

指定管理者評価委員会 評価結果

1 指定管理者の評価

指定管理者名	管理運営する施設名	所管部署名
公益財団法人 文京アカデミー	アカデミー文京外6施設	アカデミー推進部 アカデミー推進課

(1) 分野評価

評価分野	評価項目	評価検討会 評価	評価理由	評価委員会 評価	評価理由
サービス向上の有効性	① 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業が適切に実施されたか。	4	要求された業務内容に基づいた計画に沿って、事業が水準を超える内容で適切に実施されている。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	② 区が求めた事業以外に、住民サービスの向上を図るための自主事業が積極的に計画され、事業計画書や企画提案書に沿って適切に実施しているか。	8	ホール事業、アウトリーチ事業、生涯学習事業、情報提供事業など事業計画書に沿って、水準を超える内容で適切に実施されている。	8	評価委員会の評価は妥当であるが、自主事業収支の赤字が続く状況は好ましくないため、その改善について検討されたい。
	③ 利用者懇談会や利用者アンケートにより、利用者の意見を収集し、適当な意見については、それを反映させた取組が行われたか。	3	施設利用に関するアンケート調査を実施している。利用者からの意見・要望について反映された取組が行われている。	3	評価委員会の評価は妥当である。
	④ 区民や利用者への広報方法を工夫し、効果的な広報活動が行われたか。	4	広報紙「スクエア」を毎月10万部発行し、ホームページ、ポスター・チラシなど広報活動に加え、フェイスブック、ツイッターにより情報提供が効果的に行われている。また、ホームページはリニューアルを行い、より利用者によりわかりやすい広報に努めている。	4	評価委員会の評価は妥当である。
	⑤ 利用者アンケート等の結果で、利用者から高い評価を得られているか。	8	施設利用、ホール事業、生涯学習講座に関するアンケート調査において、4点以上（5点満点）といずれも高い評価が得られ、業務要求水準書における利用者の満足度を十分に満たしている。	8	評価検討会の評価は妥当である。ただし、現在実施している各アンケートについては、ホール事業及び生涯学習講座の総合的な満足度を分析する方法を検討されたい。
	⑥ 利用者からの苦情に対する対応と報告が適切に行われたか。	3	指定管理者に関する区民の声など、利用者からの問合せや苦情等に対しては、対応策などを区に適切かつ速やかに報告されている。また、意見、要望等については、実現可能なものから適時反映している。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑦ 利用者数、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前と比べて同程度か。	8	大ホール、小ホールの稼働率は90%程度と高い水準となっている。その他の施設の稼働率は減少傾向にある。	6	指定期間開始前である平成27年度の稼働率（貸出コマ数による）と比較すると下がっている状況にある。
分野評価		A		A	
経費の効率性	⑧ 経費節減への具体的な取組を行い、その効果があったか。	3	契約案件については、原則として競争入札を行っている。また、ポスター・チラシをできるだけ内部で作成するなど、経費削減につなげている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑨ 指定管理料の範囲内で効果的・効率的な予算執行が行われたか。	4	ホールの利用料金収入等の増収から指定管理料における財団の収支は黒字となっている。その黒字をホールの20周年記念事業実施のために積み立てている。	3	指定管理料の収支が黒字となっており、収支差額をホールの20周年記念事業の実施のために積み立てていることは一定評価できる。ただし、そのことを以て「効果的・効率的な予算執行が行われた」とは言い難い。
	⑩ 収入を増加するための具体的な取組を行い、その効果があったか。	4	チケット販売について、逐次販売状況を把握し、追加広告や、団体への斡旋を行ったりして、集客目標の達成に努めるなど、収入増加を図っている。	4	評価検討会の評価は妥当である。
分野評価		A		B	

