

5. 評価委員会による評価結果

(1) 浅草公会堂

【指定管理者】株式会社明治座・野村ビルマネジメント株式会社

【所管部課】区民部区民課

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：B）**

●委員のコメント

【良い点】

- 当該施設は素晴らしい立地条件にあり、ホールの利用率は日数ベースで90%を超えている。会議室については、利用率が低くなっているものの、自主事業として「チャンバラ（殺陣）体験教室」を実施するなど、利用率の向上に努めている。
- 主催者の公演準備作業の都合に合わせ、ホール使用時間延長を臨機に対応し、また設備点検を効率的に実施することで休館日を極力減らすように努めている。
- 職員の適正配置や管理に努めるとともに、接遇をはじめとする研修体制の強化を行っている。
- 個人情報の紙ベース化、USBの利用禁止などにより、パソコンからの個人情報の外部流出を防止し、管理の徹底が図られている。

【改善すべき点】

- 東京を代表する知名度の高い文化施設であるため、広く都民に親しまれ、かつ多くの外国人が訪れるような施設にしたいものである。その観点から、文化施設ならではの自主事業をさらに増やすなどの工夫が求められる。
- 古典芸能や日本舞踊などによる施設利用が全体の50%を占めていることは、公共のホールとしてはユニークである。さらにその割合が高められるよう、広報を工夫すべきである。
- ホール以外の施設（展示ホール、集会室）の利用率が低く、改善の余地がある。PRの工夫や、地域の商店街・企業・学校への働きかけ、利用料金の割引など、利用率向上の対策や工夫を講ずるべきである。
- 東日本大震災という想定外の災害が起きたことを踏まえ、「危機管理マニュアル」の更なる見直しと、徹底した対応が必要であると考えられる。

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

【良い点】

- 施設内は、全体的に清掃が行き届いており、とても綺麗である。施設・設備の保守点検も適切に行われており、安全面に十分な配慮が見られる。
- 省エネルギーへの取組みとして、LED照明や、トイレへの節水器の取り付けなど、維持管理費の抑制や地球環境への配慮に努力が見られる。
- 施設におけるCO₂の削減は、指定管理者の企業としての経営理念でもあり、そのことが、本施設の管理方針にも取り込まれていることは評価できる。

【改善すべき点】

- 日常的な防災・防犯等の対応策を具体的に検討するとともに、その訓練なども定期的実施することが求められる。
- 展示ホールの案内が、建物の外からも十分にわかるような工夫があると良い。

【その他意見】

- 建物・舞台機構・照明・音響装置などについては、経年劣化が懸念されるので、日頃から設備機器を点検し、状態を良く把握することが必要である。このため、設備機器の修繕年次計画について、指定管理者から区へ果敢に提案することを期待したい。

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

【良い点】

- アンケートの実施など、絶えず改善を図りながら、利用者満足度の向上に努力している様子が伺える。
- 1階インフォメーションにおいて、本施設以外の浅草地域に関する情報を提供している点は評価できる。
- 抽選で利用を決定するほどの高い利用率であること、また利用者の利便性を考え、休館日を極力減らし、年中無休に近い形で対応している点は評価できる。

【改善すべき点】

- 外国人見学者等に対する配慮が少し不足しているため、改善すべきである。
- 貸館ホールのため、なかなか連携強化は難しいかもしれないが、「公の施設」の観点から、関係団体（企業・商店街・学校）や地域住民との連携を図るべきである。

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

【良い点】

- 省エネに努め、光熱水費が前年度を下回るなど、経費削減の取組みが積極的に進められている。
- 東日本大震災によって、利用キャンセルに伴う返金が発生したにも関わらず、利用料金収入が予算に比べて増収となっている。当初の収支目標を達成できたことは、指定管理者の努力の結果であり、評価できる。

【改善すべき点】

- 1階展示ホールと集会室については、利用率の向上や収入の増加を図るため、他の社会教育施設と連携するなどの工夫が求められる。
- 展示ホール及び集会室の利用収入の決算額が、利用率が低い割に予算額を大幅に上回っているため、予算の立て方について検討を要する。

