

平成24年度

台東区指定管理者施設管理評価報告書

平成25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権限を民間事業者等に代行させることのできる制度です。公の施設の運営に民間事業者等のノウハウを活用することで、住民サービスの向上や効率的な施設の運営を図ることを目的としています。

地方公共団体が行うサービスの中でも施設の運営は、利用者である住民と密接なものであります。そのため、指定管理者が営利を追求するあまり過度に経費削減を図るなど、不適切な施設の管理運営を行うと、住民サービスの低下に直結します。このような観点から、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、非常に重要となります。

台東区では、このような考えに基づき、他の地方公共団体に先駆けて、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等を検証・評価しています。7回目となる今年度は、学識経験者、企業経営の専門家及び区民代表の計5名の評価委員によって、東京都台東区立寿子ども家庭支援センターと東京都台東区身体障害者生活ホームフロム千束の2施設の評価を実施しました。

本委員会では、管理運営の状況を実際に肌で感じるため、施設を視察するとともに、指定管理者や施設を所管する部署へのヒアリングを行いました。評価にあたっては、区民や施設の利用者の立場で行うことを第一に心がけ、改善すべき点については、できるだけ具体的に指摘し改善を促すとともに、良好な点は、指定管理者の主体的な区民サービスの向上を推奨するため、しっかりと評価いたしました。

台東区が、本委員会の評価結果を真摯に受けとめ、適切に活用し、指定管理者とともに、区民サービスの更なる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25年1月

台東区指定管理者施設管理評価委員会
委員長 有村 久春

目 次

1. 指定管理者施設管理評価の趣旨	1
2. 指定管理者制度の適用状況	1
3. 指定管理者施設管理評価の概要	2
(1) 区による評価	2
(2) 評価委員会による評価	3
4. 評価シートの作成手順	4
(1) 指定管理者施設管理評価シートの概要	4
(2) 評価シート作成のプロセス	4
(3) 指定管理者施設管理評価シート	8
5. 指定管理者施設管理評価シート 評価項目と判断基準	10
(1) 事業の運営	10
(2) 施設の維持管理	10
(3) 利用者の満足度	11
(4) 歳入歳出	11
6. 評価委員会による評価結果	12
(1) 東京都台東区立寿子ども家庭支援センター	12
(2) 東京都台東区身体障害者生活ホームフロム千束	22
7. 評価委員会の総括的意見	32
(1) 施設管理のあり方について	32
(2) 評価の進め方等について	32
《参考資料》	33
(1) 区の自己評価結果一覧（56施設）	33
(2) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 設置要綱	37
(3) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 委員名簿	39
(4) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 活動記録	40
(5) 台東区指定管理者制度運用指針	41
(6) 台東区における指定管理者制度適用施設一覧（平成25年1月現在）	46

1. 指定管理者施設管理評価の趣旨

平成15年の地方自治法の一部改正により、公の施設の管理運営に関し、指定管理者制度が創設された。施設管理の委託先については、法改正前は地方公共団体の出資法人や公共団体等に限定されていたが、改正後は、民間事業者等にも門戸が広げられることになった。これにより、民間の経営ノウハウ等を活用して住民サービスの向上や管理経費の縮減等を図り、より一層効率的、効果的な施設管理を行うことができるようになった。

こうした指定管理者制度のメリットを活かすためには、公の施設の設置者である地方公共団体が、指定管理者による管理運営の状況や実績などを適切に検証・評価し、その結果を施設の管理運営や業務改善に的確に反映させていくことが必要である。また、指定期間中の管理運営状況に対する評価は、指定期間の更新時に当該指定管理者の再選定の可否を判断するための基礎として、重要な役割を持つものである。

こうした点を踏まえ、本区では、平成18年度より、指定管理者制度を適用している施設の管理状況等について評価を実施している。また、その中で、外部の有識者や区民等で構成する指定管理者施設管理評価委員会を設置し、第三者の視点による評価を実施し、評価の公正性や客観性を確保している。

2. 指定管理者制度の適用状況

台東区では、平成16年4月、「特別養護老人ホーム蔵前」、「くらまえ高齢者在宅サービスセンター」及び「くらまえ在宅介護支援センター」に初めて指定管理者制度を適用して以降、福祉・文化・体育施設など、幅広い分野にわたる公の施設の管理運営に同制度を適用してきた。

平成25年1月現在、適用施設数は56となっている（46ページ参照）。また、指定管理者として指定された実質的な団体数は、13である（株式会社3（企業グループを含む）、NPO法人1、社会福祉法人6、公益社団法人1、公益財団法人2）。

指定管理者制度の適用にあたっては、平成16年12月に「台東区指定管理者制度適用に係る指針」を策定し、当該指針に基づき取組みを進めてきた。指針については適時改定を行い、取組内容の明確化を図っている。

また、指定管理者を選定する際は、指針に基づき、原則として公募型プロポーザル方式によることとしている。平成25年1月現在、公募により指定管理者を選定した施設（再選定を含む）は、「少年自然の家霧ヶ峰学園」、「浅草公会堂」、「社会教育センター」など、17施設となっている。

【指定管理者制度に関する指針等の策定・改定状況】

平成16年12月	「台東区指定管理者制度適用に係る指針」策定
平成17年1月	「台東区公の施設への指定管理者制度の適用方針」策定
7月	「台東区指定管理者制度運用ガイドライン」策定
平成20年11月	「台東区指定管理者制度運用指針」策定 (これまでの指針とガイドラインを整理、統合)
平成22年5月	「台東区指定管理者制度運用指針」の一部改定

3. 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（一次評価・二次評価）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24年3月31日）現在

イ 評価対象施設

評価基準日において指定管理者制度を適用している全56施設

ウ 一次評価

一次評価は、各施設を所管する担当部署（所管課）による評価である。

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」（8ページ参照）を作成する。

エ 二次評価

二次評価は、評価委員会事務局（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。

事務局では、一次評価において所管課が作成した評価シートを精査するとともに、所管課職員に対するヒアリングを実施する。その結果をもとに、一次評価に修正を加え、区の最終評価として整理する。

(2) 評価委員会による評価

ア 評価基準日

区による評価と同様、評価実施の前年度末日（平成24年3月31日）現在

イ 評価委員会の構成

評価委員会は、評価対象施設の分野に精通した委員をもって構成している。

平成24年度は、学識経験者、企業経営の専門家、区民からなる計5名とした（39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。

