

**平成22年度**  
**台東区指定管理者施設管理評価報告書**

平成23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 平沢 茂（文教大学教授）

指定管理者制度は、公の施設の使命を達成するための一つの手段として、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。

この制度を運用するにあたっては、サービスの質の向上と経費縮減の両立を持続する上で、継続的に評価を実施することが、必要不可欠なものとなります。また、客観的な立場の第三者評価機関を設置し、評価の結果を施設の管理にフィードバックさせるというPDCAサイクルにより、サービスの向上を維持するための仕組みづくりも重要となります。

台東区では、この考えに基づき他の自治体に先駆けて、平成18年度に指定管理者施設管理評価委員会を設置し、指定管理者制度を適用している施設の管理状況を検証しています。

5回目となる今年度は、社会教育及び校外施設の分野の7施設を評価の対象とし、学識経験者、企業経営の専門家、区民及び区職員にて評価委員会を構成しました。

本委員会では、施設の管理運営が適切に行われ、一定の水準に応じたサービス供給の持続性と安定性を確認するとともに、水準と供給にギャップがあれば必要な是正を指摘するとともに、その改善を図ることができるよう提案することが我々の責務であると認識し、評価を実施しました。

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23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 少年自然の家 霧ヶ峰学園	1 1
② 社会教育センター	1 5
③ 千束社会教育館	1 9
④ 小島社会教育館	2 3
⑤ 根岸社会教育館	2 7
⑥ 今戸社会教育館	3 1
⑦ 清島温水プール	3 5
6. 評価委員会の総括的意見	3 9
(1) 施設の管理について	3 9
(2) 評価について	4 0
7. 区の評価結果一覧（54施設）	4 1
《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 4
(2) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 設置要綱	4 5
(3) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 活動記録	4 7
(4) 台東区指定管理者制度運用指針	4 8
(5) 台東区における指定管理者制度適用施設一覧	5 2

## 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、指定管理者による適切な管理運営の状況を常に把握する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することであり、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う必要がある。

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ことになる。現在の指定管理者を、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、次期も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・企業経営の専門家・区民・区が協力し、昨年度まで計4回の評価を実施してきた。そして、これまでの経過の中で、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てきたところである。

## 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」、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」、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とその運営を進めてきた。

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、指定管理者制度を一層活用するための取組内容の明確化を図った（「指針」は、平成22年5月に一部改定。49ページを参照）。

その結果、平成23年1月現在で、54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きた（52ページを参照）。また、「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23年1月現在、20施設において民間事業者が指定管理者となっている<sup>1</sup>。

---

<sup>1</sup> 株式会社7施設、企業グループ1施設、社会福祉法人8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54施設を対象に一次評価・二次評価を行い、その後、区が選定した施設を対象に、評価委員会が評価を行う。

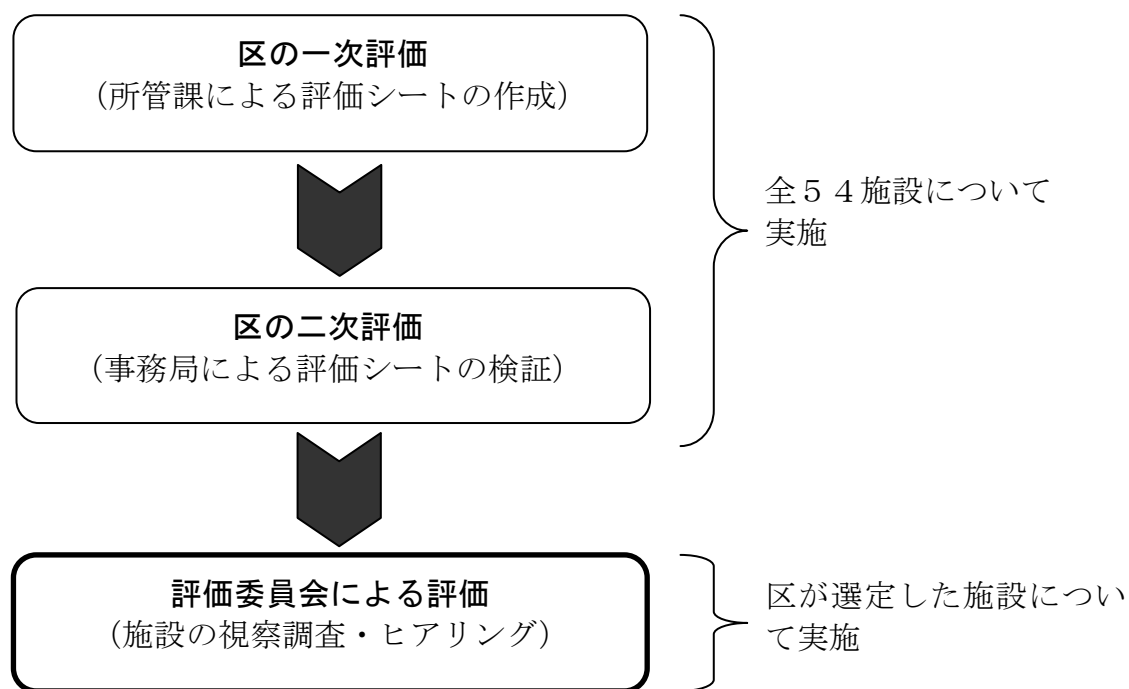
なお、評価委員会は、評価対象施設の分野に精通した委員構成とする。

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、区が選定した施設を対象に、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

今年度の評価対象施設は、社会教育・校外施設（一部体育施設含む）の分野として、以下に示す7施設である。

なお、「社会教育センター」と「清島温水プール」は、同一建築物内に設置された複合施設となっている。

分 野	評価対象施設
社会教育・校外施設（一部体育施設含む）	少年自然の家 霧ヶ峰学園
	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
	社会教育センター 清島温水プール

## (3) 評価の方法

平成20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。

また、昨年度の評価から、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、予算決算の推移、施設の稼働状況（活動指標）及び成果指標を示している。裏面が昨年度からの取組、評価項目、評価結果、評価結果への対応等を示したページとなっている。

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（(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）ごとに設定された合計27項目について、点数〔0～3〕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：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にある  
⇒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

### 【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
- (b) サービス水準
- (c) 職員配置
- (d) 職員研修
- (e) 案内・接遇
- (f) 開館時間等の遵守
- (g) 自主事業の成果
- (h) 個人情報保護
- (i) 緊急時対応マニュアル
- (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
- (b) 備品の管理
- (c) 清掃・衛生管理
- (d) 施設の修繕
- (e) 危険箇所等の確認
- (f) 管理記録の作成・保存
- (g) 業務委託の事前承認
- (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
- (b) 苦情・要望への対応と報告
- (c) 利用者数の目標達成
- (d) 利用しやすい環境整備
- (e) 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。

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



上記の【評価項目】の結果に基づき、指定管理者の管理状況についての評価が4つの観点ごとに定まる。また、評価の説明は、評価項目の状況も踏まえ、具体的に記載する。

**【4つの観点の評価】**

<p><b>【S：水準以上】・・・「3」が2項目以上（※）で、かつ、残りが全て「2」</b>          ⇒協定等の水準を満たし、一部に水準を上回る内容がある。          (※) 評価の観点(3)及び(4)については、「3」が1項目以上で、かつ残りが全て「2」の場合</p>
<p><b>【A：適正】・・・「3」が1項目以下（※）で、かつ、残りが全て「2」</b>          ⇒協定等の水準を満たす管理が行われている。          (※) 評価の観点(3)及び(4)については、全て「2」の場合</p>
<p><b>【B：一部課題あり】・・・「1」が1項目で、かつ、「0」が無い場合</b>          ⇒協定等の水準を満たしているが、一部に課題がある。</p>
<p><b>【C：課題あり】・・・「1」が2項目以上で、かつ、「0」が無い場合</b>          ⇒協定等の水準を満たしているが、課題が複数ある。</p>
<p><b>【D：水準未達】・・・「0」が1項目以上の場合</b>          ⇒協定等の水準を満たしていない。</p>

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。

**【総合評価】**

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

平成22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	～			
<b>1. 指定管理者の概要</b>						
(1) 業務内容						
(2) 類似施設の管理実績						
(3) 経営状況						
<b>2. 施設の概要</b>						
(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						
<b>3. 事業（サービス提供）の概要</b>						
(1) 委託事業						
(2) 自主事業						
<b>4. 予算決算の推移</b>						
		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		0	0	0	0	0
<b>5. 施設の稼働状況等（活動指標）</b>						
指標名称		単位	18年度	19年度	20年度	21年度
<b>6. 成果指標</b>						
指標名称		単位	目標値 (23年度)	19年度	20年度	21年度

7. 前年度からの取組					
8. 評価項目		3：協定等の水準を上回っている。 2：協定等の水準どおりである。 1：おおむね協定等の水準だが課題がある。	0：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 [ ]	(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) 緊急時対応マニュアル	[ ]	
	(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) 利用者数の目標達成	[ ]			
(4) 歳入歳出 平均 [ ]	(a) 適正な予算執行	[ ]	(c) 収支計画の達成	[ ]	
	(b) 経費縮減のための取組み	[ ]	(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（水準未滿）： 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) 歳入歳出					
10. 総合評価		良好 妥当 要努力 要改善 不適			
11. 評価結果への対応					

## 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	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。
(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
(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) 利用者数の目標達成	利用者数等の実績が、目標を達成している。
(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). 歳入歳出

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) 経費縮減のための取組み	経費縮減の取組みを積極的に進めており、目標を達成している。
(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。

## 5. 評価委員会による評価結果

対象施設の名称	少年自然の家 霧ヶ峰学園
指定管理者の名称	株式会社ニッコトラスト
所管部課	教育委員会事務局 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)～(4))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。

##### (1) 事業の運営について

委員会の評価：S (区の評価：A)

#### 委員のコメント

- 全体的に職員の接遇が丁寧で、また以前よりもサービスが向上している旨の利用者の声も多く寄せられており、職員に対する指導や研修など人材育成が適切に行われていることが確認できる。
- 食事や寝具等に対する安全・衛生管理は徹底されており、また緊急対応マニュアルの整備とその運用も適切であり、十分な安全対策が図られている。
- 高山植物が250種にも及ぶなど「ロックガーデン」の充実化を図りつつ、全ての植物に名札を付け観察活動に支援するとともに、職員が撮影した花などをポストカードに加工して利用者に配布するなど、利用者の視点に立ってサービス向上に取り組んでいる点も評価できる。
- 現在の指定管理者は、施設運営期間が浅いことから、試行錯誤の期間として捉えるが、適切なサービス提供とその向上に努力されている姿勢が見られる。

##### (2) 施設の維持管理について

委員会の評価：S (区の評価：S)

#### 委員のコメント

- 調理従事者のみに限定せず、施設内の全職員が徹底した衛生管理に取り組みされており、健康危機管理に万全の対策が講じられていることが確認できた。
- 広大な敷地と施設であるが、維持管理や清掃が屋内外に行き渡っており、また、この広さを生かした事業運営も適正になされており、十分に満足できるレベルにある。
- 屋外の炊飯場へのアプローチにおける階段の損傷部分を自主的に修繕するなど、利用者の安全性の確保に対して、細かな配慮がなされている。
- 廃材の再利用による案内板の作成など、省資源化へも配慮しながらの取り組みが随所にみられる。

### (3) 利用者の満足度について

委員会の評価：A (区の評価：A)