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：要努力）

●委員のコメント

- 浅草公会堂という施設の知名度を活かし、より充実した情報発信を期待したい。
- 浅草公会堂は、区の文化のシンボルであるにもかかわらず、社会教育団体協議会による文化祭の開催はなく、また展示ホールに区民の作品展示等が見られなかったのは残念である。
- 地域密着を意識している点は評価できるが、今後さらに自主事業という形となって、積極的に実施されれば良いと考える。
- 施設改修は行っているものの、建物自体は古いままで使用されているところも多い。「災害元年」とも言える東日本大震災の経験を踏まえ、「危機管理マニュアル」の整備と実施の徹底をしていただきたい。
- 利用者の満足度も高く、事業運営では水準以上の対応も一部に見られる。しかし、集会室等については、利用率が低迷しているため、関係団体や地域との連携を含めた活用の方策を工夫するなど、更なる利用率の向上に努めてもらいたい。
- 指定管理者は、自身が経営する劇場である明治座における永年のノウハウを発揮し、低コストで適切なサービス提供、施設管理を実現している。しかし、本施設のような公共施設の管理実績は少ないため、ノウハウを十分に活かし切っていない面もあると思われる。さらに実績を積み重ねていくことで、今後が期待できる施設であると考えている。

評価委員会から区への意見

- 本施設は、舞台芸術に長けている指定管理者の特色を十分に活かし、成果を上げている。今後もさらに連携を密にし、高い成果を上げるよう期待する。
- 本施設は、台東区の文化のシンボルであるのに、文化祭や、自治功労・教育功労などの表彰式が行われていないのは残念である。浅草公会堂は、単なる営利のための貸しホールであってはならないと考える。
- さらに区民にとって注目され、親しみ、愛される施設となるためには、区民に対し、行ってほしい催し物を調査することがあってもよい。あらゆる年齢層に利用される施設となるよう、公演ジャンルの新規拡大を検討してもらいたい。
- 展示ホールや集会室の利用率向上を図るためには、料金の割引制度や、キャンセルに係る料金の還付期間・還付率について整備していくことも、方策の一つである。条例の改正等を含め、様々な視点からの検討し、改善・工夫していくことが必要である。

※ 「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。

区による評価

平成23年度 指定管理者施設管理評価シート

部	区民部	課	区民課
---	-----	---	-----

施設名称	[1] 東京都台東区立浅草公会堂
------	------------------

指定管理者の名称	明治座・野村ビルマネジメントグループ	指定期間	H21.4.1 ~ H26.3.31
----------	--------------------	------	--------------------

1. 指定管理者の概要

(1) 業務内容	(株)明治座：①演劇興行②飲料事業③不動産管理事業 野村ビルマネジメント(株)：①ビルマネジメント事業②建築インテリア事業③プロパティマネジメント事業④公施設事業⑤不動産取引事業
(2) 類似施設の管理実績	(株)明治座：明治座ほか 野村ビルマネジメント(株)：中野区文化施設3館、国分寺市立いずみホールほか
(3) 経営状況	22年度決算 (株)明治座：総収入7,317,152千円、総支出6,936,421千円 野村ビルマネジメント(株)：総収入39,635,302千円、総支出32,897,259千円

2. 施設の概要

(1) 所在地	台東区浅草1-38-6
(2) 設置目的	区民の福祉を増進し、文化の向上を図る
(3) 利用者	区民をはじめとした多くの方々
(4) 開館日・時間	臨時休館日を除く全日 9時から21時
(5) 規模	延床面積 12,185.63㎡ SRC造 一部RC造 地上5階地下2階 塔屋2階 ホール(1,082席)、第1・第2・第3集会室(各105.8㎡)、展示ホール(173㎡)
(6) 人員体制	常勤16名、その他(パート) 10名

3. 事業(サービス提供)の概要

(1) 委託事業	(1)公会堂の施設、付帯設備及び物品の保全並びに調整に関する事 (2)公会堂の場内整理に関する事 (3)公会堂内の清潔、整頓その他環境の整備に関する事 (4)使用の承認等の連絡に関する事 等
(2) 自主事業	明治座アカデミー卒業公演(5月実施)、殺陣演技ワークショップ(4月、11月実施)