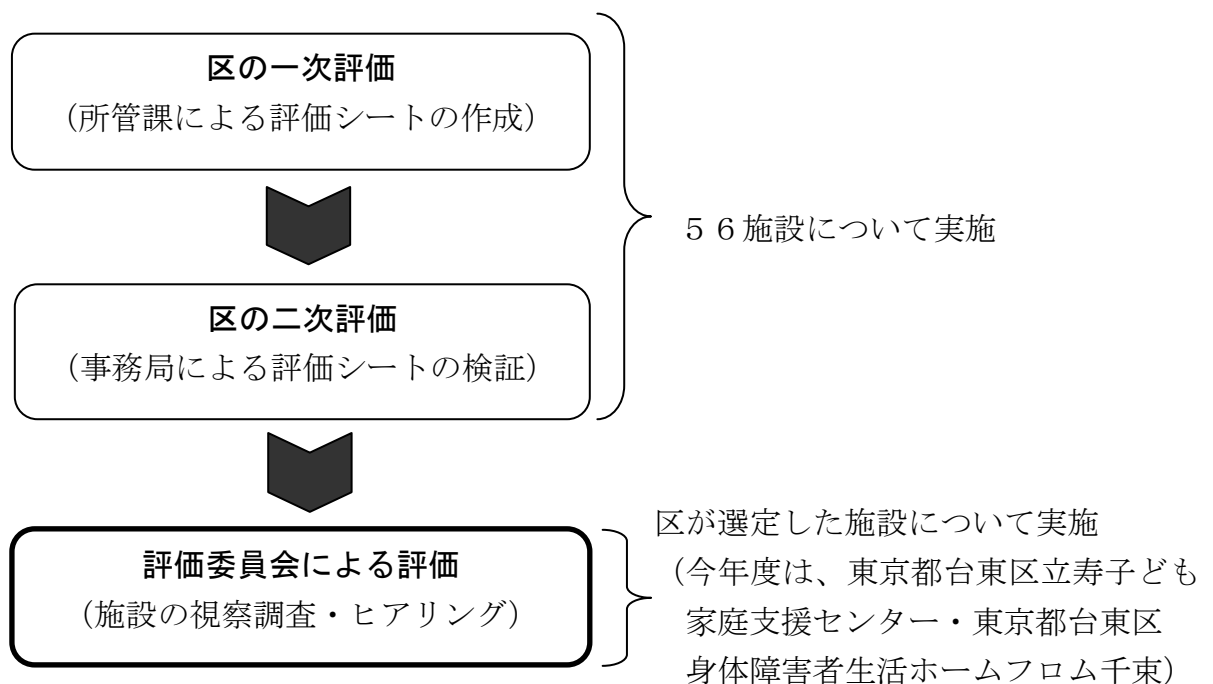
今年度の評価対象施設は、次のとおりである。

項番	分野	評価対象施設
1	児童福祉施設	東京都台東区立寿子ども家庭支援センター
2	障害福祉施設	東京都台東区身体障害者生活ホームフロム千束

エ 評価の流れ

評価委員会による評価では、評価対象施設に係る二次評価結果の精査のほか、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。

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。



4. 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（8ページ参照）は、指定管理者が、区と締結した協定や業務基準書等（以下「協定等」という。）に基づき、適切に施設の管理を行っているかどうか、体系的に検証するために作成するものである。

評価シートの表面は、施設の状態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。

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

(2) 評価シート作成のプロセス

ア 計27の「評価項目」に基づく評価

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

各評価項目の採点は、「指定管理者施設管理評価シート 評価項目と判断基準」（10ページを参照）に基づいて行い、施設の性格等により該当しない項目については、評価対象外とする。

【「評価項目」の点数】

- 3：協定等の水準を上回っている
⇒プラスアルファの評価
- 2：協定等の水準とおりにある
⇒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

【4つの「評価の観点」と計27の「評価項目」】

(1) 事業の運営（10項目）

サービス水準、職員配置、自主事業の成果などの観点から、施設の目的に合致した事業が展開できているかを評価する。

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

(2) 施設の維持管理（8項目）

建物保守、清掃・衛生管理、施設の修繕などの観点から、施設の維持管理が適切に行われているかを評価する。

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

(3) 利用者の満足度（5項目）

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

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

(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 | (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 |

イ 4つの「評価の観点」に基づく評価

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

評価の説明は、「評価項目」での採点状況も踏まえ、協定等の水準を超えている事象や課題点を具体的に記載する。

【「評価の観点」における評価基準】

【S：水準以上】・・・「3」が2項目以上*で、かつ、残りが全て「2」

⇒協定等の水準を満たし、一部に水準を上回る内容がある。

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

【A：適正】・・・「3」が1項目以下*で、かつ、残りが全て「2」

⇒協定等の水準を満たす管理が行われている。

（ ※（3）「利用者の満足度」及び（4）「歳入歳出」については、
全て「2」の場合 ）

【B：一部課題あり】・・・「1」が1項目で、かつ、「0」が無い場合

⇒協定等の水準を満たしているが、一部に課題がある。

【C：課題あり】・・・「1」が2項目以上で、かつ、「0」が無い場合

⇒協定等の水準を満たしているが、課題が複数ある。

【D：水準未滿】・・・「0」が1項目以上の場合

⇒協定等の水準を満たしていない。

ウ 「総合評価」

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

【総合評価の基準】

評価の観点（１）～（４）の結果	評 価
Sが2つ以上で、かつ、残りが全てAの場合	良 好
Sが1つ以下で、かつ、残りが全てAの場合	妥 当
Bが2つ以下で、かつ、CまたはDが無い場合	要努力
Cが1つ以上、またはBが3つ以上で、 かつDが無い場合	要改善
Dが1つ以上含まれる場合	不 適

【総合評価結果の趣旨】

評 価	趣 旨
良 好	協定等の水準を上回る、良好な管理運営が行われているもの。
妥 当	協定等の水準を満たす、妥当な管理運営が行われているもの。
要努力	概ね協定等の水準を満たす管理運営が行われているが、軽微な課題があることから、指定管理者の努力により、さらなるサービスの向上を図る必要があるもの。
要改善	概ね協定等の水準を満たす管理運営が行われているが、改善すべき課題があることから、区から指導を行い、改善を図る必要があるもの。
不 適	管理運営が協定等の水準を満たしていないことから、区から改善指示を行うもの。なお、改善結果が不十分な場合は、指定の取消しの可能性もある。

(3) 指定管理者施設管理評価シート

平成24年度 指定管理者施設管理評価シート		部	課			
施設名称						
指定管理者の名称		指定期間	～			
1. 指定管理者の概要						
(1) 業務内容						
(2) 類似施設の管理実績						
(3) 経営状況						
2. 施設の概要						
(1) 所在地						
(2) 設置目的						
(3) 利用者						
(4) 開館日・時間						
(5) 規模						
(6) 人員体制						
3. 事業（サービス提供）の概要						
(1) 委託事業						
(2) 自主事業						
4. 予算決算の推移						
		19年度	20年度	21年度	22年度	23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					
5. 施設の稼働状況等（活動指標）						
指標名称		単位	20年度	21年度	22年度	23年度
6. 成果指標						
指標名称		単位	目標値 (25年度)	21年度	22年度	23年度

5. 指定管理者施設管理評価シート 評価項目と判断基準

(1) 事業の運営

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

(2) 施設の維持管理

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

6. 評価委員会による評価結果

(1) 東京都台東区立寿子ども家庭支援センター

指定管理者の名称 特定非営利活動法人子育て台東
所管部課 区民部 子育て支援課

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。
- ※ 「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) 事業の運営

委員会の評価	A
--------	---

【参考】区の自己評価：A)

●委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none">○ 当施設では、利用者のニーズに応じた各種行事が計画されている。また、センター長を中心にスタッフの相互連携が図られており、施設全体で適切な事業運営に取り組もうとする努力がみられる。○ 子ども家庭支援センターの設置目的を理解し、基本仕様書に基づき、利用者への支援を誠実に実施しようとしていること、子ども達にとって快適と思われる遊びの環境を精一杯用意していることが実感できる。また、利用者からの要望には小さなことでもきちんと応えようとしている姿勢も評価できる。○ 職員の努力でイベントなどの独自事業に取り組んでいることを確認することができた。特に、親子を対象に月2回以上実施している講習会は現実的な子育て支援手法として評価できる。○ 利用者参加の避難訓練も定期的に行っており、また併設することぶきこども園と合同避難訓練を実施し、相互の協力体制ができていることは評価できる。

改善すべき点

- 当センターの開設から3年が経過し、この間の実績を踏まえ、利用者サイドに立った運営のあり方などを再点検することが望まれる。特に、PDCAサイクルの視点から、当センターの事業内容を見直す機会を持つことが必要である。
- 当センターは、子どもや親にとって、育ちや子育ての安心等の拠点であるが、そのための努力があまり感じられなかった。子どもにとって楽しい遊び場であると同時に、親が何でも相談できる場所となるよう努力して欲しい。
- 自主事業など独自性のある取組みがもう少しあれば良いと考える。また、料金を負担しても参加したいと区民が思える魅力ある自主事業の展開も望みたい。必ずしも自主事業は無料でなくても良いと考える。
- 子育てに対する相談は、対象年齢が、0歳～18歳と広範囲であることから、適切に対応できるよう相談体制を充実することが望まれる。
- 保護者への通信、面談の記録など、施設の管理において得た情報や記録について、当センターの目的に則して分析検討して蓄積するなどの工夫が必要である。