#### 委員のコメント

- 地元自治会や住民との連携強化に努められており、協働で散策ルートを整備したり、地域でのトラブル発生時には相互で対応するなどの安心確保も図るなど、利用者への満足度向上に努力されている。
- 寝具類やリネン等の取扱い方法を押し入れに図示するなど、利用者の視点に立った運営がなされており、このような取組みにより多くのリピーターにも利用されていると思われる。

### (4) 歳入歳出について

委員会の評価：A (区の評価：A)

#### 委員のコメント

- 直近の決算書では収支がマイナスとなっており、今後の収支に若干不安を感じるが、積極的に集客向上への努力もなされている状況も確認できた。今後の結果に期待したい。
- 今後、魅力ある自主事業の企画や、閑散期の利用促進の方策をうまく展開し、収支の改善を図られたい。

## 2 総合評価

総合評価は、P 6 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 (区の評価：妥当)

#### 委員のコメント

- 区と締結した基本協定の内容を早期かつ適切に実施されており、さらにその水準を高めようとする努力も感じられ、好感が持てる。
- 区との協定に基づき適切な管理運営がなされている。指定管理者と区の協議により、様々な知恵を出し合い具体策を講じることで利用者拡大を図ることもできると思われるので、今後の展開に期待する。

## 区への意見

#### 委員のコメント

- 広く区民等以外も利用できる策として、区外の企業や大学などの利用条件の拡充など、柔軟な運営方法のあり方についても検討し、閑散期における利用率の向上を図られたい。また、申し込み方法やキャンセルの際のペナルティーのあり方なども検討する要素があると思われる。

※ 「委員のコメント」及び「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。

平成22年度 指定管理者施設管理評価シート

部 教育委員会事務局 課 学務課

施設名称	〔32〕 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	株式会社ニッコトラスト	指定期間	H21. 4. 1 ～ H24. 3. 31			
<b>1. 指定管理者の概要</b>						
(1) 業務内容	学校給食、保養所管理、指定管理者業務、レストラン等経営、食料品の製造・加工・売買、不動産の維持・管理、清掃業務、煙草小売及び米穀類の販売等					
(2) 類似施設の管理実績	指定管理者施設 5 箇所（北区立那須高原学園、荒川区立清里少年自然の家、足立区立日光林間学園等） 自然の家・公営保養所等管理運営施設 2 3 箇所					
(3) 経営状況	資本金9,999万円 21年度（連結決算）売上総利益301,025万円 販売費・一般管理費299,668万円 営業利益1,357万円					
<b>2. 施設の概要</b>						
(1) 所在地	長野県諏訪市大字上諏訪角間沢東13338-100					
(2) 設置目的	すぐ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。					
(3) 利用者	区内小・中学生、社会教育登録団体、区内在住・在勤者					
(4) 開館日・時間	通年、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）					
(5) 規模	【建物概要】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、野外炊飯施設等 【定員】230名（小・中学校利用時は266名）					
(6) 人員体制	17名（内訳）支配人(1)、管理人(2)、設備(2)、調理(6)、清掃(6)					
<b>3. 事業（サービス提供）の概要</b>						
(1) 委託事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用承認、料金の徴収、利用調整、食事の提供等の施設運営に関すること。</li> <li>・諸設備保守管理、清掃業務等の施設の維持管理に関すること。</li> <li>・その他教育委員会が必要と認める業務</li> </ul>					
(2) 自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特別料理の提供 ・タオル等アメニティグッズの提供</li> <li>・ロックガーデンの花の写真の提供</li> <li>・JR上諏訪駅、近隣観光地への送迎</li> </ul>					
<b>4. 予算決算の推移</b>						
		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
予算	委託料	—	73,681,000	73,700,000	67,465,000	69,263,041
	料金収入等	—	21,882,350	24,134,650	19,927,250	21,347,000
	管理経費	—	95,563,350	97,834,650	87,392,250	90,610,041
決算	委託料	—	73,291,834	73,700,000	69,651,706	69,263,041
	料金収入等	—	20,625,271	19,568,319	18,981,533	16,680,792
	管理経費	—	83,821,791	86,679,399	81,184,219	86,149,922
	収支	—	10,095,314	6,588,920	7,449,020	-206,089
<b>5. 施設の稼働状況等（活動指標）</b>						
指標名称	単位	18年度	19年度	20年度	21年度	
年間開館日数	日	311	276	231	307	
小・中学校宿泊日数	日	68	68	68	68	
区主催事業宿泊日数	日	28	27	23	21	
設備巡回保守点検	回	17	24	14	24	
<b>6. 成果指標</b>						
指標名称	単位	目標値(23年度)	19年度	20年度	21年度	
小・中学校移動教室延利用者数	人	4,900	4,809	4,893	4,845	
延利用者数	人	13,500	13,507	12,900	11,458	

※平成20年度以前は他の指定管理者による管理運営



7. 前年度からの取組				
平成21年度から指定管理者を変更している。				
8. 評価項目				
		3：協定等の水準を上回っている。 2：協定等の水準どおりである。 1：おおむね協定等の水準だが課題がある。	0：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 [2.1]	(a) 施設の目的達成 (b) サービス水準 (c) 職員配置 (d) 職員研修 (e) 案内・接遇	[2] [2] [2] [2] [3]	(f) 開館時間等の遵守 (g) 自主事業の成果 (h) 個人情報保護 (i) 緊急時対応マニュアル (j) 警備・防犯体制	[2] [2] [2] [2] [2]
(2) 施設の維持管理 平均 [2.3]	(a) 建物保守・設備機器点検 (b) 備品の管理 (c) 清掃・衛生管理 (d) 施設の修繕	[2] [2] [3] [3]	(e) 危険箇所等の確認 (f) 管理記録の作成・保存 (g) 業務委託の事前承認 (h) 省エネ・省資源・環境配慮	[2] [2] [2] [2]
(3) 利用者の満足度 平均 [2.0]	(a) 利用者・第三者機関の評価 (b) 苦情・要望への対応と報告 (c) 利用者数の目標達成	[2] [2] [2]	(d) 利用しやすい環境整備 (e) 関係団体・地域との関わり	[2] [2]
(4) 歳入歳出 平均 [2.0]	(a) 適正な予算執行 (b) 経費縮減のための取組み	[2] [2]	(c) 収支計画の達成 (d) 利用料等の徴収・管理	[2] [2]
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（水準未滿）： 協定等の水準を満たしていない。				
評価の視点	評価	説明		
(1) 事業の運営	A	本社による館内巡回の指導や衛生管理に関する研修を定期的実施するなど職員教育が適切に行なわれている。また、区内の区立学校以外の教育機関等にパンフレットを送付するなどPRを積極的に実施し、利用者の掘り起こしを図っている。		
(2) 施設の維持管理	S	安全確保のため日常的に点検を実施し、平成21年度は屋外施設の修繕を自主的に実施するなど、施設の維持管理は適切に行われている。また、調理関係以外の職員にも月2回の細菌検査の受診を義務付けるなど、衛生管理の徹底を図っている。		
(3) 利用者の満足度	A	小中学校移動教室等における学校からの報告では、案内・接遇をはじめ運営業務全般において好評を得ている。また、地元自治会等と共同してハイキングコースやスキー場の雑木処理や草刈等整備を行い、利用者の野外活動の安全確保に努めている。		
(4) 歳入歳出	A	収支状況は、当初目標を概ね達成している。また自主事業による収入等は専用口座で管理し、経理区分についても適性に整理されている。		
10. 総合評価				
		良好 妥当 要努力 要改善 不適		
		<b>妥当</b>	平成21年度は本指定管理者による管理運営業務の1年目であるが、迅速な施設修繕や、学校等から案内・接遇について好評を得るなど施設管理運営は概ね良好である。	
11. 評価結果への対応				
学校や社会教育活動を行う教育施設として環境整備に努めており、案内・接遇や施設の修繕、関係団体・地域との関わりなど良好に実施されているが、引き続き本施設の目的に即したサービス向上を図るため、自主事業の内容を充実するなど、指定管理者と協議しながら効果的・効率的な施設運営を行っていく。				

対象施設の名称	社会教育センター
指定管理者の名称	株式会社 山武
所管部課	生涯学習推進担当 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)～(4))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。

#### (1) 事業の運営について

委員会の評価：A (区の評価：A)

#### 委員のコメント

- 事業運営全般に関しては基準が十分に満たされており、また自主企画講座や館まつり等の自主事業を積極的に実施するなど、しだいに指定管理者による成果が現れており、今後の展開にも期待できる。
- 年間 355 日も開館しつつ、開館時間も延長するなど、区の社会教育活動の総合的拠点として十分に機能しているといえる。
- 指定管理者の取組みにより、「館まつり」が実行委員会形式による実施となり、各サークルの主体的な取組みや、参加者の大幅増などの成果が現れている。
- 調理室を有する施設として、その特色を十分に活かしながら、ラーニングスクエア等の特色ある事業が実施されており、高く評価したい。

#### (2) 施設の維持管理について

委員会の評価：A (区の評価：A)

#### 委員のコメント

- 維持管理全般に関しては、いずれも基準を十分に満たしているが、和室の利用率の向上や作品展示のための壁面の利活用策など、まだ改善する余地が見られるので、検討されたい。
- 小学校が併設されているため、管理運営面での配慮する面があると思われるが、保守管理や維持管理は適切に行われている。
- 和室については、茶道具の有無等付属設備の状況の周知を強化するとともに、その利用方法を分かりやすく案内するなどの工夫を講じることで利用率の向上を図ることができると思われる。

### (3) 利用者の満足度について

委員会の評価：S (区の評価：S)

委員のコメント

- 利用状況を見ながら常にサービスのあり方を検討するなど、きめ細やかな改善・対応がなされており、また利用者の声の状況からも察せられるように、満足度も基準を上回る結果が出ている。
- アンケート調査や、「所長への手紙」などを通して、利用者の意見・提案・不満等々の情報収集と分析及び対応策が講じられており、利用者本位の管理運営が展開されている。

### (4) 歳入歳出について

委員会の評価：A (区の評価：A)

委員のコメント

- 料金収入は3年連続減少傾向であり、管理経費を削減し収支を調整している点は評価できるが、長期的視点から料金収入の固定化はサービス向上につながらないため、一層の経営改善の努力が求められる。

## 2 総合評価

総合評価は、P 6 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：妥当 (区の評価：妥当)

委員のコメント

- 職員配置や研修などの人的サービスの強化に努め、期待以上の成果を上げつつある点を高く評価したい。今後も利用者や地域の実情の変化等に留意した運営に努めてほしい。
- 関係者や利用者の意見を積極的に取り入れながら工夫や努力が積み重ねられており、結果として、満足度の高い管理運営が実現されている。
- 和室の利用率を上げるため、邦楽の実習や鑑賞などの自主事業も検討されたい。

## 区への意見

委員のコメント

- 本センターも含めた全ての社会教育館において、和室を設置する必要性の有無を利用率や住民の利便性等を分析して検討されたい。その上で、区全体としてニーズに応じた施設・設備の配置計画の策定を検討する必要があると考える。
- 区内には手工芸や趣味の作品を気軽に展示する場が無いので、稼働率の低い部屋については、その有効活用策としてギャラリーとして数日間連続して貸し出すなどの方法も検討されたい。
- 住民参加型による施設運営のあり方も、今後の検討課題のひとつと考える。

