

響きの森文京公会堂外7施設  
指定管理者の管理運営に対する評価報告書  
【平成24年度実績】

平成25年7月

アカデミー関連施設指定管理者評価検討会

所管課	アカデミー推進部アカデミー推進課
評価対象期間	平成24年4月1日～平成25年3月31日 (指定期間5年中の2年目)

## 1 指定管理の概要

施設名称	①響きの森文京公会堂 ②文京シビックセンタースカイホール ③アカデミー文京 ④地域アカデミー（アカデミー向丘、アカデミー湯島、アカデミー茗台、アカデミー音羽、アカデミー千石）
施設の設置目的	①響きの森文京公会堂：音楽、演劇等の芸術鑑賞及び創作活動を通じて広く区民の交流を促進し、区民の文化振興と福祉増進を図る。 ②スカイホール：区民の文化活動と交流の場を提供することにより、区民の文化振興と福祉増進を図る。 ③アカデミー文京・地域アカデミー：区民の生涯にわたる学習活動を総合的に支援し、もって地域の活性化を担う人材の育成と生涯学習及び文化の振興を図る。
指定管理者名称	公益財団法人 文京アカデミー
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日
公募・非公募の別	非公募
管理業務内容	(1) 管理施設の使用申請受付、使用承認に関すること（4施設共通） (2) 管理施設の施設管理に関すること（4施設共通） (3) 管理施設の利用料金の収納及び還付に関すること（4施設共通） (4) 管理施設に関連した文化・芸術事業の実施に関すること （響きの森文京公会堂） (5) 管理施設の設置目的を達成するための事業の実施に関わる業務 （アカデミー文京・地域アカデミー） (6) 文京区立アカデミー文京及び文京区立地域アカデミー条例第6条に定める業務 （アカデミー文京・地域アカデミー）
利用料金制の有無	有

## 2 収支状況

(1) 指定管理料及び利用料金（指定管理料を充てる事業の収入を含む。）

年度		23	24	25	26	27
収 入	響きの森文京公会堂等指定管理料	7,978,000	14,725,000			
	アカデミー文京等指定管理料	108,930,000	110,673,800			
	響きの森文京公会堂等利用料金	184,396,510	190,513,995			
	アカデミー文京等利用料金	35,373,750	36,653,150			
	利用料金（清算による還元）	0	0			
	東日本大震災に係る補てん額	12,756,178	0			
	受講料収入	13,264,800	14,619,700			
	チケット収入	33,306,031	46,520,441			
	助成金等収入	2,224,000	8,004,876			
合計（A）	398,229,269	421,710,962				
支 出	人件費	91,224,179	100,665,675			
	響きの森文京公会堂施設管理経費	149,709,801	120,775,571			
	スカイホール施設管理経費	536,212	1,855,948			
	アカデミー文京等施設管理経費	42,696,628	43,450,276			
	響きの森文京公会堂事業運営経費	71,504,967	103,010,409			
	アカデミー文京等事業運営経費	26,661,219	28,250,956			
合計（B）	382,333,006	398,008,835				
収支（A）－（B）		15,896,263	23,702,127	0	0	0
【特記事項】						

(2) 自主事業（指定管理者の費用と責任で実施する事業）

年度		23	24	25	26	27
収 入	チケット収入	48,789,788	26,457,113			
	助成金収入	1,200,000	1,000,000			
	手数料収入	349,584	434,927			
	広告料収入	8,652,210	8,379,510			
	コピー代金等収入・自販機手数料等	1,153,042	1,130,573			
	利息収入		755,102			
	合計（A）	60,144,624	38,157,225			
支 出	事業運営費等	30,435,639	26,979,134			
	芸術鑑賞事業等	44,326,814	29,510,393			
	合計（B）	74,762,453	56,489,527			
収支（A）－（B）		-14,617,829	-18,332,302	0	0	0
【特記事項】						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・提案された自主事業については、積極的に計画され、適切に実施されていると認める。</li> <li>・ホールを使用して行われる芸術鑑賞事業については、区民に優れた芸術文化を鑑賞する機会を低廉な価格で提供しているため、事業採算が合わないものもある。今後とも、事業の質を維持しながら、事業内容を精査していく必要がある。</li> </ul>						

3 評価検討会委員

	役職	委員名
1	座長	アカデミー推進部長 小野沢 勝美
2	副座長	アカデミー推進部アカデミー推進課長 山崎克己
3	委員	アカデミー推進部スポーツ振興課長 古矢 昭夫
4	委員	山下 隆一（施設利用者）
5	委員	山田 勤（施設利用者）
6	委員	渡辺 みゆき（施設利用者）

