

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23年度実績】

平成24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23年4月1日～平成24年3月31日 (指定期間5年中の1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				
	アカデミー文京等指定管理料	108,930,000				
	響きの森文京公会堂等利用料金	184,396,510				
	アカデミー文京等利用料金	35,373,750				
	利用料金（清算による還元）	0				
	東日本大震災に係る補てん額	12,756,178				
	受講料収入	13,264,800				
	チケット収入	33,306,031				
	助成金収入	2,224,000				
	合計（A）	398,229,269				
支 出	人件費	91,224,179				
	響きの森文京公会堂施設管理経費	149,709,801				
	スカイホール施設管理経費	536,212				
	アカデミー文京等施設管理経費	42,696,628				
	響きの森文京公会堂事業運営経費	71,504,967				
	アカデミー文京等事業運営経費	26,661,219				
	合計（B）	382,333,006				
収支（A）－（B）		15,896,263	0	0	0	0
<p>【特記事項】</p> <p>・23年度の響きの文京公会堂等及びアカデミー文京等の利用料金は、東日本大震災の影響により、当初見込額よりも収入が無かったので、年度協定書第4条の規定による区への還元額は0円である。</p>						

(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				
	助成金収入	1,200,000				
	手数料収入	349,584				
	広告料収入	8,652,210				
	ホール 自動販売機手数料収入	659,672				
	地域アカデミーコピー代金等収入	493,370				
	合計（A）	60,144,624				
支 出	事業運営費等	30,435,639				
	芸術鑑賞事業等	44,326,814				
	合計（B）	74,762,453				
収支（A）－（B）		-14,617,829	0	0	0	0
<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 						

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 曳 地 由紀雄
2	副座長	アカデミー推進部アカデミー推進課長 柳 下 幸 一
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	平 瀬 まゆみ（施設利用者）
5	委員	増 田 純 （施設利用者）
6	委員	松 本 陽 子（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	指定管理運営業務内容	①②
2	基本協定書・平成23年度協定書	①②
3	財団の運営方針・事業運営及び事業計画の提案	①②③⑫⑰
4	平成23年度事業計画書	①②⑨
5	平成23年度事業報告書	①②⑨
6	自主事業一覧	①②
7	ホール事業年間報告	①②⑤
8	ホール事業アンケート概要	③⑤
9	アカデミア講座の事業年間報告	③⑤
10	指定管理施設の管理運営について／利用者アンケート結果	⑤⑭
11	広報物	④⑳
12	意見・要望等とその対応	③⑤⑥
13	施設利用状況の推移	⑦
14	指定管理事業収支決算書	⑧⑨⑩
15	収納金内訳書兼収納金預金報告書	⑪
16	研修一覧	⑬
17	保守点検・修繕及び改修・備品購入実績一覧	⑭
18	清掃業務委託作業確認書	⑭⑮
19	備品台帳	⑮
20	情報公開請求一覧・情報公開に関する規程	⑰
21	個人情報の保護に関する規程	⑰
22	緊急連絡網	⑱
23	自衛消防隊初動マニュアル	⑱
24	急病人・怪我人発生時の対応	⑱
25	報告書	⑱
26	前年度の評価結果	⑳
27	前年度の評価結果 改善指摘事項の改善策	⑧⑳

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 36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	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	3	6
		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	4	8
【評価理由】 ①ホール事業において、国内外の著名な演者や交響楽団を招聘するなど、多種多様な芸術鑑賞事業を積極的に計画し、実施している。 ②大・小ホールでの芸術鑑賞事業や出前演奏など、事業提案書に沿った事業を適切に実施している。 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組が行われている。 ④広報紙「スクエア」やポスターなどによる既存の広報活動に加え、新たに「ツイッター」等を開設し、速報性の高い情報提供や公演情報を効果的に配信している。また、電飾掲示板や液晶ビジョンを設置し多角的な広報活動を実施している。 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、「満足」との結果が出ている。 ⑥利用者の苦情等に早急に回答するなど、適切に対応している。 ⑦23年度は、節電に伴う施設貸出休止等により、ホール以外の施設は前年度に比べ利用者数(団体数)は減少したが、指定管理者制度導入(18年度)前の17年度と比較すると、響きの森文京公会堂は大・小ホールともほぼ横ばいであり、アカデミー文京及び地域アカデミーにおいては大幅に増加している。					
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地域アカデミーの清掃業務やHP作成の委託経費等について節減を行い、一定の経費削減が図られている。 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。 ⑩23年度は、節電に伴う施設貸出休止が影響し、利用料金の区への還元はなかったものの、利用料金や広告料収入等の増加に努めている。					

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	C 28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	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必要以上の現金は保管せず、収受した利用料金は特定口座に預けられており、収入日計表により金銭の確認や報告に複数の職員が関与している。			
		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利用者サービスの向上、職場環境づくりのために、コミュニケーションスキルアップセミナーなどを実施するとともに、職員の知識・技術習得を図るために、救命講習や防災・防火教育などを行っている。			
		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、マニュアルを作成し、適切かつ速やかに対応するとともに、救急救命講習会を行っている。			
		⑲ごみ箱の設置を最小限にし、施設利用者に対してはごみを持ち帰らせることを徹底している。東日本大震災後の節電対策については、区の方針どおり実施している。			

業務の改善性 【配点12点】	C 9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	3	9
	<p>《前回の指摘事項》</p> <p>①引き続き、経費削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。 ②広報紙の見直し等、改善はみられるが、今後も、広報方法を工夫するなど、区民や利用者の視点に立った、より効果的な広報活動に努めること。 ③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、職員が窓口対応等で研修の成果を発揮できるよう、研修内容を充実させ、質を高めていくこと。 ④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るよう、可能な限り利用者の意見・要望を反映した事業や取り組みを行うこと。 ⑤実績報告書には、指定管理業務ではない響きの森文京公会堂10周年記念事業も報告されているので、次年度からは指定管理事業のみを報告されたい。</p> <p>【評価理由】</p> <p>①については、地域アカデミーの清掃委託やホームページ作成委託などの経費について削減した数字が示されている。 ②については、Twitter等を活用するなど、新たな情報発信の拡充が行われている。 ③については、防災関係の研修を充実させるなどの取り組みが行われている。 ④については、視聴覚機材の貸出時期を早めるなど、利用者の意見・要望を反映させた取り組みが行われている。 ⑤については、事業報告書の内訳で、指定管理事業と自主事業の項目を設け、区別できるようにした。</p>				

(2) 総合評価

評 価	B	得 点	82 / 100点
<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には、以下の取り組みが必要である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、経費削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。 ・23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。 ・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>【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)