※ 「委員のコメント」及び「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。

平成22年度 指定管理者施設管理評価シート

部 生涯学習推進担当 課 生涯学習課

施設名称		〔42〕 東京都台東区立社会教育センター				
指定管理者の名称		株式会社山武		指定期間	H21.4.1. ～ H24.3.31	
<b>1. 指定管理者の概要</b>						
(1) 業務内容	ビルディングオートメーション、産業オートメーション、システム開発、設計、製造、販売、賃貸、工事施工、保守、輸出入並びに試験及び検査の請負等					
(2) 類似施設の管理実績	(平成22年3月31日現在) 東京都北区滝野川体育館他31施設					
(3) 経営状況		売上総利益	販売費・一般管理費	営業利益〔単位：百万円〕		
	20年	68,965	53,056	15,908		
	21年	60,041	48,546	11,494		
<b>2. 施設の概要</b>						
(1) 所在地	台東区東上野6-16-8 上野小学校と併設					
(2) 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、学習活動及び組織活動を活発に行わせる。ラーニングスクエア等を開設し、自主グループの結成、区民の生涯教育、文化教育の向上に助力する。					
(3) 利用者	社会教育団体として登録されている団体、センターが行う事業に参加する区民					
(4) 開館日・時間	火曜～日曜、第2・4月曜：9:00～22:00、第1・3・5月曜：13:00～22:00 休館日：祝日(元旦除く)、年末年始(12/28～1/4)					
(5) 規模	ホール130人 会議室40人 調理室32人 和室20人 温水プール 25m×15m(7コース)					
(6) 人員体制	週40時間勤務 12人 週30時間勤務 2人 (清島温水プールを含む)					
<b>3. 事業(サービス提供)の概要</b>						
(1) 委託事業	1、生涯学習・社会教育活動に関する資料の収集及び学習情報の提供 2、施設利用者の生涯学習・社会教育活動に対する指導、助言及び相談 3、生涯学習ラーニングスクエアの実施					
(2) 自主事業	8講座実施 23回 延参加人数：466人 社会教育センター・館まつり 延参加人数：479人					
<b>4. 予算決算の推移</b>						
		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
予算	委託料		86,426,000	88,106,000	84,400,000	75,222,000
	料金収入等		2,500,000	2,900,000	2,500,000	2,450,000
	管理経費		88,926,000	91,006,000	86,900,000	77,672,000
決算	委託料		86,040,044	87,604,880	84,089,000	75,222,000
	料金収入等		2,300,895	2,417,785	2,348,870	2,247,735
	管理経費		86,076,627	83,415,534	86,437,870	77,469,735
	収支	0	2,264,312	6,607,131	0	0
<b>5. 施設の稼働状況等(活動指標)</b>						
指標名称		単位	18年度	19年度	20年度	21年度
年間開館日数		日	355	355	353	355
ラーニングスクエア講座数		講座	14	14	18	15
自主事業講座数		講座	18	18	12	8
<b>6. 成果指標</b>						
指標名称		単位	目標値(23年度)	19年度	20年度	21年度
利用率		%	53.0	47.6	51.2	52.8
利用件数		件	2,200	1,970	2,119	2,199



対象施設の名称	千束社会教育館
指定管理者の名称	株式会社 山武
所管部課	生涯学習推進担当 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)～(4))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。

#### (1) 事業の運営について

委員会の評価：A (区の評価：A)

- |         |  |
|---------|--|
| 委員のコメント | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 3階という不利な立地条件にも関わらず、年々利用率が向上していることから、適切に運営されているものと評価できる。</li> <li>○ 区の直営時と比べ開館時間の延長や休館日の減少など、区民サービスの向上に努めている点は評価できる。</li> <li>○ 職員配置や研修などの人的サービスの強化が図られ、利用者に対する接遇等についても、区の直営時を上回っているとの声も聴かれており、事業運営は良好といえる。</li> </ul> |
|---------|--|

#### (2) 施設の維持管理について

委員会の評価：A (区の評価：A)

- |         |   |
|---------|---|
| 委員のコメント | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 3階まで階段のみというアプローチという高齢者にとって不便な面もあるが、階段の踊り場に一時休憩場として椅子を置き、天候の悪いときの滑り防止に配慮するなど、利用者の事故防止が徹底されている。</li> <li>○ 手狭な施設であるため、スペースの有効活用と安全確保は重要であり、そのため可能な限りの清掃・整理が行われている点を評価したい。</li> <li>○ 災害マニュアルを作成し、マニュアルに沿った訓練等を定期的実施するなど、緊急事態への備えを評価したい。</li> <li>○ ピアノの増設の要望が多いとのことだが、電子ピアノであれば安価で軽いものもあるため、設置について区と協議されたい。</li> </ul> |
|---------|---|

### (3) 利用者の満足度について

委員会の評価：A (区の評価：A)

#### 委員のコメント

- 一部の利用者にとっては、利用したい備品等が無いなどの要望が出ているが、全般的に利用者の声に耳を傾ける姿勢が見られ、満足度は概ね高いといえる。
- 地域団体等との日常的なコミュニケーションによる良好な関係が築かれており、各講座の講師を団体に依頼するなどの取組みが実現している。

### (4) 歳入歳出について

委員会の評価：A (区の評価：A)

#### 委員のコメント

- 少ない予算の中で、よく工夫して管理運営されていると思う。
- 利用者の増加に伴い料金収入は若干の増加傾向が見られるが、一方で管理経費も増加していることから、結果として収支がゼロとなっている。今後は管理経費の削減も努力されたい。

## 2 総合評価

総合評価は、P 6 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：妥当 (区の評価：妥当)

#### 委員のコメント

- 他の館と比べて狭い施設であるが、工夫を講じながら有効に利用されている状況が確認でき、指定管理者の努力を評価したい。
- フラダンス教室など、和室について特色ある使い方で利用率を上げている点は評価できるが、和室本来の機能を活かしながら有効活用してもらうことも重要であるため、茶道具の備えの状況などをもっと宣伝されたい。
- 社会教育館全体の事業計画がほとんど同じ内容となっているが、各施設の特性を考慮し、特色ある事業計画を個別に策定されたい。

## 区への意見

#### 委員のコメント

- 本施設については、3 階への昇降手段の改善が喫緊の課題と思われる。全ての方が利用できる施設となるよう多様な観点からの改善策を望む。
- 和室については、高齢者等が正座を嫌う理由から利用を敬遠する傾向もあると考えられるため、和室用椅子などの設置も検討されたい。

※ 「委員のコメント」及び「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。

平成22年度 指定管理者施設管理評価シート

部 生涯学習推進担当 課 生涯学習課

施設名称	[43] 東京都台東区立千束社会教育館					
指定管理者の名称	株式会社山武	指定期間	H21.4.1. ~ H24.3.31			
<b>1. 指定管理者の概要</b>						
(1) 業務内容	ビルディングオートメーション、産業オートメーション、システム開発、設計、製造、販売、賃貸、工事施工、保守、輸出入並びに試験及び検査の請負等					
(2) 類似施設の管理実績	(平成22年3月31日現在) 東京都北区滝野川体育館他31施設					
(3) 経営状況		売上総利益	販売費・一般管理費	営業利益〔単位：百万円〕		
	20年	68,965	53,056	15,908		
	21年	60,041	48,546	11,494		
<b>2. 施設の概要</b>						
(1) 所在地	台東区浅草4-24-13(千束小学校3F)					
(2) 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、学習活動及び組織活動を活発に行わせる。ラーニングスクエア等を開設し、自主グループの結成、区民の生涯教育、文化教育の向上に助力する。					
(3) 利用者	社会教育団体として登録されている団体、センターが行う事業に参加する区民					
(4) 開館日・時間	火曜～日曜 月曜：13:00～22:00 休館日：祝日(元旦除く)、年末年始(12/28～1/4)					
(5) 規模	ホール50人 会議室45人 和室25人					
(6) 人員体制	週40時間勤務 4人 週30時間勤務 1人					
<b>3. 事業(サービス提供)の概要</b>						
(1) 委託事業	1、生涯学習・社会教育活動に関する資料の収集及び学習情報の提供 2、施設利用者の生涯学習・社会教育活動に対する指導、助言及び相談 3、生涯学習ラーニングスクエアの実施					
(2) 自主事業	4講座実施 4回 延参加人数：41人					
<b>4. 予算決算の推移</b>						
		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
予算	委託料		13,672,000	13,302,000	13,749,000	14,065,000
	料金収入等		1,700,000	2,000,000	1,500,000	1,320,000
	管理経費		15,372,000	15,302,000	15,249,000	15,385,000
決算	委託料		13,672,000	13,302,000	13,650,000	14,065,000
	料金収入等		1,298,040	1,381,300	1,435,870	1,594,760
	管理経費		15,000,587	14,966,152	15,085,870	15,659,760
	収支	0	-30,547	-282,852	0	0
<b>5. 施設の稼働状況等(活動指標)</b>						
指標名称	単位	18年度	19年度	20年度	21年度	
年間開館日数	日	343	341	341	340	
ラーニングスクエア講座数	講座	8	12	13	13	
自主事業講座数	講座	3	2	3	4	
<b>6. 成果指標</b>						
指標名称	単位	目標値(23年度)	19年度	20年度	21年度	
利用率	%	50.0	37.9	43.1	50.7	
利用件数	件	1,400	1,114	1,263	1,485	



7. 前年度からの取組				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・各スタッフのスキル向上を図るための接遇教育研修の充実を図った。</li> <li>・ラーニングスクエア開校にあたり、区内の人材や地域文化を活用し多様なニーズに対応できるようジャンルの拡大と、受講者の世代拡大に努めた。</li> <li>・社教館ニュース「花の雲」を新たに発行し、情報発信の頻度を四半期に1度から毎月に増やすことで、PR活動の強化を図った。</li> </ul>				
8. 評価項目				
		3：協定等の水準を上回っている。 2：協定等の水準どおりである。 1：おおむね協定等の水準だが課題がある。	0：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 [2.1]	(a) 施設の目的達成 (b) サービス水準 (c) 職員配置 (d) 職員研修 (e) 案内・接遇	[2] [2] [2] [2] [2]	(f) 開館時間等の遵守 (g) 自主事業の成果 (h) 個人情報保護 (i) 緊急時対応マニュアル (j) 警備・防犯体制	[3] [2] [2] [2] [2]
(2) 施設の維持管理 平均 [2.0]	(a) 建物保守・設備機器点検 (b) 備品の管理 (c) 清掃・衛生管理 (d) 施設の修繕	[2] [2] [2] [2]	(e) 危険箇所等の確認 (f) 管理記録の作成・保存 (g) 業務委託の事前承認 (h) 省エネ・省資源・環境配慮	[2] [2] [2] [2]
(3) 利用者の満足度 平均 [2.0]	(a) 利用者・第三者機関の評価 (b) 苦情・要望への対応と報告 (c) 利用者数の目標達成	[2] [2] [2]	(d) 利用しやすい環境整備 (e) 関係団体・地域との関わり	[2] [2]
(4) 歳入歳出 平均 [2.0]	(a) 適正な予算執行 (b) 経費削減のための取組み	[2] [2]	(c) 収支計画の達成 (d) 利用料等の徴収・管理	[2] [2]
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（水準未滿）： 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	A	平成21年度から教育主任を設置することにより、館独自に自主事業を決定できる体制とした結果、自主事業の講座については、従来の単発ものからシリーズものに重点を置くなど、継続利用者の確保が図られている。		
(2) 施設の維持管理	A	平成21年度から防火管理等の資格を有する館長を置くことにより、社会教育センターとの情報伝達が迅速化し、保守・設備点検等、施設全体の管理運営が円滑に行われている。		
(3) 利用者の満足度	A	講座終了後にも継続した学習が出来るよう、サークル発足の支援を行うなど、利用しやすい環境をソフト面からも積極的に提供している。		
(4) 歳入歳出	A	歳出については、適正に行われている。なお、歳入の増加は、馬道区民館の工事に伴う利用者の増という要因もある。		
10. 総合評価				
		良好 妥当 要努力 要改善 不適		
		<b>妥当</b>	利用率は年々増加しており、施設の管理運営は適切に行われている。しかし、自主事業においてはシリーズものにした結果、参加者が若干下がったので、今後は自主事業の実施方法に工夫が必要である。	
11. 評価結果への対応				
利用率は増加しており、利用者からの満足度も高い状況であるが、今後も継続して高い評価が得られる施設運営を行うため、社会教育センターや他の教育館と連携しながら、施設全体のサービス向上が図られるよう指定管理者と協議していく。				