#### 4 評価の対象とした資料

	評価の対象とした資料名	評価項目番号
1	指定管理営業内容	①②
2	基本協定書・平成24年度協定書	①②
3	財団の運営方針・事業運営及び事業計画について	①②③⑫⑰
4	平成24年度事業計画書	①②⑨
5	平成24年度事業報告書	①②⑨
6	ホール事業実施報告	①②⑤
7	ホール事業アンケート	③⑤
8	アカデミア講座等 生涯学習事業実績報告	③⑤
9	アカデミア講座等 生涯学習講座等アンケート概要	⑤⑭
10	施設利用状況の推移	⑦
11	指定管理施設の管理運営について（施設利用に関するアンケート調査結果）	
12	広報物	④⑳
13	意見・要望等とその対応	③⑤⑥
14	指定管理事業決算	⑧⑨⑩
15	自主事業決算	
16	収納金内訳書兼収納金預入報告書（日計表）	⑪
17	研修一覧	⑬
18	指定管理施設の保守点検・修繕及び備品購入実績一覧	⑭
19	清掃業務委託作業確認書	⑭⑮
20	備品台帳	⑮
21	情報公開請求一覧・情報公開に関する規程	⑰
22	個人情報の保護に関する規程	⑰
23	緊急連絡網	⑱
24	自衛消防隊活動マニュアル	⑱
25	急病人・怪我人発生時の対応	⑱
26	緊急対応等報告書	⑱
27	平成24年度危機管理PT報告	⑳
28	前年度の評価結果 改善指摘事項の改善策	⑧⑳

5 評価結果

(1) 分野評価

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
サービス向上の有効性 【配点40点】	B 34点	① 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を積極的に計画し、実施しているか。	4	4	4
		② 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業と事業計画書や企画提案書に沿った自主事業が適切に実施されたか。	8	3	6
		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。	4	3	3
		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	3	3
		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	4	8
		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。	4	4	4
		⑦ 利用者数等の実績が、指定管理者制度導入以前よりも増加しているか。	8	3	6
<p>【評価理由】</p> <p>①ホール事業において、国内外の著名な演者や交響楽団招聘するなど、多様な芸術鑑賞事業を積極的に計画し、実施している。</p> <p>②大・小ホールでの芸術鑑賞事業、出前演奏及び各種生涯学習事業など、事業提案書に沿った事業を適切に実施している。</p> <p>③利用者アンケートなどにより出された意見・要望については、可能なものから順次反映した取組みが行われている。</p> <p>④広報紙「スクエア」やポスターなどによる広報活動に加え、「ツイッター」「フェイスブック」と言ったSNSを有効に活用し、公演情報の効果的な配信や速報性の高い情報提供を行っている。また、HPのリニューアルや電飾や液晶ビジョンの設置など多角的な広報活動を実施している。</p> <p>⑤アンケート結果では、施設利用について、全般的に高い評価を得ている。またホール事業及びアカデミア講座においても、「満足」との結果が出ている。</p> <p>⑥利用者の苦情等に対し適切に対応するとともに、意見・要望等を踏まえて様々な改善に取り組んでいる。</p> <p>⑦工事等による一時的な閉鎖のあった施設以外は、おしなべて利用実績が上がっている。大ホールについては、利用率・利用コマともに減少しているが、行政利用や指定管理者の利用を除く民間利用に限ってみると、いずれも昨年度より増加している。</p>					
経費の効率性 【配点12点】	C 9点	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。	4	3	3
		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	3	3
		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	3	3
<p>【評価理由】</p> <p>⑧節電による地域アカデミーの電気料金削減、印刷機導入によるポスター等印刷物の内製化、郵便物のメール便による発送や、清掃・舞台管理委託経費の圧縮などにより、一定の経費削減が表現されている。</p> <p>⑨指定管理料の範囲内で予算が執行されている。また、事業報告書等から、事業計画書の事業内容、事業規模に沿った指定管理事業（ホール事業・生涯学習事業、施設の管理運営）が行われている。</p> <p>⑩寄付金規程の制定や、各種助成金への積極的な申請など、収入増加への努力が見られる。また、キャンセル席の迅速な販売やホール会員制度の導入により、当日券の売り上げ増につなげるなど、一定の効果がある取組が行われている。</p>					