その他

- 乳幼児の視点に立った地道な活動運営を心掛けること、また、単なる情報提供に留まらず、個別の相談にしっかりと対応するところにこの仕事の価値を見出していくことを望む。
- 子育て環境と当センターの役割、子育て施策における関係機関との役割分担を明確にすることを望む。
- 当センターは、区民サービスを提供する施設である。しかし、施設の視察・ヒアリング時の言動からは、その意識が感じられなかった。施設の意義や目的意識の向上、接客など、職員研修を継続して行い、施設全体から活気が感じられるようにすることを望む。
- のびのび広場ニュースなど、広報がとてもよくできている。
- 当センターは、子育て世代に対する交流の場の提供と相談支援を行う拠点として重要である。ホームページの活用により施設の周知を図るとともに、相談を受けてから結果に至るまでの経過などをより具体的に情報公開することで、子育て世代に対するさらなる貢献が可能であると考えられる。その際、情報セキュリティー面の課題が重要であるので、利用者が安心して利用できる対策等を講じる必要がある。

(2) 施設の維持管理

委員会の評価	A
--------	---

【参考】 区の自己評価：A)

●委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none">○ 当センターは、施設内の整理整頓や清掃が行き届いており、隅々まで清潔感のある施設維持に努めている。また、利用する乳幼児や保護者にとって、ゆっくりと過ごせる保育空間が形成されている。○ 子どもがトイレ練習に使う椅子等の備品を職員が手作りにより設置しており、子どもが喜んで利用したくなるような工夫がなされている。

その他
<ul style="list-style-type: none">○ 当センターは、かつて小学校であった建物であり、建物の構造を活かした運営と管理に苦心している状況を見て取ることができる。○ 当センターは、区民サービスを提供する施設であることから、利用者の利便性や満足度と、施設の衛生面とのバランスを考慮した施設運営を望む。

(3) 利用者の満足度

委員会の評価	A
--------	---

（【参考】区の自己評価：S）

●委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none">○ 利用者アンケートを実施して、利用者の声にすぐに対応して改善を図ろうとしている。○ 行事の記録を広報誌などで適切に発信しており、その生き生きとした活動の様子から利用者の満足度が高いことが分かる。○ 投稿箱の名前を工夫するなど、相談しやすい環境を整えるとともに、利用者の意見を聞き、迅速に対応している。○ お誕生会の開催など、併設されていることぶきこども園との協力体制ができている。○ 若い世代の利用が多いと思われることから、メールによる相談受付は、時代に即した適切な方法である。

改善すべき点

- 複合施設の特徴を活かして、併設のことぶきこども園とのさらなる連携を工夫する必要がある。例えば、こども園の先輩ママに子育て情報を直接的に聞くなどの取組みが考えられる。また、近隣に住む元気で活躍できる年配者に協力を得る方法なども考えてみると良いのではないかと思う。
- 現利用者に対しては、良い対応を目指している様子がよく分かる。しかし、当センターに来られる方は、どちらかという、人に悩みを相談できる人だと思われる。子育てに深刻な悩みや不安を抱えている家族は、当センターをどの程度利用しているのだろうか。利用者数が少ないことから、利用者の裾野を広げる工夫を望む。
- 施設利用者数は天候などに左右されると考えるが、利用者の少ない日については、その理由を分析し、利用者を増やす工夫をすることが必要である。
- 省エネに配慮した対応と考えるが、施設の視察・ヒアリング時は、施設内が寒く感じられた。また室内では、衛生面からスリッパを脱ぐこととしており、真冬には足元が寒いと思われる。廊下に敷物を敷くなどの工夫が必要と考える。

その他

- 主に土曜日に参加する父親の情報や満足度を把握し、施設運営に活かしていくべきである。
- 今後、当センターのスタッフの支援のもと、子育てサークルの育成促進及び継続支援など、利用者同士が相互に協力し合い、自主的な活動ができるように取り組むことを望む。
- 少子化が進み、隣近所の遊び相手が少なくなっていることから、当センターが親子ともども良好な友達関係を築いていける準備の場となるよう期待する。
- 施設の相談室については、相談者を受け入れる雰囲気や体制づくりが必要であり、その点を常に心掛けることが大切である。

(4) 歳入歳出

委員会の評価	B
--------	---

【参考】 区の自己評価：B)

●委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none">○ 事業規模に即した収支内容であり、予算を適正に執行している。○ 消耗品・修繕費等の細部勘定についても節約する姿勢が見え、経費節減に努力していることが認められる。
改善すべき点
<ul style="list-style-type: none">○ 経費縮減に努め、支出を抑制しているが、区への返還金が生じていることから、やや消極的な活動になっているのではないかと推測する。職員の自由な発想を大切にし、創造性を持った事業展開を望む。○ 現在、本の読み聞かせや紙芝居などの実施に際して報償費を支出しているが、さらに子育ての相談や悩みに関する講演等にも支出するなど予算を有効活用するための工夫が必要である。○ 23年度会計報告に際して、会計書類の記載内容について区から指摘され、修正した経緯がある。施設の管理運営上、常に会計をチェックするなど、適正な会計事務処理に取り組むことが必要である。

2 総合評価

総合評価は、7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	要努力
--------	------------

【参考】区の自己評価：要努力)

●委員のコメント

- 事業の目的の基本は、子育てにおいて「乳幼児期の愛着形成」をどのように支援するかであると考え。当センターの運営を進める上で、この基本的な意義を認識し、指定管理者と区、利用者が相互に理解し合う努力が必要である。例えば、利用者の意見を活かす意味でも、利用者とともにつくる「運営会議」などを立ち上げてよいと考える。
- 当センターの施設運営にあたっては、基本仕様書、協定書に基づいた支援を実践することが基本であり、大切なことである。子どもがのびのびと育ち、親が自信をもって子育てをするための地域の拠点になるためには、区と関係機関とが連携し、区内の子育てをめぐる状況を把握しながら支援の形を模索し、センターに求められる役割を考え積極的に取り組んでいく必要がある。
- 施設の活用やサービスの提供などについては、大変良好であり、全体的に運営目標を達成していると考え。しかし、会計書類の誤記に関しては、事前に記載方法などの不明な点を区側に確認していれば防ぐことができたはずである。この点に関して、区側で厳しく評価したことについては支持する。
- 当センターは、提供しているサービスの性質上、コストパフォーマンスを第一に求めていくべき施設ではないと考える。そのため、施設の運営にあたっては、設立意義や目的をより一層理解して臨むことが必要である。
- 当センターの評価・検証に際しては、コスト第一では測定できない。利用者数や相談件数を、月別、曜日別、時間帯、親子数、利用回数別など、具体的な項目で分類し、その成果（数値）を検証する必要がある。
- 利用者からの意見や要望、感想、さらに相談者の相談内容や結果などについては、データベース化し、区内の3つの子ども家庭支援センターで共有・検証できるようにする必要がある。

3 評価委員会から区への意見

●委員のコメント

- 指定管理者の自主的な運営を基本的に認める方向で対応している点については評価できる。
- 区としても何らかの形で利用者の意見や考え等を把握、分析し、指定管理者を指導するための客観的な指針をもつことが大切ではないかと考える。
- 区は、当センターの役割や位置付けを明確にするため、施設の運営実績等からの検証を進める必要がある。当センターを視察し、スペースやスタッフ数はかなり充実し、恵まれていることを確認することができた。しかし、区がこの施設に期待するところについては十分に理解できなかった。この点をより明確にする必要があると考える。
- このような素晴らしい施設を無料で利用できることは、子をもつ親にとって幸せなことである。このような恵まれた環境を当たり前と思わず感謝できる人に、子も親も育つよう、区は子育て施策に取り組んでほしい。
- 区は、指定管理者の会計事務処理について改善方法を検討し、適切に指導する必要がある。
- 区内3か所の子ども家庭支援センターは、どこでも同様のサービスを受けられるという方針も理解できる。しかし、当センターは、指定管理者制度を導入している施設であることから独自のイベントや試みなども積極的に認めていくことが望まれる。

