

文京区立アカデミー文京外6施設の指定管理者の評価結果について

文京区立アカデミー文京外6施設の平成29年度管理運営実績について、以下のとおり評価を実施した。

1 指定管理者

公益財団法人 文京アカデミー

2 管理運営施設（7施設）

アカデミー文京、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、文京シビックセンタースカイホール、響きの森文京公会堂

3 評価の経過

アカデミー推進部に設置した指定管理者評価検討会（以下「評価検討会」という。）
において平成30年7月に評価（一次評価）を行った。

4 評価結果

裏面のとおり

評価主体		評価検討会 (一次評価)
分野 評価	サービス向上の有効性 【配点40点】	38点 A
	経費の効率性 【配点12点】	11点 A
	管理運営の適正性 【配点36点】	27点 C
	業務の改善性 【配点なし】	評価対象外
総合評価 【配点88点】		76点 (86%) B

なお、詳細は別紙のとおり。

《分野評価及び総合評価の見方》

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

文京区立アカデミー一文京外6施設
指定管理者の管理運営に対する評価報告書
【平成29年度実績】

平成30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29年4月1日～平成30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アカデミー文京 ②地域アカデミー（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） ③文京シビックセンタースカイホール ④響きの森文京公会堂
施設の設置目的	①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。 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。
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28年4月1日～平成33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） (5) 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） (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

年度		28	29	30	31	32
収 入	響きの森文京公会堂等指定管理料	51,603,000	57,799,000			
	アカデミー文京等指定管理料	109,509,400	107,473,000			
	利用料金	270,179,150	268,492,915			
	受講料収入	15,626,200	14,092,900			
	チケット収入	39,499,750	44,188,750			
	助成金等収入	2,583,447	6,243,491			
	合計 (A)	489,000,947	498,290,056	0	0	0
支 出	人件費	141,318,348	142,558,830			
	響きの森文京公会堂施設管理経費	112,517,662	139,875,967			
	スカイホール施設管理経費	1,264,350	2,018,823			
	アカデミー文京等施設管理経費	53,967,095	59,127,690			
	響きの森文京公会堂事業運営経費	80,372,813	85,999,397			
	アカデミー文京等事業運営経費	25,390,784	25,583,808			
	合計 (B)	414,831,052	455,164,515	0	0	0
収支 (A) - (B)		74,169,895	43,125,541	0	0	0
【特記事項】						
利用料金の区への還元額 9,945,000円 「文京区立アカデミー文京外6施設の管理に関する基本協定書」第26条に基づく利用料金収入の区への還元額は、利用料金収入から除く。						

(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		28	29	30	31	32
収 入	チケット収入	73,669,946	78,145,344			
	助成金収入	11,358,871	9,842,579			
	手数料収入	913,113	1,019,360			
	広告料収入	9,017,480	9,147,720			
	受講料収入	1,043,800	1,127,400			
	寄付金収入	0	845,053			
	協賛金収入	0	0			
	ポイント代金等収入・自販機手数料等	6,891,932	7,741,192			
合計（A）	102,895,142	107,868,648	0	0	0	
支 出	事業運営費等	42,690,907	48,967,978			
	芸術鑑賞事業等	66,539,390	70,471,014			
	合計（B）	109,230,297	119,438,992	0	0	0
収支（A）－（B）		-6,335,155	-11,570,344	0	0	0
【特記事項】						

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 光幸
2	副座長	アカデミー推進部アカデミー推進課長 竹越 淳
3	委員	アカデミー推進部観光・国際担当課長 鈴木 大助
4	委員	アカデミー推進部スポーツ振興課長 木村 健
5	委員	平瀬 まゆみ（施設利用者）
6	委員	柚木 健（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	指定管理業務要求水準書	①
2	基本協定書・平成29年度協定書	①
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29年度 事業計画	①②⑨⑩
	指定管理事業	
	自主事業等	
	共催事業	
5	平成29年度 事業報告	①⑨⑩
6	(1) 指定管理事業 事業報告	①④⑥⑦⑨⑩
	シビックホール	
	生涯学習	
	施設の管理運営	
	(2) 指定管理事業決算	
7	(1) 自主事業等 事業報告	①②④⑨⑩
	シビックホール (自主事業)	
	シビックホール (共催・後援・協力事業)	
	(2) 自主事業決算	
8	ホール事業に関するアンケート	②③⑤⑧
9	生涯学習事業に関するアンケート	②③⑤
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	③⑥
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	⑬⑱
16	収納金内訳書兼収納金預入報告書(日計表)	⑪
17	清掃業務委託作業確認書	⑭
18	指定管理施設の保守点検・修繕及び備品購入実績一覧	⑭⑮
19	備品台帳	⑮
20	緊急連絡網	⑱
21	自衛消防隊活動マニュアル	⑱
22	急病人・怪我人発生時の対応	⑱
23	緊急対応等報告書	⑱
24	前年度評価結果(平成28年度実績) 改善指摘事項及び改善策	⑳
25	資料	②④
	(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) シビックホール メンバーズ メールマガジン	

