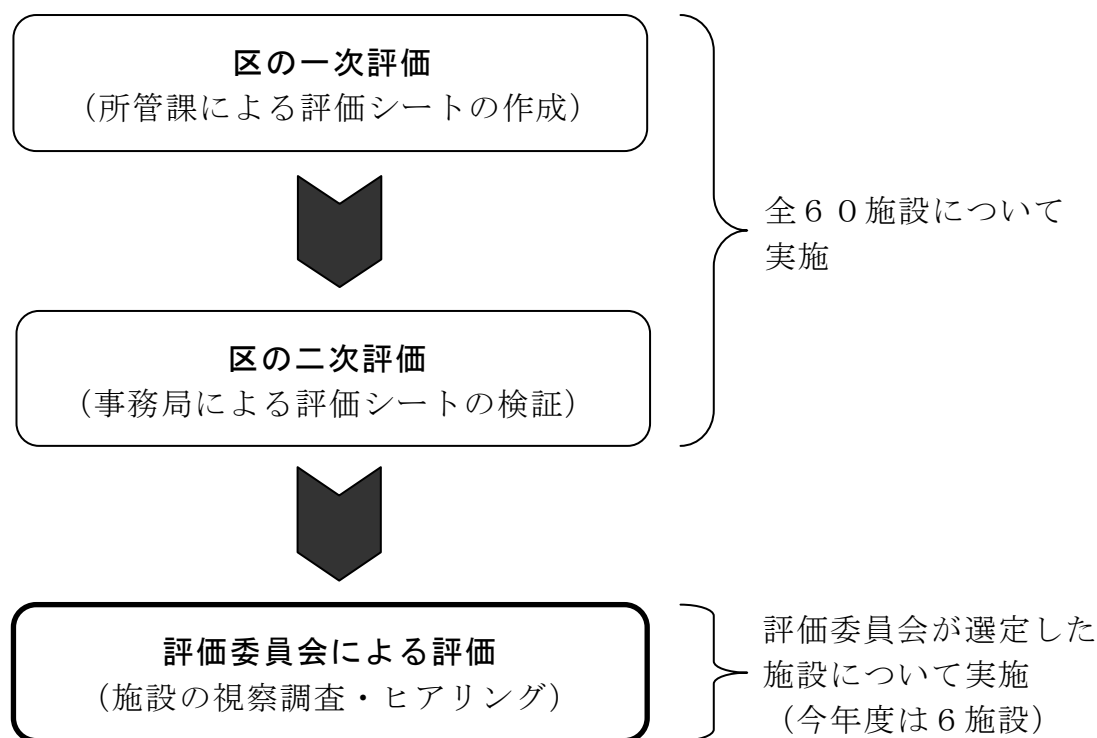
指定管理者施設管理評価は、まず区が全60施設を対象に一次評価・二次評価を行い、その後、評価委員会がいくつかの施設を選定し、評価を行う。

一次評価は、各施設の所管課による評価である。所管課が、施設ごとに「指定管理者施設管理評価シート」（7ページを参照）を作成することにより、指定管理者による管理の状況やサービスの内容等について評価を行う。

二次評価は、事務局（企画課、財政課、人事課、経営改革担当の4課で構成）による評価である。事務局が、所管課へのヒアリングを実施し、評価シートの内容をチェックする。その後、必要に応じて、所管課の評価内容に修正を加え、区としての最終評価とする。

評価委員会による評価は、評価対象施設を評価委員会を選定し、視察調査及び所管課へのヒアリングを実施する。その後、評価委員会としての評価を付すとともに、課題の指摘及び改善策の提案等を行う。

本報告書は、上述の評価委員会による今年度の評価結果をまとめたものである。



(2) 評価対象施設の選定

今年度は、39施設において指定管理者の再選定の手続きを行っており、また、今年度から指定管理期間を開始した施設が15施設ある。そのため、これら54施設を除外した施設を選定した。また、次期の指定管理者選定に活用する観点から、全て平成22年度に指定期間を満了する予定の施設とした。

今年度の評価対象施設は、以下に示す6施設である。なお、「老人福祉センター」と「うえの高齢者在宅サービスセンター」及び「橋場老人福祉館」と「産業研修センター」は、同一建築物内に設置された複合施設である。

分野	評価対象施設
産業	産業研修センター
福祉・保健	老人福祉センター
	入谷老人福祉館
	橋場老人福祉館
	三筋老人福祉館
	うえの高齢者在宅サービスセンター

(3) 評価の方法

昨年度より評価対象施設の全てについて、評価委員会として独自に評価を付すこととした。これにより、区の自己評価との比較検証が可能となり、第三者評価としての内容の充実を図ることができた。

今年度の評価では、全施設において新たに「評価指標」の設定を行い、施設の設置目的に即した目標の達成度を確認することで、評価の客観性を高めることとした。

4. 評価シートの作成

指定管理者施設管理評価シート（7ページを参照）は、指定管理者が、区と締結した協定等に基づき、適切に施設の管理を行っているかどうかを検証するためのものである。

表面が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、事業の概要・自主事業、施設の稼働状況、予算決算の推移及び指標を示している。裏面が評価項目、評価結果、課題への対応等を示したページである。

（1）評価項目

評価シート作成のプロセスであるが、まず、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、点数〔1～3〕をつける。各評価項目の採点は、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。