対象施設の名称	小島社会教育館
指定管理者の名称	株式会社 山武
所管部課	生涯学習推進担当 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)～(4))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。

#### (1) 事業の運営について

委員会の評価：A (区の評価：A)

委員のコメント

- 専門的スタッフの質が高く、研修や教育など人材育成に努力している状況も確認でき、この要因が良好な管理運営に大きく寄与しているものとされている。
- 利用者の午前9時からの利用開始に備え、午前8時30分より開館して準備時間を設けるなど、区民サービスの向上に努めつつ、自主事業として特色ある講座も多数設け、利用者の獲得に努めている姿勢がみられる。

#### (2) 施設の維持管理について

委員会の評価：A (区の評価：A)

委員のコメント

- 老朽化した施設の維持管理は困難と思われるが、自主的な修繕に取り組むなど適切に対応されており、安全面への配慮を怠らない点は特筆されて良いと考える。
- 年次計画・月次工程に基づく施設設備の管理や年2回の備品の点検管理を実施するなど、業務水準どおりの管理運営が適切に実施されている。

### (3) 利用者の満足度について

委員会の評価：A (区の評価：A)

委員のコメント

- 他施設と比べて利用率が低いですが、従前に比べて利用者数が着実に増えていることから勘案すると、利用者の満足度は高いものと思われる。
- 利用案内冊子等を広く配布するなど、利用者への周知が図られている点を評価したい。

### (4) 歳入歳出について

委員会の評価：A (区の評価：A)

委員のコメント

- 少しずつ利用者率の増加傾向は見られるが、利用率の低迷化に対する抜本的な対応策を打ち出すことも必要と思われる。

## 2 総合評価

総合評価は、P 6 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：妥当 (区の評価：妥当)

委員のコメント

- 和室の稼働率の低迷については、正座を嫌う理由からなのか、部屋の大きさなどの使い勝手が理由なのか、その原因を追究し改善策を検討する必要がある。また、和室を利用した特色ある事業を企画しつつPRを強化することで、稼働率の向上を図ることも可能と考える。
- 社会教育館全体の事業計画がほとんど同じ内容となっているが、各施設の特性を考慮し、特色ある事業計画を個別に策定されたい。

## 区への意見

委員のコメント

- 区内には手工芸や趣味の作品を気軽に展示する場が無いので、稼働率の低い部屋については、その有効活用策としてギャラリーとして数日間連続して貸し出すなどの方法も検討されたい。
- 和室については、高齢者等が正座を嫌う理由から利用を敬遠する傾向もあると思われるため、和室用椅子などの設置も検討されたい。

※ 「委員のコメント」及び「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。

平成22年度 指定管理者施設管理評価シート

部 生涯学習推進担当 課 生涯学習課

施設名称	〔44〕 東京都台東区立小島社会教育館					
指定管理者の名称	株式会社山武	指定期間	H21.4.1. ～ H24.3.31			
<b>1. 指定管理者の概要</b>						
(1) 業務内容	ビルディングオートメーション、産業オートメーション、システム開発、設計、製造、販売、賃貸、工事施工、保守、輸出入並びに試験及び検査の請負等					
(2) 類似施設の管理実績	(平成22年3月31日現在) 東京都北区滝野川体育館他31施設					
(3) 経営状況		売上総利益	販売費・一般管理費	営業利益〔単位：百万円〕		
	20年	68,965	53,056	15,908		
	21年	60,041	48,546	11,494		
<b>2. 施設の概要</b>						
(1) 所在地	台東区小島1-5-2(都営小島ビル2F)					
(2) 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、学習活動及び組織活動を活発に行わせる。ラーニングスクエア等を開設し、自主グループの結成、区民の生涯教育、文化教育の向上に助力する。					
(3) 利用者	社会教育団体として登録されている団体、センターが行う事業に参加する区民					
(4) 開館日・時間	火曜～日曜 月曜：13:00～22:00 休館日：祝日(元旦除く)、年末年始(12/28～1/4)					
(5) 規模	ホール100人 第一会議室30人 第二会議室20人 第三会議室20人 第一和室15人 第二和室30人					
(6) 人員体制	週40時間勤務 1人 週30時間勤務 4人					
<b>3. 事業(サービス提供)の概要</b>						
(1) 委託事業	1、生涯学習・社会教育活動に関する資料の収集及び学習情報の提供 2、施設利用者の生涯学習・社会教育活動に対する指導、助言及び相談 3、生涯学習ラーニングスクエアの実施					
(2) 自主事業	4講座実施 11回 延参加人数：143人					
<b>4. 予算決算の推移</b>						
		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
予算	委託料		13,373,000	12,834,000	13,899,000	14,456,000
	料金収入等		3,200,000	3,600,000	2,500,000	2,010,000
	管理経費		16,573,000	16,434,000	16,399,000	16,466,000
決算	委託料		13,373,000	12,834,000	13,770,000	14,456,000
	料金収入等		2,392,290	1,768,815	1,682,945	1,764,830
	管理経費		15,992,226	15,882,951	15,452,945	16,220,830
	収支	0	-226,936	-1,280,136	0	0
<b>5. 施設の稼働状況等(活動指標)</b>						
指標名称		単位	18年度	19年度	20年度	21年度
年間開館数		日	343	341	341	328
ラーニングスクエア講座数		講座	10	12	12	13
自主事業講座数		講座	1	1	2	4
<b>6. 成果指標</b>						
指標名称		単位	目標値(23年度)	19年度	20年度	21年度
利用率		%	32.0	26.3	29.4	30.5
利用件数		件	1,800	1,544	1,728	1,724

7. 前年度からの取組				
<ul style="list-style-type: none"> <li>各スタッフのスキル向上を図るための接遇教育研修の充実を図った。</li> <li>ラーニングスクエア開校にあたり、区内の人材や地域文化を活用し多様なニーズに対応できるようジャンルの拡大と、受講者の世代拡大に努めた。</li> <li>社教館ニュース「花の雲」を新たに発行し、情報発信の頻度を四半期に1度から毎月に増やすことで、PR活動の強化を図った。</li> </ul>				
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 [2.1]	(a) 施設の目的達成 (b) サービス水準 (c) 職員配置 (d) 職員研修 (e) 案内・接遇	[2] [2] [2] [2] [2]	(f) 開館時間等の遵守 (g) 自主事業の成果 (h) 個人情報保護 (i) 緊急時対応マニュアル (j) 警備・防犯体制	[3] [2] [2] [2] [2]
(2) 施設の維持管理 平均 [2.0]	(a) 建物保守・設備機器点検 (b) 備品の管理 (c) 清掃・衛生管理 (d) 施設の修繕	[2] [2] [2] [2]	(e) 危険箇所等の確認 (f) 管理記録の作成・保存 (g) 業務委託の事前承認 (h) 省エネ・省資源・環境配慮	[2] [2] [2] [2]
(3) 利用者の満足度 平均 [2.0]	(a) 利用者・第三者機関の評価 (b) 苦情・要望への対応と報告 (c) 利用者数の目標達成	[2] [2] [2]	(d) 利用しやすい環境整備 (e) 関係団体・地域との関わり	[2] [2]
(4) 歳入歳出 平均 [2.0]	(a) 適正な予算執行 (b) 経費縮減のための取組み	[2] [2]	(c) 収支計画の達成 (d) 利用料等の徴収・管理	[2] [2]
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（水準未滿）： 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	A	自主事業においては、積極的に新しいジャンルの講座を実施し、新規利用者の獲得に努めており、年々利用率の向上が図られている。		
(2) 施設の維持管理	A	施設自体は老朽化が進んでいるが、必要に応じて修繕を自主的に行うなど、維持管理は適正に行われている。また、省エネ対策についても区の取組みに倣って実施している。		
(3) 利用者の満足度	A	利用率は年々着実に増加しており、利用者の満足度も高い状況であるが、他の教育館に比べると利用率は低いので、引き続き新規利用者を獲得する必要がある。		
(4) 歳入歳出	A	歳出については適正に行われている。歳入は前年より若干増えているが、更なる努力が望まれる。		
10. 総合評価				
良好 妥当 要努力 要改善 不適				
妥当		他の教育館と比べると利用率は低いですが、利用者の拡大のための取り組みを工夫しながら積極的に実施しており、施設の管理運営は概ね適切に行われている。		
11. 評価結果への対応				
引き続き新規利用者の獲得を図るため、自主事業の内容を工夫するとともに、広報活動を強化し、魅力ある施設運営が展開できるよう、指定管理者と協議していく。				

対象施設の名称	根岸社会教育館
指定管理者の名称	株式会社 山武
所管部課	生涯学習推進担当 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)～(4))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。

#### (1) 事業の運営について

委員会の評価：A (区の評価：A)

委員のコメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 地下鉄の出入口に近接しており、図書館との複合施設でもある本建物には不特定多数の者の出入りが多いため、事務室のレイアウトを変更し、警備・防犯面の強化を図るなど、安全面に配慮した運営がなされている点は評価できる。</li> <li>○ 職員の教育に関する資格取得への支援や、職員配置における適材適所の原理が強く打ち出されており、良好なサービス提供に向けた体制強化に努められている。</li> <li>○ 利用者の午前9時からの利用開始に備え、午前8時30分より開館して準備時間を設けるなど、区民サービスの向上に努めつつ、自主事業として特色ある講座を多数設け、利用者の獲得に努めている姿勢もみられる。</li> </ul>
---------	---

#### (2) 施設の維持管理について

委員会の評価：A (区の評価：A)

委員のコメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 手狭な施設であるため、スペースの有効活用と安全確保は重要であり、そのため可能な限りの清掃・整理が行われている点を評価したい。</li> <li>○ 年次計画・月次工程に基づく施設設備の管理や年2回の備品の点検管理を実施するなど、業務水準どおりの管理運営が適切に実施されている。</li> </ul>
---------	--

#### (3) 利用者の満足度について

委員会の評価：A (区の評価：A)

委員のコメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 今後、地下鉄の乗降口の整備により利便性が向上し、需要拡大が期待できるため、和室のさらなる活用案も早急に検討されたい。</li> <li>○ 利用者数と満足度には相関関係が見られ、今後一層の利用者ニーズに即した管理運営に努め、利用者数の増加を図られたい。</li> <li>○ 個人情報保護については、マニュアル化や研修の実施などにより全職員に徹底されていることが確認できた。</li> </ul>
---------	---

#### (4) 歳入歳出について

**委員会の評価：A** (区の評価：A)

委員のコメント

- 利用率については目標値に対する実績値が年々向上しており、同時に収支状況の改善もみられているが、さらなる利用率の向上に努められたい。

## 2 総合評価

総合評価は、P 6 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：妥当** (区の評価：妥当)