区による評価

平成24年度 指定管理者施設管理評価シート		部	区民部	課	子育て支援課	
施設名称	[3]	東京都台東区立寿子ども家庭支援センター				
指定管理者の名称	特定非営利活動法人子育て台東	指定期間	H21.4.1 ~ H26.3.31			
1. 指定管理者の概要						
(1)業務内容	子育て支援事業、家庭と連携した保育事業及び0歳から5歳の一貫した教育・保育の運営事業等を行うことにより、社会教育の推進及び子どもの健全育成に寄与する。					
(2)類似施設の管理実績	なし					
(3)経営状況	(23年度決算ベース) 歳入：290,142,011円 歳出：278,701,110円 当期収支差額：11,440,901円					
2. 施設の概要						
(1)所在地	台東区寿1-10-10					
(2)設置目的	子育て相談や事業を通じ、子どもと家庭を支援し、区民が安心して子どもを産み育てることができる地域環境の形成を図る。					
(3)利用者	18歳未満の子どもと保護者及び関係者					
(4)開館日・時間	月～土曜日（祝日・年末年始を除く）午前9時～午後5時					
(5)規模	RC造り 4階建のうち3階 延床面積：520.65㎡ あそびひろば、赤ちゃんコーナー、ランチルーム、活動室、事務室及び面接室					
(6)人員体制	常勤6名 (内訳)センター長1名、地域支援相談員4名、専門相談員1名					
3. 事業（サービス提供）の概要						
(1)委託事業	子どもと家庭の相談及び指導、親同士の交流の場及び子どもの遊び場の提供等子育て支援、子育てに関する情報提供及び啓発、子育てサークル等の地域組織化、子どもと家庭支援に関する関係機関との連携及び調整に関すること。					
(2)自主事業	ことぶきこども園との交流事業（ふれあいタイム）					
4. 予算決算の推移						
		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
予算	委託料	—	—	28,000,000	28,657,070	27,228,000
	料金収入等	—	—	0	0	0
	管理経費	—	—	28,000,000	28,657,070	27,228,000
決算	委託料	—	—	26,540,866	26,868,298	26,336,492
	料金収入等	—	—	1,947	2,483	1,143
	管理経費	—	—	26,542,813	26,870,781	26,337,635
	収支	—	—	0	0	0
5. 施設の稼働状況等（活動指標）						
指標名称		単位	20年度	21年度	22年度	23年度
開設日数		日	—	293	294	295
親子遊びプログラム開催数		回	—	22	31	38
6. 成果指標						
指標名称		単位	目標値 (25年度)	21年度	22年度	23年度
あそびひろば利用者数		人	22,000	25,677	27,643	25,564
相談件数		件	500	120	162	145

7. 平成23年度評価結果に対する現在までの取組み				
人員配置を適正に実施し、利用者が相談しやすい環境の整備を図っている。				
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 [2.0]	(a) 施設の目的達成	[2]	(f) 開館時間等の遵守	[2]
	(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	[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	[2]	(e) 関係団体・地域との関わり	[2]
	(c) 利用者数の目標達成	[3]		
(4) 歳入歳出 平均 [2.0]	(a) 適正な予算執行	[1]	(c) 収支計画の達成	[2]
	(b) 経費削減のための取組み	[3]	(d) 利用料等の徴収・管理	[-]
9. 評価				
S（水準以上）：協定等の水準を満たし、一部に水準を上回る内容がある。 A（適正）：協定等の水準を満たす管理が行われている。 B（一部課題あり）：協定等の水準を満たしているが、一部に課題がある。 C（課題あり）：協定等の水準を満たしているが、課題が複数ある。 D（水準未達）：協定等の水準を満たしていない。				
評価の観点	評価	説明		
(1) 事業の運営	A	センターの目的を理解し、他の子ども家庭支援センターと連携をしながら事業を運営している。		
(2) 施設の維持管理	A	年間計画に基づき、利用者を含めた総合的な避難訓練を実施するなど、管理意識が高いといえる。		
(3) 利用者の満足度	S	開設以降、毎年度あそびひろばの利用者数が目標を大きく超えている。また、投稿箱を設置するなど、利用者の意見を積極的に聴き、対応する姿勢が窺える。		
(4) 歳入歳出	B	会計書類の誤記により、区からの委託金精算時に返納額の誤りが生じるなど、一部課題が見受けられる。		
10. 総合評価				
良好 妥当 要努力 要改善 不適				
要努力		事務処理に若干課題があるが、あそびひろばの利用者は目標を大きく上回り、経費削減の取組みを積極的に行い、施設管理ができていた点は良好である。		
11. 平成24年度評価結果に対する今後の対応				
書類の誤りについては既に指示・訂正済みであるが、今後とも適正な事務処理ができるよう、指導・助言を適宜行っていく。				

(2) 東京都台東区身体障害者生活ホームフロム千束

指定管理者の名称 社会福祉法人台東つばさ福祉会
所管部課 福祉部 障害福祉課

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。
- ※ 「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) 事業の運営

委員会の評価	A	【参考】区の自己評価：B)
--------	---	---------------

●委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none">○ 当施設は、施設の規模や現状等から、施設の特性を活かしながら、きめ細かな配慮のあるサービスを提供している。入居事業や体験入居の稼働率は100%であり、自立生活援助事業として入浴サービスも実施しており、施設の目的に沿った運営ができていることは十分に評価できる。○ 施設利用者に対しては、障害の状況を把握し、個別支援計画に基づき、そのニーズに応じた支援をしている。また、利用希望者の自立や社会参加については、一人ひとりの意向や状況に合わせた支援を行っている。○ 施設職員にとっては重労働で、かつ心配りの必要な職場であり、大変な職責と思う。今回、施設の視察時に適切な施設案内が行われ、職員から責任感や優しさが十分に感じられたことから、利用希望者が見学に来た際にも、施設の状況が良く理解でき、安心いただけるものと思われる。○ 洋室仕様の個室に畳を敷くなど、利用者のニーズに合わせた個室環境が整備されていること、また利用者個人の意思を尊重した室内インテリアの配置を許容していることは、利用者の快適生活を第一としている証である。総合的に利用者の立場を尊重している点でとても評価できる。

改善すべき点

- 自立生活援助事業の一部に利用実績が上がっていないものがある。今後、支援を充実させ、利用者や希望者を増やしていく必要がある。このため、広報活動を行うとともに、必要な調査をきめ細かく行うことが求められる。
- 利用者の就労支援については、区や関係機関と連携して実施されているが、施設の視察・ヒアリング時に積極的に支援を展開しているとは感じられなかった。利用者は、45歳以下が大半であるので、今後の生活支援として積極的な対応が必要である。

その他

- 利用者の自立や社会参加といった地域生活の支援については、本人参加のもと、関係する機関（人）が集まり、確認していく場を重視する必要がある。今後、相談支援事業所がより一層関与し、地域生活への支援を進めてほしい。
- 地域にある生活ホームとして、自主事業にも、より一層力を入れて取り組むことを望む。それら自主事業で行っているものが、今後、指定管理の本来業務に含まれていく可能性がある。
- 自立生活援助事業の食事や相談サービスは、65歳までの障害のある方を対象としている。現在の指定管理業務に関する協定等からすると、利用者の拡大を図ることは難しく、一部利用者のいない事業があるはやむをえないものとする。
- 年2回の個別支援計画の見直しにあたっては、それぞれの日々の経験を生活に生かす視点や、利用者との相談の結果などをしっかりと意識して取り組むことが必要である。施設の利用者にとっては、親元から離れた場所で自分の生活をつくることのできる大切な時間であるとする。

(2) 施設の維持管理

委員会の評価	A
--------	---

【参考】 区の自己評価：A)

●委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none">○ 利用者の身体障害の程度を十分に把握し、安全に生活できるよう施設の維持管理に努めている。また、必要とする備品等についても、適切に配備されている。○ 施設内は、清掃が行き届いており、衛生的で快適な環境づくりに心を配っている様子がかがえる。食堂や浴室、トイレなどの共用スペースは、清掃・衛生管理が適切に行われており、また、利用者の個室の管理指導も適切に行われているように見受けられる。○ 浴室は、ストレッチャーが配備されており、ゆっくりと入浴することが可能であり、利用者の利便性にも十分考慮している。