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
管理運営の適正性	B 29点	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	4	3	3
		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。	4	3	3
		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。	4	4	4
		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。	4	4	4
		⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	4	3	3
		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、滅失及びき損等の事故が起きていないか。	4	3	3
		⑰ 文京区情報公開条例の趣旨に則り、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求また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。	4	3	3
		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。	4	3	3
		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。	4	3	3
		<b>【評価理由】</b>			
		⑪金銭の複数回の確認を行うなど、適切な金銭管理が行われている。 ⑫人員配置計画が策定され、人材の確保と育成の考え方に基づく人員配置が行われており、事業実施に支障のない人員配置である。 ⑬防災や接遇などといった、施設の管理運営に必要とされる基本的な能力に関する研修が実施されるとともに文化芸術に関するより専門的な知識・能力を身に付ける研修への参加の取組にも着手されている。 ⑭必要な施設の保守、修繕及び清掃等は適正に行われており、アンケートでも清潔度について高い評価を得ている。 ⑮新規備品の登録など、備品管理は台帳で適正に管理されている。 ⑯区に準じた形で、必要な規程を定めるとともに、施設予約システムやホームページ、事務用パソコンなどのセキュリティ対策に努め、職員に徹底するなど、個人情報は適正に管理されている。 ⑰区に準じた形で、必要な規程を定めるとともに、情報公開請求に対してすべて即日公開するなど速やかな対応が行われている。 ⑱急病人・怪我人などの事故や災害に対しては、マニュアルや報告書を作成し、適切かつ速やかに対応するとともに、研修や訓練の実施、プロジェクトチームの設置、危機管理体制の消防との見直しにより、適切な危機管理体制を整えている。 ⑲ごみの分別収集や裏紙利用の徹底や、印刷物の内製化による紙資源の適切な使用の取組が行われている。			

【配点36点】

<b>【配点12点】 業務の改善性</b>	<b>A</b> <b>12点</b>	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。	12	4	12
	<p>《前回の指摘事項》</p> <p>①引き続き、経費節減への具体的な取り組みを行うとともに、効果的・効率的な予算執行に努めること。          ②23年度は防災関係の研修を実施するなど評価できるものであるが、今後も利用者サービス向上のための職員研修を継続して実施するとともに、内容を充実させ、質を高めていくこと。          ③利用者からさらなる高い評価が得られるよう、利用者アンケート等により収集した意見・要望等について、可能な限りそれらを反映した事業や取り組みを行うこと。</p> <p>【評価理由】</p> <p>①経費削減については、地域アカデミーに係る電気料金の削減、印刷物の内製化による印刷経費削減を行った等の実績があった。          ②文化施設の運営・企画に関する研修に参加する等、改善点が見られた。          ③意見要望等については、大ホールの見えづらい席からの舞台の見え方などを事前に周知するようにしたなど、利用者の声を反映する取組が行われている。</p>				

(2) 総合評価

評 価	<b>B</b>	得 点	<b>84 / 100点</b>
<p>【所見】</p> <p>各分野ごとの評価項目については、業務仕様書等で区が求めた水準を満たしており、また、利用者の満足度が高いことから、全体として「適当」と評価できる。今後、区が求めた水準を超える成果を出すため及びさらなる適切な指定管理事業の実施には、以下の取組みが必要である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、経費節減への具体的な取り組みを行うとともに、効果的・効率的な予算執行に努めること。</li> <li>・劇場法の施行を踏まえ、芸術ホールとして一層充実し安定したホール運営を行うため、劇場運営の技術やノウハウの獲得、その他職員のスキルアップのための取り組みを行うこと。</li> <li>・利用者アンケート等を通じて、利用者の立場に立った運営をしようとする姿勢は評価できるが、更にきめ細かい対応が出来る施設運営に取り組むこと。</li> <li>・生涯学習事業においては、様々な分野で多様な講座等を展開しているが、区民が主体的、継続的に学んでいけるような支援や環境醸成、大学や企業等との連携協力等といった視点からの取り組みを行うこと。</li> </ul> <p>【改善事項】</p>			



## 《評価結果の見方》

### (1) 分野評価

評価項目ごとに4段階評価を行い、その結果に応じた乗率を各評価項目の配点に乗じて採点し、各評価分野の合計得点を5段階評価します。

#### ① 4段階評価・乗率

評価	評価内容及び基準	乗率
4：優良	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を超える成果がある。	100%
3：適当	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしている。	75%
2：課題あり	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしているが、一部に課題がある。	50%
1：要改善	協定書、業務要求水準書等の水準を満たしておらず、改善が必要である。	0%

#### ② 5段階評価

評価	評価内容及び基準
A	当該分野について、特に優れている。 (分野の合計得点が、配点の90%以上)
B	当該分野について、優れている。 (分野の合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	当該分野について、おおむね適正である。 (分野の合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	当該分野について、改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	当該分野について、相当な改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の40%未満)

### (2) 総合評価

各評価分野の得点を合計し、その合計得点を5段階評価します。

評価	評価内容及び基準
A	総合評価の結果、特に優れている。 (合計得点が、配点の90%以上)
B	総合評価の結果、優れている。 (合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	総合評価の結果、おおむね適正である。 (合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	総合評価の結果、改善が必要である。 (合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	総合評価の結果、相当な改善が必要である。 (合計得点が、配点の40%未満)