委員のコメント

- 交通至便で利便性が高いが、今後、さらに利用者の増加も想定されるため、和室の活用方法の拡大を講じる必要がある。例えば自主事業の一環として、邦楽講座の開催も検討されたい。
- 他の施設に比べると和室の稼働率が高いのは、定期的に利用するグループの存在も一因と思われるが、今後、高齢化が進行する中、和室用の椅子の備えなど、さらなるサービス向上策も検討されたい。
- 手狭な施設ながら安全面に対する配慮など、評価できる点が多い。今後とも利用者の声に耳を傾け、区と協力のもと、施設機能の向上に努めてほしい。
- 社会教育館全体の事業計画がほとんど同じ内容となっているが、各施設の特性を考慮し、特色ある事業計画を個別に策定されたい。

## 区への意見

委員のコメント

- 本施設の立地的な要因より、防犯に関しては、指定管理者とも良く協議し、さらなる安全体制の向上を図ることが重要である。
- 利用率が低いとの理由で和室を無くすという消極的な考え方ではなく、和室用椅子の導入なども検討し、利用率の向上策を積極的に講じられたい。

※ 「委員のコメント」及び「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。

平成22年度 指定管理者施設管理評価シート

部 生涯学習推進担当 課 生涯学習課

施設名称	[45] 東京都台東区立根岸社会教育館					
指定管理者の名称	株式会社山武	指定期間	H21. 4. 1 ~ H24. 3. 31			
<b>1. 指定管理者の概要</b>						
(1) 業務内容	ビルディングオートメーション、産業オートメーション、システム開発、設計、製造、販売、賃貸、工事施工、保守、輸出入並びに試験及び検査の請負等					
(2) 類似施設の管理実績	(平成22年3月31日現在) 東京都北区滝野川体育館他31施設					
(3) 経営状況		売上総利益	販売費・一般管理費	営業利益〔単位：百万円〕		
	20年	68,965	53,056	15,908		
	21年	60,041	48,546	11,494		
<b>2. 施設の概要</b>						
(1) 所在地	台東区根岸5-18-13(根岸図書館1F)					
(2) 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、学習活動及び組織活動を活発に行わせる。ラーニングスクエア等を開設し、自主グループの結成、区民の生涯教育、文化教育の向上に助力する。					
(3) 利用者	社会教育団体として登録されている団体、センターが行う事業に参加する区民					
(4) 開館日・時間	火曜～日曜 月曜：13:00～22:00 休館日：祝日(元旦除く)、年末年始(12/28～1/4)					
(5) 規模	ホール60人 第一会議室40人 第二会議室30人 和室40人					
(6) 人員体制	週40時間勤務 4人 週30時間勤務 1人					
<b>3. 事業(サービス提供)の概要</b>						
(1) 委託事業	1、生涯学習・社会教育活動に関する資料の収集及び学習情報の提供 2、施設利用者の生涯学習・社会教育活動に対する指導、助言及び相談 3、生涯学習ラーニングスクエアの実施					
(2) 自主事業	5講座実施 20回 延参加人数：293人					
<b>4. 予算決算の推移</b>						
		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
予算	委託料		14,245,000	13,789,000	14,267,000	14,716,000
	料金収入等		2,700,000	3,000,000	2,500,000	2,020,000
	管理経費		16,945,000	16,789,000	16,767,000	16,736,000
決算	委託料		14,245,000	13,789,000	14,130,000	14,716,000
	料金収入等		2,222,415	1,908,045	2,005,400	2,238,255
	管理経費		16,365,484	16,233,928	16,135,400	16,954,255
	収支	0	101,931	-536,883	0	0
<b>5. 施設の稼働状況等(活動指標)</b>						
指標名称	単位	18年度	19年度	20年度	21年度	
年間開館数	日	343	341	341	340	
ラーニングスクエア講座数	講座	7	12	9	12	
自主事業講座数	講座	1	1	2	5	
<b>6. 成果指標</b>						
指標名称	単位	目標値(23年度)	19年度	20年度	21年度	
利用率	%	45.0	38.1	41.1	45.2	
利用件数	件	1,700	1,490	1,605	1,756	



7. 前年度からの取組				
<ul style="list-style-type: none"> <li>各スタッフのスキル向上を図るための接遇教育研修の充実を図った。</li> <li>ラーニングスクエア開校にあたり、区内の人材や地域文化を活用し多様なニーズに対応できるようジャンルの拡大と、受講者の世代拡大に努めた。</li> <li>社教館ニュース「花の雲」を新たに発行し、情報発信の頻度を四半期に1度から毎月に増やすことで、PR活動の強化を図った。</li> </ul>				
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 [2.1]	(a) 施設の目的達成	[2]	(f) 開館時間等の遵守	[3]
	(b) サービス水準	[2]	(g) 自主事業の成果	[2]
	(c) 職員配置	[2]	(h) 個人情報保護	[2]
	(d) 職員研修	[2]	(i) 緊急時対応マニュアル	[2]
	(e) 案内・接遇	[2]	(j) 警備・防犯体制	[2]
(2) 施設の維持管理 平均 [2.0]	(a) 建物保守・設備機器点検	[2]	(e) 危険箇所等の確認	[2]
	(b) 備品の管理	[2]	(f) 管理記録の作成・保存	[2]
	(c) 清掃・衛生管理	[2]	(g) 業務委託の事前承認	[2]
	(d) 施設の修繕	[2]	(h) 省エネ・省資源・環境配慮	[2]
(3) 利用者の満足度 平均 [2.0]	(a) 利用者・第三者機関の評価	[2]	(d) 利用しやすい環境整備	[2]
	(b) 苦情・要望への対応と報告	[2]	(e) 関係団体・地域との関わり	[2]
	(c) 利用者数の目標達成	[2]		
(4) 歳入歳出 平均 [2.0]	(a) 適正な予算執行	[2]	(c) 収支計画の達成	[2]
	(b) 経費縮減のための取組み	[2]	(d) 利用料等の徴収・管理	[2]
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（水準未滿）：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	A	21年度から教育主任を設置し、社会教育センターの総括主任との連携のもと、館で自主事業を主体的に決定できる体制とした。本館では、交通の便の良さという特性を活かし、夜間の講座を開設することで、仕事帰りの方の学習機会を拡大した。		
(2) 施設の維持管理	A	21年度から館長を置くことにより、社会教育センターとの情報連絡が密接になった。これにより情報伝達が迅速になり、保守、設備点検等、社会教育施設全体の管理運営が円滑になっている。		
(3) 利用者の満足度	A	利用率は上昇しているが、金杉区民館の改修により利用者が流れてきたことも要因として挙げられる。区民館改修終了後についても、利用率を上げていくため、引き続き利用促進を図る必要がある。		
(4) 歳入歳出	A	歳出については、適正に行われている。歳入は金杉区民館の工事に伴う利用者の増という要因も想定されるが、増加している。		
10. 総合評価				
良好 妥当 要努力 要改善 不適				
妥当		施設の管理運営は、概ね適切に行われている。利用率の上昇については、金杉区民館の改修という外的要因もあることから、更なる高みに向けて努力していくことが望まれる。		
11. 評価結果への対応				
今後も利用拡大に更なる工夫が必要になると思われるので、館長及び教育主任のリーダーシップのもと、社会教育センターとの連携も図りながら、地域特性を活かした講座の開設などにより、利用率の更なる向上を図っていく。				

対象施設の名称	今戸社会教育館
指定管理者の名称	株式会社 山武
所管部課	生涯学習推進担当 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)～(4))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。

#### (1) 事業の運営について

委員会の評価：A (区の評価：A)

委員のコメント

- 「今戸焼き」という地域の生産物の知名を活かし、自主事業の一環として取り組まれている陶芸講座は需要が高いと思われ、今後も利用者の増加が期待できる。
- 職員の教育に関する資格取得への支援や、職員配置における適材適所の原理が強く打ち出されており、良好なサービス提供に向けた体制強化に努めている。
- 利用者の午前9時からの利用開始に備え、午前8時30分より開館して準備時間を設けるなど、区民サービスの向上に努めつつ、自主事業として特色ある講座を多数設け、利用者の獲得に努めている姿勢もみられる。

#### (2) 施設の維持管理について

委員会の評価：A (区の評価：A)

委員のコメント

- 年次計画・月次工程に基づく施設設備の管理や年2回の備品の点検管理を実施するなど、業務水準どおりの管理運営が適切に実施されている。

### (3) 利用者の満足度について

委員会の評価：S (区の評価：S)

委員のコメント

- 交通利便性等の条件で利用者数を伸ばすのが困難と考えるが、陶芸講座などの自主事業を展開している点を高く評価する。今後も自主事業の企画等により、さらに需要を掘り起こせる可能性が十分あるので、魅力ある事業の実施を検討されたい。
- 地域密着型の施設として地域の需要に応えた事業展開がなされており、また近隣の苦情処理も適切に行われるなど、近隣住民との信頼関係にも配慮されており、これらの点が特に重要な評価要素と思われる。

### (4) 歳入歳出について

委員会の評価：A (区の評価：A)

委員のコメント

- 少ない予算の中で、よく工夫して管理運営されているが、利用率の低迷化に対する抜本的な対応策を打ち出すことも必要と思われる。

## 2 総合評価

総合評価は、P 6 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：妥当 (区の評価：妥当)

委員のコメント

- 他の施設には無い陶芸講座については、人気があり若手から高齢者まで幅広く参加もできることから、この事業の拡充について検討を進めている点は大いに評価できる。
- 社会教育館全体の事業計画がほとんど同じ内容となっているが、各施設の特性を考慮し、特色ある事業計画を個別に策定されたい。

## 区への意見

委員のコメント

- 他の施設で不要になった陶芸窯を、本施設で利活用したいという指定管理者の要望について、区としても検討されたい。

※ 「委員のコメント」及び「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。

平成22年度 指定管理者施設管理評価シート

部 生涯学習推進担当 課 生涯学習課

施設名称	〔46〕 東京都台東区立今戸社会教育館					
指定管理者の名称	株式会社山武	指定期間	H21. 4. 1 ～ H24. 3. 31			
<b>1. 指定管理者の概要</b>						
(1) 業務内容	ビルディングオートメーション、産業オートメーション、システム開発、設計、製造、販売、賃貸、工事施工、保守、輸出入並びに試験及び検査の請負等					
(2) 類似施設の管理実績	(平成22年3月31日現在) 東京都北区滝野川体育館他31施設					
(3) 経営状況		売上総利益	販売費・一般管理費	営業利益〔単位：百万円〕		
	20年	68,965	53,056	15,908		
	21年	60,041	48,546	11,494		
<b>2. 施設の概要</b>						
(1) 所在地	台東区今戸2-26-12(今戸住宅2F)					
(2) 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、学習活動及び組織活動を活発に行わせる。ラーニングスクエア等を開設し、自主グループの結成、区民の生涯教育、文化教育の向上に助力する。					
(3) 利用者	社会教育団体として登録されている団体、センターが行う事業に参加する区民					
(4) 開館日・時間	火曜～日曜 月曜：13:00～22:00 休館日：祝日(元旦除く)、年末年始(12/28～1/4)					
(5) 規模	ホール50人 第一会議室30人 第二会議室40人 和室30人					
(6) 人員体制	週40時間勤務 4人 週30時間勤務 1人					
<b>3. 事業(サービス提供)の概要</b>						
(1) 委託事業	1、生涯学習・社会教育活動に関する資料の収集及び学習情報の提供 2、施設利用者の生涯学習・社会教育活動に対する指導、助言及び相談 3、生涯学習ラーニングスクエアの実施					
(2) 自主事業	5講座実施 6回 延参加人数：148人					
<b>4. 予算決算の推移</b>						
		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
予算	委託料		14,540,000	13,914,000	15,214,000	15,490,000
	料金収入等		2,200,000	2,500,000	1,200,000	1,100,000
	管理経費		16,740,000	16,414,000	16,414,000	16,590,000
決算	委託料		14,540,000	13,914,000	15,090,000	15,490,000
	料金収入等		1,002,820	1,102,790	985,555	890,290
	管理経費		16,266,376	16,266,253	16,075,555	16,380,290
	収支	0	-723,556	-1,249,463	0	0
<b>5. 施設の稼働状況等(活動指標)</b>						
指標名称	単位	18年度	19年度	20年度	21年度	
年間開館数	日	343	341	340	340	
ラーニングスクエア講座数	講座	10	12	14	14	
自主事業講座数	講座	3	1	4	5	
<b>6. 成果指標</b>						
指標名称	単位	目標値(23年度)	19年度	20年度	21年度	
利用率	%	26.0	23.6	25.5	25.4	
利用件数	件	1,000	923	997	991	