改善すべき点
<ul style="list-style-type: none">○ 居室トイレ・水回り等の設備の不具合については、早急に区と相談し、対応を検討する必要がある。○ 共有スペースである浴室に利用者の私物が置かれていた。生活の場なので致し方ないと思うが、収納場所を設けるなど、すぐに目に付かないようすれば良いと考える。

その他
<ul style="list-style-type: none">○ 施設の構造上の問題であると思うが、やや施設内が暗く感じた。利用者の生活環境を確保するためには、採光についても十分に配慮する必要がある。

(3) 利用者の満足度

委員会の評価	A
--------	---

【参考】 区の自己評価：A)

●委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none">○ 利用者の家族と意見交換する場である家族会、利用者との個別面談やミーティングの機会を設けて、利用者の要望などを聞き、それに応えようとしている。また、意見箱の設置やアンケートを実施するなど、利用者の声を施設運営に反映している取組みは十分に評価できる。○ 当施設での支援は、利用者の家族にとって、大変有り難いものである。また、自立への意欲がある利用者にとっては、とても良い訓練の場となっている。○ 利用者への聞き取りを行い、更なる改善を目指して、その内容を議事録として情報共有する姿勢は大変に評価できる。

改善すべき点
<ul style="list-style-type: none">○ 自立生活援助事業のうち、利用率の低い食事や相談サービスについては、地域との関わりを進めることで、利用率向上に向けた情報が得られる可能性もあると考えるので、もう少し努力してほしい。

その他

- 利用者が宿泊を伴う旅行を希望する場合や職員との会話の機会を希望する場合などは、可能な限り個々のニーズに応じることを望む。
- 当施設は、利用者の自立を支援するための施設である。利用者は、入居できたことで満足し、何でもやってもらえると勘違いが起こる可能性がある。そのため、利用者の自覚を促し、自立への意欲を持たせるためのさらなる取組みが望まれる。また、今後は、利用者個々の生涯生活の設計にも配慮した対応も必要と考える。
- 東京都の福祉サービス第三者評価では、グループホームへの評価が始まっていない。このため、事業所におけるアンケートの実施が期待される。
- 利用者と家族とでは、当施設に対する満足度は異なると考える。利用者にとっては、自立に向けた支援であることから、ある程度の厳しさも必要である。その厳しさや家族と離れることで不満と感ずることもあることから、一概に満足度をはかることはできないと考える。
- 利用者の満足度の向上について、施設内の備品や設備など物理的な手段による改善は比較的容易に行うことができる。しかし、利用者の精神的な満足度を向上させるのは難しく、職員の接遇やスキルによるところが大きいと考える。このため、職員研修の更なる充実を期待する。
- 利用者の満足度を向上させるための工夫として、映画や図書など利用者が希望する娯楽施設を整備してはどうかと考える。
- 自立生活援助事業の入浴サービスの利用料金は、相当に安価で良い。しかし、現在、サービスの利用は、施設の近隣に住む人たちだけに偏っている。公平性の観点から、地域を問わず、広く区民に利用できるようすることを望む。例えば、有料による送迎車のサービスなどができると良い。
- 利用者へのヒアリングの議事録を確認すると、個別支援計画の作成や説明時の本人との話し合いは2件のみであり、その他は家族と一緒に話し合っている。利用者本人の意思を確認することが大切であることを、常に意識して取り組んでいただきたい。

(4) 歳入歳出

委員会の評価	A
--------	---

【参考】 区の自己評価：A)

●委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none">○ 当施設は、利用者の人員、利用状況に応じた適正な予算執行がなされている。○ 施設運営上、事業費支出は大方の勘定にて、経費縮減の努力が図られている。

その他
<ul style="list-style-type: none">○ 適切な歳入歳出であると考えているが、利用者の満足度を向上させるためのサービスや支援に経費を支出することを望む。○ 無駄の見直しなどにより、経費を削減することは大いに賛成であるが、削減を強いることで施設職員が疲弊することがないように留意する必要がある。

2 総合評価

総合評価は、7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	妥当
--------	----

【参考】区の自己評価：要努力)

●委員のコメント

- 当施設は、指定管理者の専門性がよく発揮されている。また、施設の特性を十分に活かし、利用者が安心して居住生活をしており、施設の目的に沿った運営ができています。
- 利用者の健康度を高めるには、職員のメンタルヘルスケアが欠かせない。今後も職員の精神的な健康維持への取組みに期待したい。
- 身体障害者の生活ホームは、都内に数少ない状況にある。今後、本施設のような地域での暮らしを支える、移行型及び定住型のホームがより一層必要とされると考える。また、現在、当施設で実施している自主事業は、今後、福祉サービスに位置付けられてくることも考えられる。先駆的な支援実践であることをより意識して、事業を進めることを望む。
- 自主事業の自立生活援助事業については、近隣に対象者が住んでいない場合、事業として成り立たせることが難しいと考える。施設から離れた地域に住む人には、利用しにくい状況である。地域との交流は、イベントへの参加だけではなく、施設を実際に利用してもらい、受け入れていくことが重要である。そのためにも施設の利用方法について更に区と協議を進めていくことを望む。

3 評価委員会から区への意見

●委員のコメント

- 区の他部局や民間施設等とも連携して、障害者の自立支援を充実するための不断の努力をしてほしい。これからの時代は、予算等の物的側面とともに、利用者・管理者の精神的なケアに重点を置いた行政対応が課題になると考える。
- 実際の支援の場や、相談支援事業者などからの課題提起を重視して、施策の充実につなげる努力を継続することを区に望む。
- 各施設の利用目的に合った管理運営を持続し、なお一層の努力をすることは大変なことと思われるが、引き続き区民のために努力してもらいたい。
- 子ども、障害者、高齢者のための各施設が、それぞれ目的に沿い、適切に利用されることが重要である。それに加えて、利用者がもっと自由に活用できる施設にする工夫も必要ではないかと考える。例えば、当施設は障害者が地域での自立生活に移行するための支援施設ではあるが、施設の近くで自立して生活する一人暮らしの高齢者が施設の浴室や食事を利用できるようすることなども考えられる。定期的に活用してもらうことで、高齢者の安否の確認にもなり、高齢者との交流は施設利用者にとっても良いことではないかと考える。

区による評価

平成24年度 指定管理者施設管理評価シート		部	福祉部	課	障害福祉課	
施設名称	[32]	東京都台東区身体障害者生活ホームフロム千束				
指定管理者の名称	社会福祉法人台東つばさ福祉会	指定期間	H22.4.1 ~ H27.3.31			
1. 指定管理者の概要						
(1)業務内容	障害者福祉施設（生活介護1、身体障害者生活ホーム1、知的障害者グループホーム7、就労移行支援1）の運営、就労支援事業、障害児放課後対策事業					
(2)類似施設の管理実績	同上					
(3)経営状況	[社会福祉法人会計]歳入 341,004,118円 歳出 340,857,786円 収支差額 146,332円 [公益事業特別会計]歳入 66,993,820円 歳出 66,993,820円 収支差額 0円					
2. 施設の概要						
(1)所在地	台東区千束3-28-13 千束保健福祉センター2階					
(2)設置目的	心身障害者の福祉の増進を図り、地域社会での自立生活を促進するため					
(3)利用者	台東区内に住所を有する身体障害者					
(4)開館日・時間	通年・24時間					
(5)規模	千束保健福祉センター内 RC造 地上7階地下2階のうち2階 延6,733.87㎡のうち2階765.53㎡ 居室11、介護人室2、食堂、浴室、洗濯室、トイレ					
(6)人員体制	12名 【内訳】施設長1（兼務）、生活支援員 常勤7非常勤4					
3. 事業（サービス提供）の概要						
(1)委託事業	①入居事業 ②自立生活体験事業 一定期間（1か月間単位）の入居生活を体験してもらう事業					
(2)自主事業	「フロム千束」の近隣に居住する一人暮らしの在宅障害者に、入浴、食事等のサービスを提供					
4. 予算決算の推移						
		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
予算	委託料	35,180,000	39,168,000	41,202,000	10,843,000	56,972,000
	料金収入等	2,253,000	2,253,000	2,253,000	420,000	4,005,000
	管理経費	37,433,000	41,421,000	43,455,000	11,263,000	60,977,000
決算	委託料	33,493,162	35,200,511	40,099,197	10,843,000	53,153,225
	料金収入等	2,421,429	2,362,316	2,418,800	452,000	3,075,420
	管理経費	35,914,591	37,562,827	42,517,997	11,295,000	56,228,645
	収支	0	0	0	0	0
5. 施設の稼働状況等（活動指標）						
指標名称		単位	20年度	21年度	22年度	23年度
年間開所日数		日	365	365	91	365
6. 成果指標						
指標名称		単位	目標値 (25年度)	21年度	22年度	23年度
年間延月単位利用者数		人	132	84	15	132
稼働率		%	100.0	100.0	71.0	100.0