評価分野	評価項目	評価検討会 評価	評価理由	評価委員会 評価	評価理由
管理運営の 適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	金銭管理は、4時間おきに1日4回、複数の者でチェックを行うなど適切に行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑫ サービスを低下させない適切な人員配置が行われたか。	3	人員配置計画を策定し、人材の確保と育成の考えに基づき人員配置が行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑬ 職員の知識・技術向上を図るための研修等が適切に行われたか。	3	職員の能力向上・技術獲得に資する研修や接遇研修、及び防災等の研修や訓練が実施されている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑭ 利用者が安全・快適に施設を利用できるよう適切に施設の保守、修繕、清掃等が行われたか。	3	必要な施設の保守、修繕及び清掃等は適正に行われている。また、日々の清掃等の点検作業もきめ細かく行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	新規備品の登録など、備品管理は台帳により適正に行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑯ 文京区個人情報保護条例の規定を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理のために必要な措置が講じられ、漏えい、滅失及び毀損等の事故が起きていないか。	3	区に準じた形で、個人情報の保護の規程を定め、それに基づき個人情報は適切に管理されている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑰ 文京区情報公開条例の趣旨にのっとり、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求又は区から情報提供の求めがあった場合は適切で速やかな対応が行われたか。	3	区に準じた形で、情報公開に関する規程を定めるとともに、情報公開請求に対して迅速に公開するなど適切な対応が行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑱ 事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制が適切であり、緊急事態が発生した場合は、その対応が適切であったか。	3	急病人・怪我人などの事故及び火災・地震などの災害に対するマニュアルを作成し、適切かつ速やかに対応できる体制を整えている。また、緊急事態が発生した場合には報告書を作成し情報共有を行うなど、適切な対応がとられている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑲ 省エネやごみの削減など環境に配慮した取組が積極的に行われたか。	3	区と同様のルールで、ごみの分別収集や裏紙利用の徹底、印刷物の内部作成による紙資源の適切な使用の取り組みが行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
		分野評価	C		C
改業 善務 性の	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）を受けて、適切な改善が図られたか。	-		-	
		分野評価			

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	76 / 88	73 / 88
総合評価	B	B

(3) 所見及び改善指摘事項

	評価検討会	評価委員会
優れている点	全ての分野において、協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たす又は超える成果があった。	<ul style="list-style-type: none"> ・メニューが多彩であり、業務水準を超えた事業が展開されている。 ・指定管理施設の利用者アンケートにおいて、「満足」「やや満足」の割合が80%を超えていることは評価できる。
区が明示した水準を満たすが、更なる取組みが期待される点	<p>自主事業では、文化庁の補助金などを活用し、吹奏楽やバレエの人材育成事業を行うなど、積極的に新たな取組を実施しており評価できる。</p> <p>一方で、「ハイスクールアカデミア」など生涯学習事業では参加者の少ない事業もあったため、今後はより多くの人に参加してもらえよう、広報などで工夫をしていってほしい。</p> <p>利用者アンケートについては、きめ細かく利用者の意見を捉えているが、生涯学習の講座に初めて参加した人の推移や感想などを分析し、その後の事業に活かしていくことも必要であると考えます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・公益財団法人としては、公益目的事業の収支は収入が支出を超えないのが原則であるため、大幅な黒字が複数年続くことは望ましくない。区民への説明責任を果たすためにも指定管理料のあり方について検討をしていく必要がある。 ・自主事業について、当初の予定に反して補助金が支給されなかったということだが、今後はそのようなことのないよう慎重に事業予定を立てていただきたい。 ・業務要求水準書では、小破修繕を行う際には、可能な限り区内業者の活用に努めることとしている。資料からは、小破修繕の施行業者に区内業者がいることは確認できない。今後は、施行業者を確認できるようにされたい。
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	なし	なし

2 評価検討会の評価に関する意見

- ・個々の評価項目については、資料の記載内容から、数量的又は明示的に評価をされたい。(⑥⑧⑨⑩⑬⑭⑮⑯)

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

- ・収支の黒字については、他のホールの改修等によるものであるならば、毎年の協定において指定管理料の調整がなされるべきと考える。事業者のモチベーションを維持しつつ、適正な指定管理料の設定水準について検討していただきたい。
- ・収支状況の記載において、利用料金及び自動販売機設置による区への利益還元について収入と支出を相殺して記載しているが、相殺せずに、収入額、支出額を明確にするように記載されたい。
- ・指定管理者において実施する各種契約についても、可能な限り区内中小企業発注及び購入の促進に努めることを業務要求水準書に記載されたい。