7. 前年度からの取組				
<ul style="list-style-type: none"> <li>各スタッフのスキル向上を図るための接遇教育研修の充実を図った。</li> <li>ラーニングスクエア開校にあたり、区内の人材や地域文化を活用し多様なニーズに対応できるようジャンルの拡大と、受講者の世代拡大に努めた。</li> <li>社教館ニュース「花の雲」を新たに発行し、情報発信の頻度を四半期に1度から毎月に増やすことで、PR活動の強化を図った。</li> </ul>				
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 [2.1]	(a) 施設の目的達成	[2]	(f) 開館時間等の遵守	[3]
	(b) サービス水準	[2]	(g) 自主事業の成果	[2]
	(c) 職員配置	[2]	(h) 個人情報保護	[2]
	(d) 職員研修	[2]	(i) 緊急時対応マニュアル	[2]
	(e) 案内・接遇	[2]	(j) 警備・防犯体制	[2]
(2) 施設の維持管理 平均 [2.0]	(a) 建物保守・設備機器点検	[2]	(e) 危険箇所等の確認	[2]
	(b) 備品の管理	[2]	(f) 管理記録の作成・保存	[2]
	(c) 清掃・衛生管理	[2]	(g) 業務委託の事前承認	[2]
	(d) 施設の修繕	[2]	(h) 省エネ・省資源・環境配慮	[2]
(3) 利用者の満足度 平均 [2.2]	(a) 利用者・第三者機関の評価	[2]	(d) 利用しやすい環境整備	[2]
	(b) 苦情・要望への対応と報告	[3]	(e) 関係団体・地域との関わり	[2]
	(c) 利用者数の目標達成	[2]		
(4) 歳入歳出 平均 [2.0]	(a) 適正な予算執行	[2]	(c) 収支計画の達成	[2]
	(b) 経費縮減のための取組み	[2]	(d) 利用料等の徴収・管理	[2]
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（水準未滿）：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	A	21年度から教育主任を設置し、社会教育センターの総括主任との連携のもと、館で自主事業を主体的に決定できる体制とした。本館では、託児付講座を実施し、子育て世代の学習機会の向上に努めた。		
(2) 施設の維持管理	A	21年度から館長を置くことにより、社会教育センターとの情報連絡が密接になった。これにより情報伝達が迅速になり、施設の維持管理がより円滑化されている。		
(3) 利用者の満足度	S	他の社会教育館より利用率は低いが、利用者からはおおむね良好の評価を得ている。また、演奏活動に対する近隣からの要望についても、利用者への働きかけや、防音装置の設置などにより迅速かつ適切に対応している。		
(4) 歳入歳出	A	歳出については適正に行われている。歳入は減少しているものの、免除利用が増加したためであり、利用率は昨年度とほぼ同等である。		
10. 総合評価				
良好 妥当 要努力 要改善 不適				
妥当		他の社会教育館より利用率は低いが、利用者の満足度は高く適切な管理運営が行われている。しかし、免除利用の増が原因とはいえ歳入が減少していることから、一般利用者の増加について更に取り組んでいく必要がある。		
11. 評価結果への対応				
ホームページや社教館だよりなどを活用した広報活動を図るとともに、魅力的な講座を開設し、修了者のサークル結成を更に推進することにより、一般利用者数の増加による歳入増を図るよう、指定管理者と協議していく。				

対象施設の名称	社会教育センター 清島温水プール
指定管理者の名称	株式会社 山武
所管部課	生涯学習推進担当 青少年・スポーツ課

## 評価委員会による評価

### 1 評価の観点

「評価の観点」((1)～(4))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。

#### (1) 事業の運営について

委員会の評価：A (区の評価：A)

委員のコメント

- プールのリラックス効用など、施設の魅力を積極的にPRし、結果としてプールの利用率向上が図られている点は評価できる。
- 職員の接遇状況も良好であり、また利用者の熟練度に沿った利用プログラムを提供するなど、利用者本位の施設運営が行われている。
- 清掃は毎日実施しており、またプール監視員を3名体制にするなど、安全・安心対策が徹底されていることが確認できた。

#### (2) 施設の維持管理について

委員会の評価：A (区の評価：A)

委員のコメント

- 照明の設定については、プール利用者に不便が生じない様、その角度などに十分な注意が払われている。
- 温水プールを稼働するため様々な機械が設置されているが、メンテナンスが適切に行われていることが確認でき、また清掃も全体的に行き届いており、維持管理は適正である。

### (3) 利用者の満足度について

委員会の評価：A (区の評価：A)

委員のコメント

- リラクゼーションルームなどの設備や、自主事業の実施状況などから総合的に勘案すると、高い満足度を得ているものと思われる。
- アンケート調査や、「所長への手紙」などを通じて利用者の意見・提案・不満等々の情報収集と分析及び対応策が講じられており、その意見等が施設運営へ有効に活用されていると考えられる。

### (4) 歳入歳出について

委員会の評価：A (区の評価：A)

委員のコメント

- 平成 19 年度の料金収入の目標達成率は低迷したが、平成 20 年度から達成率が向上しており、一日あたりの利用者数も増加傾向であるため、収支状況はよい方向に進んでいると思われる。
- 物品販売など、利用者の要望に対応しつつ、自主的に収入増への工夫が図られている。

## 2 総合評価

総合評価は、P 6 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：妥当 (区の評価：妥当)

委員のコメント

- 利用者の状況を考慮しながらプールのコースを設定するなど、利用者へのきめ細かいサービスが実施されている点は評価に値する。
- 全般において、利用者満足度が高い施設といえる。今後も、区民が気楽に利用でき、楽しむことができる施設となるよう期待する。

※ 「委員のコメント」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。

平成22年度 指定管理者施設管理評価シート

部 生涯学習推進担当 課 青少年・スポーツ課

施設名称	〔54〕 東京都台東区立社会教育センター清島温水プール					
指定管理者の名称	株式会社山武	指定期間	H21. 4. 1 ~ H24. 3. 31			
<b>1. 指定管理者の概要</b>						
(1) 業務内容	ビルディングオートメーション事業、アドバンスオートメーション事業、ライフオートメーション事業の機器、システムの開発、設計、製造、販売、賃貸、工事の施工、保守、輸出入ならびに試験及び検査の請負等					
(2) 類似施設の管理実績	平成22年10月現在 北区滝野川体育館他31施設					
(3) 経営状況	2010年3月期 (単位:百万円) 売上高 159,460 経常利益 12,047 当期利益 6,749					
<b>2. 施設の概要</b>						
(1) 所在地	台東区東上野6-16-8					
(2) 設置目的	区民の身近なプールとしてスポーツ振興を図るだけでなく、健康づくりやリハビリ等、健康増進をも目的としたプール運営を行う。					
(3) 利用者	区内在住・在勤者					
(4) 開館日・時間	開館日 第1・3・5週目の月曜(祝日の場合は開館)と年末年始を除く毎日 開館時間 9:00~21:00					
(5) 規模	25m×15m(7コース) 延べ面積 1,906㎡					
(6) 人員体制	社会教育センター(清島温水プール含む) 週40時間勤務12人 週30時間勤務2人					
<b>3. 事業(サービス提供)の概要</b>						
(1) 委託事業	区民のスポーツ活動への施設の提供、スポーツ活動に関する資料の収集及び情報の提供、施設利用者のスポーツ活動に対する指導、助言及び相談、清島温水プール水泳教室の実施					
(2) 自主事業	各種水泳教室及び物品販売事業					
<b>4. 予算決算の推移</b>						
		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
予算	委託料	—	47,120,000	42,910,000	41,530,000	50,402,400
	料金収入等	—	27,500,000	30,000,000	25,300,000	19,065,000
	管理経費	—	74,620,000	72,910,000	66,830,000	69,467,400
決算	委託料	—	47,120,000	42,760,000	41,530,000	50,402,400
	料金収入等	—	20,522,600	19,830,950	21,234,500	17,089,200
	管理経費	—	69,027,804	65,848,747	62,764,500	67,491,600
	収支	—	-1,385,204	-3,257,797	0	0
<b>5. 施設の稼働状況等(活動指標)</b>						
指標名称	単位	18年度	19年度	20年度	21年度	
開館日数	日	321	315	324	269	
区委託事業講座数	講座	6	6	6	6	
自主事業講座数	講座	7	4	10	8	
<b>6. 成果指標</b>						
指標名称	単位	目標値(23年度)	19年度	20年度	21年度	
利用者数	人	60,000	59,641	65,078	55,310	
区委託事業講座受講者数	人	1,500	1,465	1,487	1,460	



## 7. 前年度からの取組

所長への手紙等による利用者からの直接の声を調査し、利用状況を踏まえた時間帯ごとのプールのコース運用の変更、水泳教室等の充実、プール用品の販売など、多様化する利用者ニーズに対応できるよう運営を行っている。

**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 [2.1]	(a) 施設の目的達成	[2]	(f) 開館時間等の遵守	[3]
	(b) サービス水準	[2]	(g) 自主事業の成果	[2]
	(c) 職員配置	[2]	(h) 個人情報保護	[2]
	(d) 職員研修	[2]	(i) 緊急時対応マニュアル	[2]
	(e) 案内・接遇	[2]	(j) 警備・防犯体制	[2]
(2) 施設の維持管理 平均 [2.0]	(a) 建物保守・設備機器点検	[2]	(e) 危険箇所等の確認	[2]
	(b) 備品の管理	[2]	(f) 管理記録の作成・保存	[2]
	(c) 清掃・衛生管理	[2]	(g) 業務委託の事前承認	[2]
	(d) 施設の修繕	[2]	(h) 省エネ・省資源・環境配慮	[2]
(3) 利用者の満足度 平均 [2.0]	(a) 利用者・第三者機関の評価	[2]	(d) 利用しやすい環境整備	[2]
	(b) 苦情・要望への対応と報告	[2]	(e) 関係団体・地域との関わり	[2]
	(c) 利用者数の目標達成	[2]		
(4) 歳入歳出 平均 [2.0]	(a) 適正な予算執行	[2]	(c) 収支計画の達成	[2]
	(b) 経費削減のための取組み	[2]	(d) 利用料等の徴収・管理	[2]

**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（水準未滿）： 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	A	21年度はプール天井工事による休業により利用者数が減少したが、1日平均利用者数は増加しており、前指定管理期間から引き続き管理を行っている経験と実績を生かした運営が行われている。
(2) 施設の維持管理	A	施設の維持管理は適切に行われており、省エネ対策にも配慮している。行政からの指示への対応は迅速で、月報による施設管理報告も確実に行われている。
(3) 利用者の満足度	A	夜間利用者の増加にともない安全性を確保するため、利用状況を踏まえコース運用を、午後6時の前後など時間帯、季節ごとに変更し、多様な利用者ニーズに応えるよう努めている。
(4) 歳入歳出	A	平成21年度は、利用料金収入の目標値に対しては88.8%の達成率であったが、2か月半に及ぶプール天井工事による休業の影響も加味すると、妥当である。