7. 平成23年度評価結果に対する現在までの取組み					
<p>平成23年度より、利用者数を7名から11名に増員し、改修後の施設で運営してきた。新規の利用者を4名受け入れ、利用者の実態、要望の把握に努め、適切にサービスを提供している。</p> <p>前年、懸案であった医療的ケア（社会福祉士及び介護福祉法の改正により認められた介護職員によるたんの吸引等）の実施については、介護職員の「喀痰吸引等研修」の環境が整っておらず、未受講となっている。</p>					
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]	(f) 開館時間等の遵守	[2]	
	(b) サービス水準	[2]	(g) 自主事業の成果	[1]	
	(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	[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	B	入居事業(定住)及び体験入居の稼働率は100%であり、概ね良好に行われている。しかしながら、自主事業の自立生活援助事業の相談・食事が0件であり、自立生活支援の方法など検討する必要がある。			
(2) 施設の維持管理	A	施設の維持管理については、日常の清掃や設備点検を的確に実施するとともに、備品・物品の管理を備品台帳で適正に管理し、状況に変化が生じた場合には、区に報告する体制がとれられており、概ね適切になされている。			
(3) 利用者の満足度	A	利用者とのミーティングを定期的に行い、要望等を聞く機会を設けている。また第三者委員の視察の際に、第三者委員を利用者に紹介するなど、利用者の声を施設運営に反映させる仕組みづくりに努めている。			
(4) 歳入歳出	A	概ね良好であるが、今後はさらに歳入確保と経費の削減に努め、効率的な運営を目指す。			
10. 総合評価		良好 妥当 要努力 要改善 不適			
		要努力	平成23年度に新規の利用者受け入れ後も、安定した施設の運営を行っている。利用者本位のサービスを提供し、関係団体とも連絡を取りながら、地域福祉の担い手となっている。今後は自立生活援助事業の内容について工夫を行い、更なるサービスの向上に努める必要がある。		
11. 平成24年度評価結果に対する今後の対応					
<p>介護職員が医療的ケアを行えるよう、介護職員の「喀痰吸引等研修」の整備が整い次第、受講に努め、更なる改善を図っていく。</p> <p>また、自主事業の相談・食事が、利用者の自立生活を継続できる環境を整え、利用件数の増加を図っていく。</p>					

7. 評価委員会の総括的意見

(1) 施設管理のあり方について

- 指定管理施設の運営において、メールやホームページなどITを活用した情報伝達は、とても有効な手段であり、今後も活用していく必要がある。その際、個人情報保護や情報セキュリティの対策が重要であり、適切な対応が必要である。
- 相談事業や施設利用者によるアンケートや要望など、施設運営を通じて得られた情報はデータベース化して、有効に活用する必要がある。特に、区が設置する同種・類似する施設間では、情報を共有し、各施設の運営に活かせる環境づくりが必要である。
- 施設の管理運営にあたっては、毎年度、協定書や業務基準書を踏まえ施設の目的や理念を再確認した上で、独自性をもって取り組むことが必要である。
- 職員一人ひとりが施設の設立意義や目的を十分に理解して取り組むことが重要である。このため、計画的な職員研修を実施し、職員の資質や能力を強化していくことが必要である。

(2) 評価の進め方等について

- 評価の実施に際しては、PDCAサイクルの視点で施設の管理運営や事業を検証することが必要である。特に、施設利用者や第三者の視点に立ち、再点検することが重要である。
- 施設の視察やヒアリングの際には、施設の設置目的や運営の状況、区の施策を推進する上での位置付けなどを把握できるように、資料や施設案内の方法を工夫する必要がある。特に、事業の実績等を評価するためには、詳細な数値の提示が必要である。

《参考資料》

(1) 区の自己評価結果一覧(56施設)

No.	施設名称 [指定管理者名称]	指標			評価結果					説明
		名称	H23 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	東京都台東区立浅草公会堂 [明治座・野村ビルマネグループ]	ホール利用率(利用日数/利用可能日数)	85.6	%	A	A	A	A	妥当	独自のホームページを開設し、予約状況の確認ができるようにするなど利便性の向上に努めている。また事業運営、維持管理とも業務基準に基づき適切に運営されており、利用率も引き続き高い水準を維持している。
2	東京都台東区母子生活支援施設さくら荘 [社会福祉法人愛隣団]	延世帯数	61	世帯	A	A	A	A	妥当	入所者の生活を安定させるため、母だけでなく子どもの生活技術の向上に向けたきめ細やかなサービスを行っている。また、退所者に対する支援も着実に実施しているなど、全体的に概ね適切な施設運営が行われている。
3	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]	あそびひろば利用者数	25,564	人	A	A	S	B	要努力	あそびひろばの利用者は目標を大きく上回り、経費削減の取組みを積極的に行い、適切に施設管理ができていた点は評価できる。しかし、事務処理に一部不備があったため指導改善をしたところであるが、今後も再発防止に取り組む必要がある。
4	東京都台東区立下町風俗資料館 [公益財団法人台東区芸術文化財団]	入館者数	59,399	人	S	A	S	A	良好	外国人を含め最も来館者が多い施設であるため、東日本大震災の影響も大きく入館者数も落ち込んだが、地域と連携した開館時間の延長や正月開館、実演会の実施などの利用者サービスの向上に努め、入館者数の回復を図っている。
5	東京都台東区立一葉記念館 [公益財団法人台東区芸術文化財団]	入館者数	19,048	人	A	A	A	A	妥当	施設の維持管理を適切に行っている。また、事業運営についても、資料の収集や展示内容の工夫を行うとともに、文化ボランティアとの連携など区民文化の向上に積極的に取り組んでいる。
6	東京都台東区立朝倉彫塑館 [公益財団法人台東区芸術文化財団]	入館者数	休館中	人	A	A	A	A	妥当	休館中においても、積極的にPR業務に取り組んでおり、業務は円滑に行われている。また、収蔵品の管理も適切である。
7	東京都台東区立旧東京音楽学校奏楽堂 [公益財団法人台東区芸術文化財団]	入館者数	17,807	人	A	A	A	A	妥当	重要文化財である施設の管理など業務は円滑になされており、自主事業の充実や適切な施設管理運営により、入館者数やホール使用など増加傾向にあり、適切な施設運営が行われている。
8	東京都台東区立書道博物館 [公益財団法人台東区芸術文化財団]	入館者数	14,695	人	A	A	S	A	妥当	貴重な収蔵品を活かし、関係団体との連携事業を展開するなど、利用者サービスの向上を含めた積極的な事業を展開している。また施設の維持管理、資料の管理・保全についても計画的に修繕を行うなど適切な対応を行っている。
9	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]	研修センター稼働率	22.0	%	A	A	A	A	妥当	協定等の基準に基づき事務処理を含め適切に管理されている。また平成21年12月に開設された「浅草ものづくり工房」を活用して地場産業団体との連携、地域産業の活性化とものづくり分野に携わる若手の職人・クリエイターの育成に努力している。
10	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	28,642	人	A	A	A	A	妥当	新たな企画や教室を実施し、利用者増につながった。また、関係団体や地域と連携して、教室の開催や地域行事への参加に取り組んでいる。
11	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	26,367	人	A	A	A	A	妥当	NPOと協働した講座の開催など、様々な教室事業を開催することで利用者拡大の取組みを行っており、利用者の満足度も高くなっている。また、地域行事への参加等、関係団体や地域との連携も図られている。
12	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	23,809	人	A	A	A	A	妥当	NPOと協働した講座の開催や、関係機関等との連携を積極的に行い、個人利用者数の増加や満足度の向上を図るなど、適切な事業運営がなされている。