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】	A 38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	4	4
		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	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	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	3	3
		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	4	8
<p>【評価理由】</p> <p>①水準を超える内容で適切に実施された。区民要望を踏まえ音楽劇ワークショップ「ぶんきょう演技塾」事業を開始し、公演では手話通訳を劇中に配置し、手話の見えやすい座席を用意する取組みをした。</p> <p>②多くの自主事業を実施したが、いずれも高い入場率となった。文化庁の補助金を活用した事業展開を実施した。</p> <p>③アンケートに寄せられた意見に対して積極的に対応している。</p> <p>④シビックホールメンバーズについて、会員特典として新たに「響きの森プレミアム・コンテンツ」を設け、会員が1年間で1,800人増加し、10,000人を超える会員制度になった。</p> <p>⑤ホール事業における「満足、やや満足」の割合は、29事業平均で86.2%、生涯学習事業の平均満足度が138講座・事業平均で86.1%、施設利用者における施設の全体満足度の「満足・やや満足」の割合は平均81.2%となっている。</p> <p>⑥適切に行われている。</p> <p>⑦特に大ホールの利用率が高く、2年続けて1,000万円程度の区への還元額を実現している。</p>					
経費の効率性 【配点12点】	A 11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	4	4
		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	4	4
<p>【評価理由】</p> <p>⑧文化庁の助成金の利用が経費削減につながった。</p> <p>⑨利用料金の増加を財源に、スタインウェイのピアノを独自に購入し、区民還元したこと及びホール20周年記念事業、リニューアルオープン記念事業に向けた計画的な積立を行っている。</p> <p>⑩文化庁の補助金の獲得、チケット完売への追加広告の工夫やアウトリーチ事業を実施した。</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	C 27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	3	3
		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	3	3
		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適切に管理している。 ⑫固有職員の能力向上を図り、体制を整備するとともに、窓口にも職員の不足がないよう適切に配置している。 ⑬多くの分野の研修に外部講師を招聘し、知識、技術の向上を図ったことにより、利用者へのサービス改善につながった。 ⑭適切に行われた。安全対策として、大ホールの2階席に手すりの設置をした。 ⑮適切に行われた。 ⑯個人情報は適切に管理されている。 ⑰適切に行われた。 ⑱来場者参加型の避難訓練コンサートを実施するなど、危機管理体制の構築に努めている。 ⑲区と同様のルールで積極的に取組んでいる。	

【配点12点】 業務の改善性	—	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。			—
	<p>《前回の指摘事項》 「なし」の為、評価不要項目である。</p> <p>【評価理由】</p>				

(2) 総合評価

評 価	B	得 点	76点 / 88点
【所見】			
<p>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。</p> <p>ホール10周年記念事業実施時は、主に区からの分担金により実施したが、20周年に向けては財団の財源を基に実施できるように、28年度から積立を開始しており、29年度も積立ができたことを評価する。</p> <p>評価項目⑥の「利用者に対する苦情対応が適切に出来たか。」について、資料では、対応出来た事例のみ提出されているが、今後は、多額の費用を必要とする施設設備改修への要望など、対応出来ていないものも含めた苦情一覧の提出を検討して欲しい。</p> <p>ごみの削減への取組については、紙の書類の多さ、リサイクル資源の分別の種類など、削減の余地はあると感じる。区の取組みとは別に財団独自で何か工夫ができることがあれば、ぜひ検討して欲しい。</p>			
【改善事項】			
なし。			

《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)