## 10. 総合評価

良好 妥当 要努力 要改善 不適

**妥当**

フリータイム制の実施など、指定管理者の導入以前に比べると運営面で大きく改善している。今後も自主事業やサービス面での更なる充実を図っていくことが必要である。

## 11. 評価結果への対応

引き続き、経費削減及び水泳教室等の事業計画上の目標達成に向けた努力が期待される。また、利用者数の増加を目指す一方、台東区のスポーツ振興に向けて、利用者のニーズに合った魅力ある施設運営を意欲的かつ効率的に実施していくことも必要であり、これらの実現に向けて指定管理者と協議していく。

## 6. 評価委員会の総括的意見

### (1) 施設の管理について

- 株式会社は利益追求が本来の目的であるが、指定管理者制度における事業者の役割はコミュニティビジネス※に近い形態も見られ、利益を出しすぎず、また収支がマイナスにもならないという微妙なバランスを求めざるを得ない。そのような観点から、サービスや安心・安全の品質を低下させずに、利用者の満足度を高めることができるよう、指定管理委託料のあり方も今後検討する必要があると思われる。

(※コミュニティビジネス：市民が主体となって、地域が抱える課題をビジネスの手法により解決し、またコミュニティの再生を通じて、その活動の利益を地域に還元するという事業のことの総称)

- 指定管理者制度の効果としては、行政以外の視点から、きめ細やかで、かつ迅速な利用者要望への対応と、行政の枠に縛られない自由な発想の運営への活用により、施設の魅力向上を図る点であり、この取組みを伸ばすことが重要である。一方、コスト削減のため、本来配置すべき要員を抑制するなど無理な管理体制を強いることが起こる可能性もある。そのため、行政が運営の指針を明確に示した上で、指定管理者と十分に協議し、制度の効果が活かされる事業計画の策定を求め、その運営状況を常に確認していくことが肝要である。
- 利用者満足度を向上させるためには、人的要因に負うところが大きい。このような観点から、適切な人材の確保と育成に積極的に取り組み、全職員が高い意欲と能力を持ち、様々なアイデアを創出することができる指定管理者となることを望む。
- 同一の指定管理者が複数の類似施設を管理する場合において、各施設の地域性などの特性を十分に考慮しながら、事業計画を策定することが重要である。

## (2) 評価について

- 評価する者は、行政が指定管理者に何を望んだのかを把握し、その上で運営の実態を確認し、指定管理者へのヒアリングを行うことが必要である。一連の評価作業を円滑に進めるためには、行政と指定管理者との協力関係が重要である。また、指定管理者が、民間らしい自由な発想を行い、それを具体化している度合いを測ることも重要である。
- 指定管理者制度を健全に進めるにあたって、区と指定管理者の間には、適度な緊張関係を保つことが不可欠である。そのためにも定期的な評価は有効であり、今後も評価作業が適切に実施できるよう、資料の作り方やヒアリングの実施方法の改善策を毎年度検討することも重要である。
- 評価にあたっては、まず指定管理者の管理運営に対する理念や考え方を把握することが重要であり、そのためにプレゼンテーションの機会を設けるなど、更なるヒアリングの機会の充実を検討されたい。
- 同一の指定管理者が受託している複数の類似施設を各々評価する際、各施設の経営や運営の方向性、理念等が似通っていることから判断に迷う場合がある。施設の特性を考慮した上で評価をする必要があるため、各施設の設置目的とその成果を明確に資料へ表現できるよう検討されたい。
- 指定管理者に対しては、評価結果の報告に併せて、区からも改善策を提案してその実行を促すなど、運営管理の改善のためのツールとして、この評価制度を有効に活用していくことが重要である。

## 7. 区の評価結果一覧（54施設）

No.	施設名称 〔指定管理者名称〕	指標			評価結果					説明
		名称	H21 実績値	単位	事業 運営	施設 管理	満足 度	歳入 歳出	総合 評価	
1	浅草公会堂 〔明治座・野村ビルマ ネグループ〕	ホール利 用率	88.7	%	A	A	A	A	妥当	保守点検や修繕などの日程を調整し、休館日の削減に努めており、利用者へのサービス向上が図られている。また照明をLEDへ取り替えるなど光熱水費の抑制にも積極的に取り組まれている。
2	母子生活支援施設さくら荘 〔(福)愛隣団〕	入所世帯 数	110	世帯	A	A	A	A	妥当	日常的なサービス水準を十分に満たしており、入所者の満足度も概ね高く、24時間365日体制でサポートする本施設の機能が果たされている。
3	寿子ども家庭支援センター 〔(NPO)子育て台東〕	あそび広 場利用者 数	25,677	人	S	A	S	A	良好	利用者数は目標を達成しており、利用者満足度の高い運営がなされている。また併設のこぎこども園との交流事業など、施設の特色を活かした運営が行われている。
4	下町風俗資料館 〔(財)台東区芸術文化 財団〕	入館者数	62,423	人	A	A	A	A	妥当	外国人の入館者が多いという特性を活かし、工夫されたサービスが随所に見られ、好評を得ている。また正月開館や夏季の開館時間の延長を実施するなど、サービス向上にも努めている。
5	一葉記念館 〔(財)台東区芸術文化 財団〕	入館者数	23,774	人	A	A	A	A	妥当	分かりやすく工夫された展示方法や、朗読サロンを実施するなどの自主的な取組みに加え、区実施の文化ボランティアガイドとも連携を図りつつ、積極的に入館者の増加に努めている。
6	朝倉彫塑館 〔(財)台東区芸術文化 財団〕	入館者数	休館中		A	A	A	A	妥当	保存修復工事のため、現在休館中であるが、朝倉作品の適切な保全や情報発信業務は適切に行われている。
7	旧東京音楽学校奏楽堂 〔(財)台東区芸術文化 財団〕	入館者数	23,865	人	A	A	B	A	要努力	管理基準を遵守し、国の重要文化財としての適切な施設管理がなされている。しかし、18年度以降入館者数の減少傾向が見られるため、原因を追究し、対策を講ずる必要がある。
8	書道博物館 〔(財)台東区芸術文化 財団〕	入館者数	18,371	人	S	A	S	A	良好	漢字と書を中心とした取蔵品の特性を活かし、魅力ある企画展が実施されており、入館者数の増加が図られている。また、音声ガイド実施などの取組みは、来館者から好評を得ている。
9	産業研修センター 〔(財)台東区産業振興 事業団〕	利用率	35.0	%	A	A	A	A	妥当	管理基準に基づき、事務処理を含め適正に管理運営がなされている。また地場産業団体とも連携しながら、地域産業の活性化事業の充実も図られている。
10	老人福祉センター 〔(福)台東区社会福祉 事業団〕	利用者数	25,093	人	A	A	A	A	妥当	高齢者に対する教養やレクリエーションなど健康増進の場の提供は良好である。また教養講座については、利用者が企画段階から参加するなどニーズに即した事業展開が行われている。
11	入谷老人福祉館 〔(福)台東区社会福祉 事業団〕	利用者数	25,479	人	A	A	A	A	妥当	一人でも参加できる各種サロンの開催など、利用者拡大の取組みを強化している。また地域・世代間交流事業の実施など、地域における高齢者の活動場として提供されており、利用者満足度も概ね高い。
12	橋場老人福祉館 〔(福)台東区社会福祉 事業団〕	利用者数	20,022	人	A	A	A	A	妥当	20年度の今戸老人福祉館からの機能移転により、入浴設備が無くなったため、利用者数が減少しているが、ボランティアの育成や魅力ある自主事業の実施により、地域に密着した事業展開が図られている。
13	三筋老人福祉館 〔(福)台東区社会福祉 事業団〕	利用者数	34,740	人	A	A	A	A	妥当	保育園や児童館との交流事業などの積極的な実施により、地域に根ざした運営が展開されており、地域の高齢者に教養、レクリエーションの場を提供するという役割が十分に果たされている。
14	特別養護老人ホーム浅草 〔(福)台東区社会福祉 事業団〕	利用率 (特養+ ショート)	97.0	%	S	A	S	A	良好	職員配置基準を上回る有資格者を配置し、また玩具療法をはじめ、利用者の家族やボランティアの行事への参加を促進するなど、サービス向上への様々な取組みが展開され、高い利用率を維持している。
15	特別養護老人ホーム谷中 〔(福)台東区社会福祉 事業団〕	利用率 (特養+ ショート)	97.7	%	S	A	S	A	良好	職員配置基準を上回る有資格者を配置し、また寄り添いケアの推進や嚥下困難な入居者に対するソフト食の導入など、利用者本位のサービスの充実が図られており、高い利用率を維持している。
16	特別養護老人ホーム三ノ輪 〔(福)台東区社会福祉 事業団〕	利用率 (特養+ ショート)	99.0	%	S	A	S	A	良好	職員配置基準を上回る有資格者を配置し、また利用者一人ひとりの個性を尊重した決め細やかなサービスが展開され、満足度調査でも高い評価を受けており、高い利用率を維持している。