No.	施設名称 〔指定管理者名称〕	指標			評価結果					説明
		名称	H23 実績値	単位	事業 運営	施設 管理	満足 度	歳入 歳出	総合 評価	
13	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	36,460	人	A	A	A	A	妥当	新規サロンの実施等により、利用者数が増加した。また、NPOと協働した講座の開催、地域との交流や世代間交流も積極的に行い、サービスの向上に取り組んでいる。
14	東京都台東区立特別養護老人ホーム浅草〔社会福祉法人台東区社会福祉事業団〕	利用率（特養＋ショート）	97.6	%	S	A	A	S	良好	管理経費の削減を図りつつ、基準以上の人員配置を行うとともに、緊急時事業継続計画（BCP）の作成により災害時の体制整備を行うなど、質の高いサービスを提供しており、良好な管理運営が行われている。
15	東京都台東区立特別養護老人ホーム谷中〔社会福祉法人台東区社会福祉事業団〕	利用率（特養＋ショート）	95.6	%	S	A	A	A	妥当	ソフト食やなめらか食の提供など、利用者本位のサービスが提供され、高い利用率を維持している。また、緊急時事業継続計画（BCP）を作成するなど、災害時に備えた取組みが積極的に行われた。
16	東京都台東区立特別養護老人ホーム三ノ輪〔社会福祉法人台東区社会福祉事業団〕	利用率（特養＋ショート）	96.6	%	S	A	S	A	良好	基準以上の有資格者を配置し、良質なサービスの提供を行うとともに、リスクカンファレンスにより、利用者がより安心して生活できる環境を提供しており、良好な施設運営がなされている。
17	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	95.9	%	S	A	S	A	良好	災害対策への取組みをはじめとして全体的に良好な事業運営がなされており、利用者満足度も高い。今後も引き続き利用率及び収支の改善に向けて、効率的かつ適切な運営を行うとともに、利用者のニーズに応じたサービスを提供していく必要がある。
18	東京都台東区立特別養護老人ホーム台東〔社会福祉法人聖風会〕	利用率（特養＋ショート）	95.8	%	S	A	A	A	妥当	基準以上の有資格者を配置し、利用者サービスの向上に努めており、適切な事業運営が行われている。引き続き管理経費の縮減に努めていくとともに料金収入等の向上を図り、収支の改善を図っていく。
19	東京都台東区立特別養護老人ホーム千束〔社会福祉法人台東区社会福祉事業団〕	利用率（特養＋ショート）	86.4	%	S	A	A	A	妥当	平成23年度に開設した施設ではあるが、緊急時の体制整備や基準以上の職員配置など、施設の管理運営は、全体として適切である。引き続きサービスの向上に努めながら、運営経費の縮減や収入確保に取り組み、適切な施設運営を行っていく。
20	東京都台東区立ケアハウス松が谷〔社会福祉法人東京援護協会〕	利用率	93.7	%	A	A	A	A	妥当	施設の運営は概ね適切に行われており、経年劣化に伴う修繕への迅速な対応が今後も求められる。管理経費の適正化についても引き続き取組んでいく必要がある。
21	東京都台東区立あさくさ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（一般型デイサービス）	84.9	%	S	A	B	A	要努力	質の高いサービスを提供するなど施設の管理については、全体的に適切である。今後とも認知症高齢者の増加に対応するため、より一層サービス内容の普及啓発に努めるなど利用促進を図っていく必要がある。
22	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	82.9	%	S	A	A	A	妥当	職員の専門性を生かした高いサービスを行っているとともに、自主事業である理髪サービスが利用者から評価を得ているなど、適切な管理運営が行われている。利用者満足度も概ね高く、今後は利用者増に向けた取組みを進めていく必要がある。
23	東京都台東区立やなか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	90.7	%	S	A	A	A	妥当	経費削減に取り組みながら、日曜レストランや施設入浴サービスなど独自の取組みを行っている。また、緊急時事業継続計画（BCP）を作成するなど、災害対策に関する取組みも充実している。
24	東京都台東区立みのわ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（一般型デイサービス）	85.1	%	S	A	A	A	妥当	一般型デイサービスについては、利用者数の増加に応じて、受け入れ定員を増やすなど、適切な管理運営が行われている。また、新たな行事の取組み等を行うなど、更なるサービス水準の向上に努めている。
25	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	88.0	%	S	A	S	A	良好	利用者数が大きく増加し、利用率が改善するなど、適切な運営及び改善が図られている。今後も引き続き、利用者のニーズに応じたサービスを提供しながら、更なる収支の改善に取り組んでいく。

No.	施設名称 〔指定管理者名称〕	指標			評価結果					
		名称	H23 実績値	単位	事業 運営	施設 管理	満足 度	歳入 歳出	総合 評価	説明
26	東京都台東区立まつがや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	88.4	%	A	A	S	S	良好	利用者のニーズをサービスに反映しながら、適切な事業運営が行われており、利用率及び利用者数も増加している。また、管理経費の縮減も図られている。今後も引き続きサービスの向上に努め、利用率の増加を図っていく。
27	東京都台東区立たいとう高齢者在宅サービスセンター〔社会福祉法人聖風会〕	利用率（一般型デイサービス）	84.1	%	S	A	B	B	要努力	サービスの向上に努め、施設の管理は適切に行われている。今後とも認知症高齢者の増加に対応するため、より一層サービス内容の普及啓発に努めるなど利用促進を図っていく必要がある。
28	東京都台東区立いけのはたデイホーム〔社会福祉法人台東区社会福祉事業団〕	利用率	83.2	%	A	A	A	A	妥当	利用者の声を聞く「座談会」を設け、要望を反映したプログラムを実施する等、利用者満足度の向上に努めている。また、今年度は利用者数も増加した。
29	東京都台東区立たなかデイホーム〔社会福祉法人台東区社会福祉事業団〕	利用率	80.5	%	A	A	A	S	妥当	利用者満足度調査の結果では一定の評価を受けている。また、料金収入を維持しながら、管理経費の削減に努めることで収支の改善を図っており、施設の管理運営も適切に行われている。
30	東京都台東区立せんぞくデイホーム〔社会福祉法人台東区社会福祉事業団〕	利用率	40.0	%	S	A	B	A	要努力	緊急時事業継続計画（BCP）の作成など、災害時に備えた取組みが十分行われている。今後とも認知症高齢者の増加に対応するために、より一層サービス内容の普及啓発に努めるなど利用促進を図っていく必要がある。
31	東京都台東区立老人保健施設千束〔公益社団法人地域医療振興協会〕	老人保健施設・ショート利用率	91.4	%	A	A	A	A	妥当	利用率は順調に伸びており、概ね適切な運営が行われている。今後は経費の縮減を図るなど、収支のさらなる改善に取り組む必要がある。
32	東京都台東区身体障害者生活ホームフロム千束〔社会福祉法人台東つばさ福祉会〕	年間延月単位利用者数	132	人	B	A	A	A	要努力	新規の利用者受け入れ後も安定した運営を行っており、利用者本位のサービスを提供し、地域福祉の担い手となっている。今後は、自立生活援助事業の内容について工夫を行い、さらなるサービスの向上に努める必要がある。
33	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	82.8	%	A	A	A	A	妥当	利用者等の意見を踏まえた運営改善により、外来患者数は着実に増加している。また、入院部門における高齢者の占める比率は上がっており、慢性期医療を担う拠点病院として、役割を果たしている。
34	東京都台東区立少年自然の家「霧ヶ峰学園」〔株式会社ニッコクトラスト〕	小・中学校移動教室延利用者数	5,001	人	A	S	S	A	良好	施設修繕が迅速であるとともに、学校等から案内、接遇について好評を得るなど、利用者の満足度は高く、良好なサービスが実施されている。また、関係団体や地域との関わりなども良好に実施されている。
35	東京都台東区立東上野乳児保育園〔社会福祉法人康保会〕	入所児童数（各年度4月1日現在）	57	人	A	A	A	A	妥当	利用者からの指摘事項の改善や、震災後の災害対策に速やかに取り組む、園児や保護者の視点に立った運営をしている。それによりサービス利用者から一定の評価を受けている。
36	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）	191	人	S	A	S	A	良好	避難訓練をはじめ、地域団体と密接な連携を行っている。また、安定した質の高い幼児教育・保育サービスの提供に努めるとともに、保護者のニーズに対応した保育サービスの向上に努めている。
37	東京都台東区立千束児童館〔社会福祉法人台東区社会福祉事業団〕	利用者数	19,287	人	A	A	A	A	妥当	東日本大震災と仮移転による施設の制約の中、子ども達による自主企画の実施や、近隣の公園での出前活動など、改修による影響を子ども達に与えないよう、運営に努力している。
38	東京都台東区立玉姫児童館〔社会福祉法人台東区社会福祉事業団〕	利用者数	24,355	人	A	A	A	A	妥当	地域との連携を推進するとともに、小学生、中高生、男女、障害児など、様々な利用者に配慮した環境整備や事業を行い、地域の児童健全育成の拠点としての役割を果たしている。