4. 予算決算の推移

		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
予算	委託料	164,836,000	182,537,000	183,851,000	99,000,000	99,000,000
	料金収入等	0	0	0	129,900,000	129,900,000
	管理経費	164,836,000	182,537,000	183,851,000	228,900,000	228,900,000
決算	委託料	141,941,306	171,113,699	167,528,377	99,000,000	99,000,000
	料金収入等	0	0	0	136,336,635	131,759,303
	管理経費	141,941,306	171,113,699	167,528,377	231,568,794	228,557,661
	収支	0	0	0	3,767,841	2,201,642

5. 施設の稼働状況等(活動指標)

指標名称	単位	19年度	20年度	21年度	22年度
開館日数	日	306	324	361	358
ホール利用日数	日	240	278	283	271
ホール利用可能日数	日	306	318	319	332

6. 成果指標

指標名称	単位	目標値(24年度)	20年度	21年度	22年度
ホール利用率(利用日数/利用可能日数)	%	90.0	87.4	88.7	81.6
集会室利用率(利用日数/利用可能日数)	%	45.0	46.1	42.6	42.9

※平成20年度以前は、他の指定管理者による管理運営

7. 平成22年度評価結果に対する現在までの取組み

22年度は、集会室の空き日に「殺陣」の基本体験レッスンを2回実施した。
また、省エネルギーの取組みにおいても、利用者の利便性・快適性を損なわない範囲で引き続き実施。女子トイレの一部に節水器を取り付ける等行った。

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 [1.9]	(a) 施設の目的達成 [2] (b) サービス水準 [2] (c) 職員配置 [2] (d) 職員研修 [2] (e) 案内・接遇 [2]	[2]	(f) 開館時間等の遵守 [2] (g) 自主事業の成果 [2] (h) 個人情報保護 [2] (i) 緊急時対応マニュアル [1] (j) 警備・防犯体制 [2]	[2]
(2) 施設の維持管理 平均 [2.1]	(a) 建物保守・設備機器点検 [2] (b) 備品の管理 [2] (c) 清掃・衛生管理 [2] (d) 施設の修繕 [2]	[2]	(e) 危険箇所等の確認 [2] (f) 管理記録の作成・保存 [2] (g) 業務委託の事前承認 [2] (h) 省エネ・省資源・環境配慮 [3]	[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] (b) 苦情・要望への対応と報告 [2] (c) 利用者数の目標達成 [2]	[2]	(d) 利用しやすい環境整備 [2] (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 [2] (b) 経費縮減のための取組み [2]	[2]	(c) 収支計画の達成 [2] (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	B	ホール等予約のない日に保守点検や修繕などを可能な限りまとめて実施し、臨時休館日を極力減らし運営を行なっているが、3. 11の震災を受け、行動基準に一部課題が見られたので、これまでの危機管理マニュアルを見直す必要がある。
(2) 施設の維持管理	A	施設内の設備や備品・物品は、見回り点検時の他清掃の際にも必ずチェックし安全に保っている。また、省エネルギーの取組みとして、白熱タイプの電球をLEDランプに交換やトイレに節水器取付などを行っている。
(3) 利用者の満足度	A	利用者によるアンケートにおいては、スタッフ対応が良いとの評価を得ている。また、リピーターが多いことから満足度が高いことが伺える。
(4) 歳入歳出	A	3. 11の震災後のキャンセル等で、ホール等利用料金のキャンセル料が増加した一方、年間を通し節電・節水を行い、可能な限り備品・設備の修繕・清掃を指定管理者自身で行うなど、支出を抑えた。

10. 総合評価	良好 妥当 要努力 要改善 不適
	要努力 施設の維持管理や省エネの取組みなど通常の運営には問題は見られないが、3. 11の震災を受け、早急に「危機管理体制」の再整備を行なう必要がある。

11. 平成23年度評価結果に対する今後の対応

早急に「緊急時の危機管理マニュアル」を改定し、法定以外の訓練など万一の事態にそなえた対応も必要である。
施設管理面では、これまでと同様設備や備品等の安全を保つよう管理していく。
集会室の利用においては、民間企業の新たな発想で空き日を活用し、自主事業などで利用率の向上を図る。