No.	施設名称 [指定管理者名称]	指標			評価結果					説明
		名称	H21 実績値	単位	事業 運営	施設 管理	満足 度	歳入 歳出	総合 評価	
17	特別養護老人ホーム蔵前 [(福)東京援護協会]	利用率	98.3	%	A	A	S	A	妥当	空床日数の短縮化や緊急措置入所の積極的な受入を実施しており、21年度の利用率は前年度よりも2ポイント向上し、98.3%と高い水準に達している。
18	特別養護老人ホーム台東 [(福)聖風会]	利用率 (特養+ショート)	95.0	%	S	A	S	A	良好	個人情報セキュリティ委員会の立ち上げなど、個人情報保護への取組みを強化しつつ、全般的に良好なサービスが提供されるなど、適切な事業運営が行われており、高い利用率を維持している。
19	ケアハウス松が谷 [(福)東京援護協会]	利用率	97.7	%	A	A	S	A	妥当	食事や余暇活動に関するアンケートを実施するなど、利用者の要望等を事業運営に反映する仕組みを講じて、サービス向上に努めており、高い利用率を維持している。
20	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]	利用率 (一般デイ)	82.8	%	A	A	A	A	妥当	玩具療法の導入や認知症ケアに関する研修会の実施など、サービス水準の向上に努め、利用者から好評を得ている。また料金収入の増加及び管理経費の縮減など、収支の改善に努められている。
21	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]	利用率 (一般デイ)	90.4	%	A	A	S	A	妥当	利用者の家族等を対象にした日曜レストランなど、独自企画の実施や口腔ケアの積極的な取組みなどにより、満足度調査においても高い評価が得られている。
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]	利用率 (一般デイ)	92.3	%	A	A	S	A	妥当	利用者ニーズに即したサービスが提供されており、21年度の利用率は前年度から約5ポイント上昇するなど、経営努力が見られる。また自主事業として理髪サービス事業を実施し、好評を得ている。
23	みのお高齢者在宅サービスセンター [(福)台東区社会福祉事業団]	利用率 (一般デイ)	93.8	%	A	A	S	A	妥当	個別浴槽の設置に伴う入浴サービスの充実等、ニーズに即したサービス向上に取り組み、21年度の利用率は前年度から約8ポイント上昇するなど、満足度の高い施設運営が達成されている。
24	くらまえ高齢者在宅サービスセンター [(福)東京援護協会]	利用率 (一般デイ)	82.7	%	A	A	A	A	妥当	利用者の作品展をはじめ、利用者ニーズを把握しながら、全般的に良好な事業運営を実施しており、利用率も高い水準を維持している。
25	まつがや高齢者在宅サービスセンター [(福)東京援護協会]	利用率 (一般デイ)	87.6	%	A	A	S	A	妥当	利用者満足度調査では利用者の約90%が満足しており、また利用率も高い水準を維持しており、良好な事業運営が行われている。
26	たいとう高齢者在宅サービスセンター [(福)聖風会]	利用率 (一般デイ)	84.5	%	A	A	A	A	妥当	利用者が快適に過ごせるよう環境づくりへの工夫が随所に見られ、また職員配置など高水準の体制で事業が運営されており、良好なサービス提供が行われている。
27	いけのはたデイホーム [(福)台東区社会福祉事業団]	利用率 (一般デイ)	80.9	%	A	A	A	A	妥当	小学校や関係団体など、積極的に地域との連携が図られ、利用者から好評を得ている。また施設の修繕等も迅速に行われており、安全確保の徹底に努めている。
28	たなかデイホーム [(福)台東区社会福祉事業団]	利用率 (一般デイ)	78.0	%	A	A	A	A	妥当	21年度の利用率は前年度から約7ポイント上昇しており、また利用者満足度調査の結果も良好であり、事業運営は適切である。
29	老人保健施設千束 [(社)地域医療振興協会]	老人保健施設・ショート利用率	63.0	%	A	A	B	B	要努力	利用者数は当初想定数を上回っているが、年間利用率や収支状況は当初計画に至っていないことから、目標達成に向けた施設運営が求められる。
30	身体障害者生活ホーム フロム千束 [(福)台東つばさ福祉会]	延月単位 利用者数	84	人	A	A	A	A	妥当	利用者とのミーティングを定期的実施するなど、ニーズの把握に努めている。また入居事業及び体験入居の稼働率は100%であり、良好な事業運営が行われている。
31	台東病院 [(社)地域医療振興協会]	病床利用率	61.6	%	A	A	B	B	要努力	入院患者数は当初想定数を上回っているが、外来患者数や収支状況は当初計画に至っていないことから、目標達成に向けた施設運営が求められる。
32	少年自然の家霧ヶ峰学園 [(株)ニッコトラスト]	年間延 利用人数	11,458	人	A	S	A	A	妥当	修繕の迅速な対応や全職員対象の衛生管理研修の実施など、利用者の安全確保への取組みが徹底されている。また移動教室等において、案内・接遇をはじめ運営業務全般について学校より好評を得ている。
33	東上野乳児保育園 [(福)康保会]	入所児童 数	60	人	A	A	A	A	妥当	利用者アンケート調査では、保護者から高い評価を得ており、保育運営は良好に行われている。また2時間の延長保育を実施するなど、サービス向上が図られている。

No.	施設名称 〔指定管理者名称〕	指標			評価結果					説明
		名称	H21 実績値	単位	事業 運営	施設 管理	満足 度	歳入 歳出	総合 評価	
34	ことぶきこども園 〔(NPO)子育て台東〕	入所児童 数	131	人	S	A	S	A	良好	区の認定こども園の理念に基づく一貫した教育・保育を実施するとともに、定員を増やすなど待機児童解消に取り組んでいる。また体操教室等の選択制クラブ等自主事業も展開し、保護者から好評を得ている。
35	千束児童館 〔(福)台東区社会福祉 事業団〕	利用者数	33,318	人	A	A	A	A	妥当	子どもの自主企画やボランティア体験活動など様々な年齢層が利用しやすい取組みを展開している。小学校高学年の利用が伸びており、スポーツ活動の活発化など、地域の児童健全育成に寄与している。
36	玉姫児童館 〔(福)台東区社会福祉 事業団〕	利用者数	29,947	人	A	A	S	A	妥当	子ども会議の意見を積極的に取り入れた運営が行われ、小学校高学年の利用者数が増加している。また学校など地域との連携を図り、子ども達の居場所として地域から信頼された施設運営が行われている。
37	台東児童館 〔(福)台東区社会福祉 事業団〕	利用者数	17,106	人	A	A	S	A	妥当	地域イベントの事務局を担うなど、地域での信頼確保に努めるとともに、公園等での出前活動など、利用者拡充にも取り組み、21年度の利用者数は前年度から約1割増加している。
38	池之端児童館 〔(福)台東区社会福祉 事業団〕	利用者数	19,451	人	A	A	A	A	妥当	町会や小学校のイベントへの参加などを通して、地域との良好な関係が築かれ、コミュニティ施設としての役割も果たされており、地域全体の児童の健全育成の拠点として良好に運営されている。
39	松が谷児童館 〔(福)台東区社会福祉 事業団〕	利用者数	40,009	人	A	A	S	A	妥当	様々な事業の提供や見守り等の取組みにより、高い利用者数が維持され、子育て世代の拠点として機能している。また狭小な施設であるが、公園や他の区施設を利用するなど工夫した運営がなされている。
40	今戸児童館 〔(福)台東区社会福祉 事業団〕	利用者数	26,733	人	A	A	A	A	妥当	利用者の意見や要望を積極的に取り入れ、中高生タイムやボランティア体験活動など、幼児から中高生までの子ども達の独創性を伸ばす事業展開が行われており、児童健全育成の拠点として機能している。
41	寿児童館 〔(福)台東区社会福祉 事業団〕	利用者数	38,458	人	A	A	A	A	妥当	乳幼児と中高生や、小学生と高齢者のふれあい活動などの世代間交流の積極的な取組みや、エコキャップ活動などを通じた地域との連携強化も図られており、子育てする地盤が築かれている。
42	社会教育センター 〔(株)山武〕	利用率	52.8	%	A	A	S	A	妥当	「所長への手紙」等の活用により、ニーズを積極的に取り入れた事業が行われている。また利用者等の構成による実行委員会による「館まつり」の実施など、利用者視点に立った施設運営が図られている。
43	千束社会教育館 〔(株)山武〕	利用率	50.7	%	A	A	A	A	妥当	教育主任を設置し、館独自の自主事業が企画できる体制を構築し、施設の魅力向上に努めており、また講座等は従来の単発ものからシリーズものに重点を置くなど、継続利用者の確保も図られている。
44	小島社会教育館 〔(株)山武〕	利用率	30.5	%	A	A	A	A	妥当	自主事業においては、積極的に新ジャンルの講座を実施するなど、新規利用者の獲得に努めており、年々若干ずつ利用率の増加が図られている。
45	根岸社会教育館 〔(株)山武〕	利用率	45.2	%	A	A	A	A	妥当	交通の便の良さを活かし、仕事帰りの方の学習機会を拡大するため、夜間の講座を開設するなど、事業の充実を図っている。
46	今戸社会教育館 〔(株)山武〕	利用率	25.4	%	A	A	S	A	妥当	託児付講座の実施など、子育て世代の学習機会の向上に取り組む、演奏活動に対する近隣要望については、利用者への働きかけや防音装置の設置など適切に対応し、満足度の高い施設運営が図られている。
47 ～ 53	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 〔(財)台東区芸術文化 財団〕	利用者数	327,654	人	A	A	A	A	妥当	テニス教室などの自主事業の実施や、陸上競技場等の夏季一般開放の利用時間延長など、ニーズに即した運営が行われている。また区内学校の運動会の利用など教育機関や関係スポーツ団体との連携など、区のスポーツの拠点施設として有効に機能している。
54	社会教育センター 清島温水プール 〔(株)山武〕	利用者数	55,310	人	A	A	A	A	妥当	夜間利用者の増加に伴い、安全性を確保するため、コース運用について時間帯・季節ごとに変更するなど、利用状況を踏まえつつ、多様な利用者ニーズに応えた運営が行われている。

## 《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

(敬称略)

役 職	氏 名	所 属 等
委 員 長	平 沢 茂	文教大学教育学部教授 教育研究所所長
副委員長	宮 地 啓二	台東区社会教育委員会議 議長
委 員	稲 石 美知子	台東区青少年委員協議会 青少年委員
	小 山 勝範	独立行政法人中小企業基盤整備機構（経営支援アドバイザー） 台東区商工相談員
	新 井 幸久	台東区企画財政部長
	岩 崎 政行	台東区総務部長

## **(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並びに企画財政部長及び総務部長をもって組織し、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。

### (3) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 活動記録

#### ① 評価委員会 審議経過

日 程	審 議 事 項
平成22年 11月1日	(第1回) 評価の実施方法の決定
平成23年 1月13日	(第2回) 評価結果のまとめ 評価委員会の総括的意見 評価委員会報告書の構成
平成23年 1月27日	(第3回) 評価委員会報告書の決定

#### ② 施設の視察調査、指定管理者及び所管課へのヒアリングの実施経過

日 程	対 象 施 設	出席委員
平成22年 11月25日 ～26日	少年自然の家 霧ヶ峰学園	平沢委員長 宮地副委員長 稲石委員 小山委員
平成22年 12月2日	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 社会教育センター 清島温水プール	平沢委員長 宮地副委員長 稲石委員 小山委員※

※ 小山委員の社会教育センター等の評価は書類にて実施

## **(4) 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

### **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かと区長が判断した場合は、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. 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。

## 7. 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
- 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。

## 8. 評価の実施

### (1) 内部評価の実施

指定管理者に対し、毎年度、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 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

### (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。

## 9. 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

(5) 台東区における指定管理者制度適用施設一覧 (平成23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・野村ビルマネグループ	5年	区民課
2	母子生活支援施設さくら荘	(福)愛隣団	5年	子育て支援課
3	寿子ども家庭支援センター	(NPO)子育て台東	5年	
4	下町風俗資料館	(財)台東区芸術文化財団	5年	文化振興課
5	一葉記念館	(財)台東区芸術文化財団	5年	
6	朝倉彫塑館	(財)台東区芸術文化財団	5年	
7	旧東京音楽学校奏楽堂	(財)台東区芸術文化財団	5年	
8	書道博物館	(財)台東区芸術文化財団	5年	
9	産業研修センター	(財)台東区産業振興事業団	3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	3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	3年	
12	橋場老人福祉館	(福)台東区社会福祉事業団	3年	
13	三筋老人福祉館	(福)台東区社会福祉事業団	3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	ケアハウス松が谷	(福)東京援護協会	5年	
20	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	
21	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	3年	
22	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	
23	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	
24	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	
25	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	
26	たいとう高齢者在宅サービスセンター	(福)聖風会	5年	
27	いけのはたデイホーム	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
28	たなかデイホーム	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
29	老人保健施設千束	(社)地域医療振興協会	10年	
30	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

No.	施設名称	指定管理者名称	指定期間	所管課
31	台東病院	(社)地域医療振興協会	10年	健康課
32	少年自然の家霧ヶ峰学園	(株)ニッコトラスト	3年	学務課
33	ことぶきこども園	(NPO)子育て台東	5年	
34	東上野乳児保育園	(福)康保会	5年	児童保育課
35	千束児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
36	玉姫児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
37	台東児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
38	池之端児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
39	松が谷児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
40	今戸児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
41	寿児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
42	社会教育センター	(株)山武	3年	生涯学習課
43	千束社会教育館	(株)山武	3年	
44	小島社会教育館	(株)山武	3年	
45	根岸社会教育館	(株)山武	3年	
46	今戸社会教育館	(株)山武	3年	
47 ～ 53	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・ 53 水泳場・少年野球場・駐車場	(財)台東区芸術文化財団	3年	青少年・ スポーツ課
54	社会教育センター清島温水プール	(株)山武	3年	