No.	施設名称 〔指定管理者名称〕	指標			評価結果					説明
		名称	H23 実績値	単位	事業 運営	施設 管理	満足 度	歳入 歳出	総合 評価	
39	東京都台東区立台東児童館〔社会福祉法人台東区社会福祉事業団〕	利用者数	12,945	人	A	A	A	A	妥当	東日本大震災の影響もあり利用者は減少したが、館内の環境整備と共に子ども達の自主企画の支援や地域懇談会の実施、多世代交流などを行い、地域の児童健全育成の拠点としての役割を果たしている。
40	東京都台東区立池之端児童館〔社会福祉法人台東区社会福祉事業団〕	利用者数	23,901	人	A	A	S	A	妥当	各年代の子ども達が利用しやすい環境整備や事業を行うことで、利用者数の増加と利用者の満足度が上がっており、児童健全育成の拠点としての役割を果たしている。
41	東京都台東区立松が谷児童館〔社会福祉法人台東区社会福祉事業団〕	利用者数	34,806	人	A	A	A	A	妥当	幼児親子の利便性を向上するとともに、小学生・中高生ボランティアの育成、高齢者とのふれ合いなど、利用者の交流を促進し、健全育成の拠点としての役割を担っている。
42	東京都台東区立今戸児童館〔社会福祉法人台東区社会福祉事業団〕	利用者数	16,304	人	A	A	A	A	妥当	幼児、小学生、中高生対象事業の他、児童館のない地域の公園で出前活動を行うなど、様々な人達や活動との出会いをつくり出し、児童の健全育成の拠点として地域に貢献している。
43	東京都台東区立寿児童館〔社会福祉法人台東区社会福祉事業団〕	利用者数	47,144	人	A	A	S	A	妥当	各部屋の使い方を整理し、周知することにより、利用者の年齢に合った過ごし方ができており、利用者の満足度も高い。また、地域関係機関との連携により、様々な事業の提供ができており、年齢で途切れることなく継続的な利用がなされている。
44	東京都台東区立社会教育センター〔株式会社山武（現アズビル株式会社）〕	利用率	50.9	%	S	A	A	A	妥当	独自の設備を利用した講座をラーニングや自主事業で積極的に行い、利用率の向上に努めている。またサークルが主体的に企画運営する講座を実施したことでサークルの活性化にもつながっている。
45	東京都台東区立千束社会教育館〔株式会社山武（現アズビル株式会社）〕	利用率	48.9	%	A	A	A	A	妥当	震災の影響と節電対策等で、毎年増加していた料金収入が下がったが、利用者の利便性を考えた館の運営と、立地を生かした講座の企画によって利用率の増加を図っている。
46	東京都台東区立小島社会教育館〔株式会社山武（現アズビル株式会社）〕	利用率	30.4	%	A	A	A	A	妥当	他の教育館に比べると貸室が多く利用が分散するため利用率が低くなりがちだが、ニーズの高い講座を企画することで利用者拡大に積極的に取り組んでいる。
47	東京都台東区立根岸社会教育館〔株式会社山武（現アズビル株式会社）〕	利用率	42.3	%	S	A	A	A	妥当	5つの社会教育施設の中で一番アクセスが良い立地を生かし、利用者のニーズにあったラーニングスクエアをレベルアップさせた自主企画講座を行なう事で、新規サークルの支援や既存のサークル活性化を行なっている。
48	東京都台東区立今戸社会教育館〔株式会社山武（現アズビル株式会社）〕	利用率	28.8	%	S	A	A	A	妥当	アクセス面では条件の不利な施設ではあるが、地域の人材を活用したニーズの高い講座を企画し、託児付きの講座を行なうことで新たな年代層の利用拡大に尽力している。
49 ～ 55	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	370,144	人	A	A	A	A	妥当	施設管理に関しては適切に行われているとともに、陸上競技場の夏季の一般開放時間を引き続き延長するなど、区民サービスの向上にも努めている。また、節電対策についても指定管理者が自ら工夫し利用者の理解を得ながら取り組み、省エネに努めた。
56	東京都台東区立社会教育センター清島温水プール〔株式会社山武（現アズビル株式会社）〕	利用者数	58,473	人	A	A	A	A	妥当	利用者の声を踏まえた見直しにより自主事業の参加者が大幅に増加するなど、適切な事業運営、施設管理が行われている。今後も事業やサービスについては、引き続き利用者の視点に立った見直し、向上を図っていく。

(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	有村久春	帝京科学大学 こども学部 児童教育学科 教授
副委員長	赤塚光子	台東区障害者福祉施策推進協議会 会長 元立教大学 教授
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
	寺島紀子	台東区民生委員・児童委員協議会 障害福祉部会 副部会長
	稲石美知子	台東区青少年育成地区委員

(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
平成24年10月30日	(第1回) 評価の実施方法の決定
平成25年 1月11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25年 1月22日	(第3回) 評価委員会報告書の決定

イ 施設の視察調査、所管課へのヒアリングの実施経過

日 程	対 象 施 設
平成24年12月 5日	東京都台東区立寿子ども家庭支援センター (区民部 子育て支援課)
平成24年12月10日	東京都台東区身体障害者生活ホームフロム千束 (福祉部 障害福祉課)

(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

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

(6) 台東区における指定管理者制度適用施設一覧(平成25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	(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	4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	

No.	施設名称	指定管理者名称	指定期間	所管課
28	いけのはたデイホーム	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
29	たなかデイホーム	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
30	せんぞくデイホーム	(福)台東区社会福祉事業団	4年	
31	老人保健施設千束	(公社)地域医療振興協会	10年	
32	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
33	台東病院	(公社)地域医療振興協会	10年	健康課
34	少年自然の家「霧ヶ峰学園」	(株)ニッコトラスト	5年	学務課
35	ことぶきこども園	(NPO)子育て台東	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	社会教育センター	アズビル(株) (旧(株)山武)	5年	生涯学習課
45	千束社会教育館	アズビル(株) (旧(株)山武)	5年	
46	小島社会教育館	アズビル(株) (旧(株)山武)	5年	
47	根岸社会教育館	アズビル(株) (旧(株)山武)	5年	
48	今戸社会教育館	アズビル(株) (旧(株)山武)	5年	
49 ～ 55	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	3年	青少年・ スポーツ課
56	社会教育センター清島温水プール	アズビル(株) (旧(株)山武)	5年	

**平成24年度
台東区指定管理者施設管理評価報告書**

**平成25年1月
(平成24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)1012

FAX03(5246)1019

メールアドレス:kikaku@city.taito.tokyo.jp