

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	響きの森文京公会堂外7施設	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。	3	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。	3	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	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。	6	自主事業について事業計画書に沿った事業実施となっているが、毎年度マイナス収支となっていることから、的確な収支計画書による事業実施に努める必要がある。
	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	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が行われている。	3	求める水準の範囲と考える。
	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」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。	4	SNSの活用等、積極的に広報が行われている。無料の会員制度の会員数も増加しており、利用者への情報提供等も十分に行われている。
	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	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。	8	評価検討会の評価は妥当である。
	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	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。	3	求める水準の範囲と考える。
	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。	6	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。	6	ホール利用率は高い水準を維持しているが、文京アカデミー・地域アカデミーの稼働率も把握されたい。
	分野評価	A		B	

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	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。	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当であるが、自主事業については、プラス収支の確保が望まれる。
	分野評価	C		C	
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。	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。	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。	4	舞台技術や接遇研修などといった、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。	3	充実した研修が行われているが、文化芸術に関する専門的知識・能力を身に付ける研修について、効果の確認にもう少し時間が必要と考える。
	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。	4	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。	3	適正に行われているが、求める水準の範囲と考える。
	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管理されている。	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、滅失及びき損等の事故が起きていないか。	3	区に準じた形で定められた規程をもとに、個人情報が適正に管理されている。	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。	3	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。	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	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。	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	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	B		C	

改善性の	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。	12	<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む、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、利用者と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。 	9	昨年度の指摘に対し、真摯に取り組んでいることが確認できるが、求める水準の範囲と考える。
	分野評価	A		C	

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	87 / 100 (87.0%)	78 / 100 (78.0%)
総合評価	B	C

(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	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。	各事業とも施設の運営目的及び利用者ニーズをとらえた事業を展開している。
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>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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・若年層を含めたより幅広い区民に親しまれる施設とすべく、新しい発想での自主事業の取組も必要と考えられる。 ・さらなる運営レベルの向上を目指し、スタッフの能力開発に取組んでもらいたい。 ・収支における指定管理業務と自主事業のあり方を検討し、必要に応じて見直す必要がある。 <p>また、自主事業の計画にあたっては、収支面での的確な見積りと収支の改善に努める必要がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・これまでの公益財団法人としての実績を踏まえ非公募選定としていることに鑑み、より公益財団法人文京アカデミーのノウハウを活かした魅力的な事業展開を図られたい。
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)		

2 評価検討会の評価に関する意見

いくつかの項目について、要求水準を超えるとまでは言えない項目があったものの、概ね適切な評価がされているものと考えられる。

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

- ・自主事業の位置付けを指定管理者に認識してもらうとともに、その収支の確保については、より積極的な姿勢に転換する必要があるものと考えられる。堅実な取組みは高く評価されるものであるが、一方で、指定管理者制度のメリットを活かした、民間団体ならではの、幅広い区民層に対するアプローチや収益確保策の検討も指導・誘導してもよいのではないかと。
- ・実績報告書の経費の収支状況について、個々の事業等の執行状況を把握できないことから、経費の効率性について判断しにくい。指定管理業務、自主事業ともに、年度当初の収支計画書とそれと対比できるような収支報告書の作成を指定管理者に求めるなど、適正な執行を確認すべきである。