

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25年度実績】

平成26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25年4月1日～平成26年3月31日 (指定期間5年中の3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	33,921,000		
	アカデミー文京等指定管理料	108,930,000	110,673,800	100,925,000		
	響きの森文京公会堂等利用料金	184,396,510	190,513,995	192,979,000		
	アカデミー文京等利用料金	35,373,750	36,653,150	39,069,525		
	利用料金（清算による還元）	0	0	0		
	東日本大震災に係る補てん額	12,756,178	0	0		
	受講料収入	13,264,800	14,619,700	14,372,800		
	チケット収入	33,306,031	46,520,441	39,439,345		
	助成金等収入	2,224,000	8,004,876	2,739,302		
	合計（A）	398,229,269	421,710,962	423,445,972		
支 出	人件費	91,224,179	100,665,675	113,072,285		
	響きの森文京公会堂施設管理経費	149,709,801	120,775,571	141,568,521		
	スカイホール施設管理経費	536,212	1,855,948	3,957,013		
	アカデミー文京等施設管理経費	42,696,628	43,450,276	55,861,759		
	響きの森文京公会堂事業運営経費	71,504,967	103,010,409	74,428,325		
	アカデミー文京等事業運営経費	26,661,219	28,250,956	24,950,994		
	合計（B）	382,333,006	398,008,835	413,838,897		
収支（A）－（B）		15,896,263	23,702,127	9,607,075	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	60,090,144		
	助成金収入	1,200,000	1,000,000	1,173,963		
	手数料収入	349,584	434,927	939,658		
	広告料収入	8,652,210	8,379,510	8,313,375		
	受講料収入			445,890		
	寄付金収入			500,000		
	協賛金収入			40,000		
	コピー代金等収入・自販機手数料等	1,153,042	1,130,573	4,299,657		
	利息収入		755,102	828,900		
	合計（A）	60,144,624	38,157,225	76,631,587		
支 出	事業運営費等	30,435,639	26,979,134	29,428,009		
	芸術鑑賞事業等	44,326,814	29,510,393	74,055,261		
	合計（B）	74,762,453	56,489,527	103,483,270		
収支（A）－（B）		-14,617,829	-18,332,302	-26,851,683	0	0
【特記事項】						
<p>・自主事業には、公益性の高いものも含まれるため、採算ベースに乗りにくい事業もあるが、事業内容や広報活動の見直し等を通じて、収支の改善を検討されたい。</p>						

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 小野澤 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	石倉 とき子（施設利用者）
5	委員	片貝 憲二（施設利用者）
6	委員	山川 久枝（施設利用者）

4 4段階評価の方法

全委員の協議による方法

5 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	指定管理業務内容	①②③④⑥⑪⑫⑬⑭⑮⑯⑰⑱
2	基本協定書・平成25年度協定書 等	①③
3	財団の運営方針・事業運営及び事業計画について	⑥⑫⑯⑰⑱
4	平成25年度 事業計画	④
	指定管理事業 事業計画	
	自主事業等 事業計画	
	共催事業 事業計画	
5	平成25年度 事業報告	④
6	(1) 指定管理事業 事業報告	①⑦⑨
	シビックホール 報告	
	生涯学習 報告	
	施設の管理運営 利用状況の推移	
	(2) 指定管理事業決算	
7	(3) 自主事業等 事業報告	②
	シビックホール 報告(自主事業)	
	シビックホール 報告(共催・後援・協力事業)	
	生涯学習 報告	
	施設の管理運営 報告	
	その他	
	(4) 自主事業決算	
8	ホール事業に関するアンケート	③⑤
9	生涯学習事業に関するアンケート	③⑤
10	施設利用に関するアンケート	③⑤
11	意見・要望とその対応	③④⑥
12	情報公開請求一覧	⑰
13	情報公開に関する規程	⑰
14	個人情報の保護に関する規程	⑯
15	研修等一覧	⑬
16	接遇PT報告書	⑥
17	収納金内訳書兼収納金預入報告書(日計表)	⑪
18	清掃業務委託作業確認書	⑭
19	指定管理施設の保守点検・修繕及び備品購入実績一覧	⑭
20	備品台帳	⑮
21	緊急連絡網	⑱
22	自衛消防隊活動マニュアル	⑱
23	急病人・怪我人発生時の対応	⑱
24	緊急対応等報告書	⑱
25	前年度の評価結果 改善指摘事項の改善策	⑧⑩⑳
26	資料	
	(1) ホール事業 指定管理事業	
	(2) ホール事業 自主事業	
	(3) 生涯学習推進事業	
	(4) 施設の管理運営 自主事業	

(5) シビックホール メンバーズ メールマガジン	
---------------------------	--

6 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】	A 37点	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	3	3
		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	4	8
		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	4	4
		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	4	4
		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、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	3	6
	【評価理由】 ①施設管理業務及び文化芸術・生涯学習事業のいずれにおいても、協定書等で区が求めた水準での事業実施となっている。 ②大・小ホールでの芸術鑑賞事業を中心に、事業計画書に沿った事業実施となっている。 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り組みが行われている。 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、「フェイスブック」などのSNSを有効に活用し、利用者の属性に応じた公演情報を配信するなどの取り組みを行っている。 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、概ね好評である。 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。 ⑦大ホール・小ホールの利用率は、高い水準での横ばいとなっている。その他の施設でも、従来の利用率を引き続き維持している。				
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
	【評価理由】 ⑧什器類の計画的更新と積極的な再利用、機器の再リースなど経費削減に努めている。 ⑨指定管理事業については、指定管理料及びチケット収入など指定管理事業に紐づく収入の範囲内での実施となっている。 ⑩空き室情報メールサービスを実施して施設稼働率の上昇を狙うなど、収入増加への努力が見られる。				

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
				【評価理由】 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舞台技術や接客研修などといった、施設の管理運営に必要とされる基本的な能力向上に結びつく取組がなされている。さらに、文化芸術に関する専門的な知識・能力を身に付ける研修へも適時参加している。 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、備品管理は台帳により適正に管理されている。 ⑯区に準じた形で定められた規定をもとに、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数日以内に公開するなど適切な対応が行われている。 ⑱講習会や訓練の実施など、適切な危機管理体制を整えている。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している。 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。	

管理運営の適正性

【配点36点】

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
業務の改善性【配点12点】	A 12点	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
	《前回の指摘事項》 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 				
	【評価理由】 <ul style="list-style-type: none"> ・什器類の計画的更新と積極的な再利用、機器の再リース等に取り組み、経費削減に努めている。 ・劇場運営のスキルアップのための各種研修に職員を派遣している。 ・接遇PTの設置や、利用者や指定管理者の意見交換の場となる「ひとこと広場」の設置などの取り組みを行っている。 ・地域の人材や学習資源を活用した講座を実施するなど、一定の取り組みを行っている。 				

(2) 総合評価

評価	B	得点	87 / 100点
【所見】			
<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、以下の取組みが望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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・効率的な事業執行に努めること。 ・指定管理者主催事業の催事中に緊急事態が生じた際に、事業に従事しているボランティア・スタッフが施設職員をサポートして事態に対応できるよう、事前研修・訓練の実施を検討するなど、より安心して事業を楽しめる環境づくりに努めること。 ・自主事業については、事業内容を適時見直す等して、収支の改善を含めたより良い事業形態のあり方を検討すること。 			

《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)