【点数】

- 3：期待以上の成果が見られる。
- 2：おおむね期待どおりの成果である。
- 1：さらなる改善が必要である。
- ：評価対象外項目

【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。

- (1) 施設の目的達成
- (2) サービス水準
- (3) 職員配置
- (4) 職員研修
- (5) 案内・接遇
- (6) 開館時間等の遵守
- (7) 自主事業の成果
- (8) 個人情報保護
- (9) 緊急時対応マニュアル
- (10) 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。

- (1) 建物保守・設備機器点検
- (2) 備品の管理
- (3) 清掃・衛生管理
- (4) 施設の修繕
- (5) 危険箇所等の確認
- (6) 管理記録の作成・保存
- (7) 業務委託の事前承認
- (8) 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。

- (1) 利用者・第三者機関の評価
- (2) 苦情・要望への対応と報告
- (3) 利用者数の目標達成
- (4) 利用しやすい環境整備
- (5) 関係団体・地域との関わり

④ 歳入歳出（4項目）

予算執行、経費縮減の取組み、収支計画の達成などの観点から、歳入歳出が適正に行われているかを評価する。

- (1) 適正な予算執行
- (2) 経費縮減のための取組み
- (3) 収支計画の達成
- (4) 利用料等の徴収・管理

(2) 評価の観点(①～④)毎の評価

次に、4つの評価の観点について、評価項目ごとの点数[1～3]をもとに、「A+：良好」、「A：妥当」、「A-：課題あり」、「B：要改善」の4段階による評価を行い、課題などを示す。評価の区分は、次のとおりである。

<p>【A+：良好】・・・「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場合 (※) 評価の観点③及び④については、「3」が1項目以上の場合</p>
<p>【A：妥当】・・・「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場合 (※) 評価の観点③及び④については、「3」が1つもない場合</p>
<p>【A-：課題あり】・・・「1」が1項目 協定等の水準を満たしているが、一部に課題がある場合</p>
<p>【B：要改善】・・・「1」が2項目以上 協定等の水準を満たしておらず、改善が必要である場合</p>

(3) 総合評価

最後に、総合評価を行う。評価の観点(①～④)の結果に応じた評価となる。課題等への対応等についても併せて示す。

評価の観点(①～④)の結果	評価
A+が2つ以上で、かつ、残りが全てA	A+ (良好)
A+が1つ以下で、かつ、残りが全てA	A (妥当)
Bがなく、かつ、A-が2つ以下	A- (課題あり)
Bが1つ以上、もしくは、A-が3つ以上	B (要改善)

施設名称		指定管理者の名称	
------	--	----------	--

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. 施設の稼動状況等

--	--

5. 予算決算の推移 (単位：円)

		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
予 算	委託料					
	料金収入等					
	管理経費					
決 算	委託料					
	料金収入等					
	管理経費					
	収 支					

6. 指標

指標名称	単位	目標値 (22年度)	19年度	20年度	21年度

7. 評価項目		3：協定等の水準を上回っている。 2：おおむね協定等の水準どおりである。 1：協定等の水準を下回っている。 -：評価対象外項目								
評価の観点	評価項目									
①事業の運営 平均 []	(1) 施設の目的達成 []	(2) サービス水準 []	(3) 職員配置 []	(4) 職員研修 []	(5) 案内・接遇 []	(6) 開館時間等の遵守 []	(7) 自主事業の成果 []	(8) 個人情報保護 []	(9) 緊急時対応マニュアル []	(10) 警備・防犯体制 []
②施設の維持管理 平均 []	(1) 建物保守・設備機器点検 []	(2) 備品の管理 []	(3) 清掃・衛生管理 []	(4) 施設の修繕 []	(5) 危険箇所等の確認 []	(6) 管理記録の作成・保存 []	(7) 業務委託の事前承認 []	(8) 省エネ・省資源・環境配慮 []		
③利用者の満足度 平均 []	(1) 利用者・第三者機関の評価 []	(2) 苦情・要望への対応と報告 []	(3) 利用者数の目標達成 []		(4) 利用しやすい環境整備 []	(5) 関係団体・地域との関わり []				
④歳入歳出 平均 []	(1) 適正な予算執行 []	(2) 経費縮減のための取組み []			(3) 収支計画の達成 []	(4) 利用料等の徴収・管理 []				
8. 評価		A+ (良好)：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 (妥当)：協定等の水準を満たす管理が行われている。 A- (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。 B (要改善)：協定等の水準を満たしておらず、改善が必要である。								
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歳入歳出										
⑤総合評価										
9. 課題への対応等										
部長	課長	係長	担当者	内線						

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
(1) 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。
(2) 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。
(3) 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。
(4) 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。
(5) 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。
(6) 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。
(7) 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。
(8) 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。
(9) 緊急時対応マニュアル	マニュアルを整備し、研修や事故対応の訓練を適切に実施している。
(10) 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
(1) 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。
(2) 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。
(3) 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。
(4) 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。
(5) 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。
(6) 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。
(7) 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。
(8) 省エネ・省資源・環境配慮	省エネやリ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
(1) 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。
(2) 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。
(3) 利用者数の目標達成	利用者数等の実績が、目標を達成している。
(4) 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。
(5) 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. 歳入歳出

評価項目	判断基準
(1) 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。
(2) 経費削減のための取組み	経費削減の取組みを積極的に進めており、目標を達成している。
(3) 収支計画の達成	年次計画に沿った収支改善の取組みを行っている。
(4) 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。