

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21年度実績】

平成22年7月

アカデミー構想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21年4月1日～平成22年3月31日 (指定期間2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	財団法人 文京アカデミー
指定期間	平成21年4月1日～平成23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) 管理施設の使用料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		21	22	23	24	25
収 入	響きの森文京公会堂等指定管理料	133,045,000				
	指定管理料（施設修繕費用 清算による還付）	-20,845,066				
	指定管理料（口座振替手数料 清算による還付）	-416,204				
	指定管理料（利用料金前納分 清算による還付）	-1,551,710				
	アカデミー文京等指定管理料	101,860,000				
	指定管理料（利用料金前納分 清算による追加）	563,075				
	響きの森文京公会堂等利用料金	137,469,455				
	アカデミー文京等利用料金	33,031,900				
	利用料金(清算による還付)	-1,061,663				
	受講料収入	14,519,750				
	チケット収入	15,616,211				
	助成金収入	3,100,000				
	コピー代金収入	547,210				
	合計（A）	415,877,958	0	0	0	0
支 出	人件費	70,220,637				
	響きの森文京公会堂施設管理経費	171,377,945				
	スカイホール施設管理経費	337,616				
	アカデミー文京等施設管理経費	44,627,970				
	響きの森文京公会堂事業運営経費	50,519,399				
	アカデミー文京等事業運営経費	25,241,336				
	合計（B）	362,324,903	0	0	0	0
収支（A）－（B）	53,553,055	0	0	0	0	

【特記事項】

- ・響きの森文京公会堂等の指定管理料のうち、概算払いした施設修繕費、口座振替手数料及び平成21年3月31日以前に区が徴収した平成21年度分の施設使用料について、年度協定書第3条第3項の規定により、清算により区へ還元（-22,812,980円）された。
- ・アカデミー文京等の指定管理料のうち、概算払いした平成21年3月31日以前に区が徴収した平成21年度分の施設使用料について、当初見込額より収入減があったので、年度協定書第3条第3項の規定により、清算により指定管理者へ追加（+563,075円）で支払いを行った。
- ・アカデミー文京等の利用料金は、当初見込額よりも収入増（+3,538,875円）があったので、年度協定書第4条規定により、清算により区へ還元（-1,061,663円）された。

(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		21	22	23	24	25
収 入	チケット収入	19,938,321				
	手数料収入	242,537				
	公衆電話料金収入	10,240				
	ホール 自動販売機手数料収入	534,064				
	大ホール 飲食物提供利用料収入	252,600				
	合計（A）	20,977,762	0	0	0	0
支 出	事業運営費等	34,774,181				
	芸術鑑賞事業等	28,196,290				
	合計（B）	62,970,471	0	0	0	0
収支（A）－（B）		-41,992,709	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。今後は、引き続き、事業の質を維持しながら、事業内容を精査し、収支の改善を図っていく必要がある。 						

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 徳 田 隆
2	副座長	アカデミー推進部アカデミー推進課長 八 木 茂
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	菊 本 多 嘉（施設利用者）
5	委員	黒 木 美 芳（施設利用者）
6	委員	古 川 淳（施設利用者）

4 4段階評価の方法

各委員の評価の合計を委員数で除して平均を算出する方法

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	管理運営業務仕様書	①②
2	基本協定書・平成21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	①②⑫⑬⑯⑰⑱⑲
4	平成21年度事業計画書	①②⑨
5	平成21年度事業報告書	①②⑨
6	自主事業一覧	①②
7	施設利用者アンケート調査結果	③⑤
8	広報物	④⑳
9	意見・要望等とその対応	③⑥
10	利用状況の推移	⑦
11	経費節減、効率的な予算執行及び省エネ等の取組み	⑧⑨⑩⑱⑳
12	指定管理事業収支決算書	⑧⑨⑩
13	収納金内訳書兼収納金預金報告書（日計表）	⑪
14	財団の組織	⑫
15	財団法人文京アカデミー研修	⑬⑳
16	修繕又は施設改修一覧	⑭
17	日常・定期清掃等作業完了書・業務完了書等	⑭
18	購入備品一覧表・備品台帳	⑮
19	個人情報保護に関する規程	⑯
20	情報公開請求一覧・情報公開に関する規程	⑰
21	緊急連絡網	⑱
22	危機管理情報連絡表	⑱
23	急病人・怪我人等への対応	⑱
24	前年度の評価結果	⑳
25	前年度の評価結果 改善指摘事項の改善策	⑳

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】	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	3	3
		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	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ホール事業を中心に、多種多様な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会など、事業提案書に沿った規模の自主事業を実施している。 ③利用者アンケートは実施されており、利用者から出された意見・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」については、21年度に改善の検討が行われ、22年4月号からページ数を増やし（4P→8P）、文字を大きくするなど改善が見られる。ホームページについても、21年度に検討が行われ、今後、メールマガジンの発行、講座等の動画配信など、利用者サービスの向上のための改善を進めているところである。また、ちらし、ポスターなどによる広報活動は適宜行われている。 ⑤アンケート結果では、施設利用については概ね良好、ホール事業やアカデミア講座については概ね満足との結果が出ている。 ⑥利用者からの要望・意見等に対応するとともに、施設面の極力改善を図っている。 ⑦行政使用を除く利用者数（団体数）は、響きの森文京公会堂大ホールは、指定管理者制度導入前の17年度598が21年度572に、小ホールは742が742と横ばいであるが、アカデミー文京は、3,695が5,352、地域アカデミーは、12,563が17,127と増加している。				
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窓口の効率化を図るとともに、ホール事業の委託内容を見直すなど、経費の削減に努めている。 ⑨区からの指定管理料の範囲内で予算執行がなされている。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）が実施されている。 ⑩アカデミー文京等については利用者数の増加により、利用料金の一部を年度協定に基づき区へ還元している。また、情報紙「スクエア」の広告料収入などの増加にも努めている。				

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	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	3	3
		⑭ 利用者が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	4	4
		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	4	4
		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、收受した利用料金は適宜、特定口座に預けられており、報告も日計表により速やかにされている。			
		⑫人事配置計画に基づく人員の配置がなされており、事業運営に支障のない人員配置である。			
		⑬接客マナーやクレーム対応の職員研修を行うなど、利用者サービス向上のための取り組みを行っている。また、職員の知識・技術向上を図るためにホールの舞台実務研修を行っている。			
		⑭必要な施設の保守、修繕、清掃等は概ね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措置が講じられており、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措置が講じられており、情報公開請求に対しても即日公開するなど適正に対応している。			
		⑱急病人・怪我人などの事故の対応については、連絡網等が整備されており、利用者等のトラブルなどの危機管理情報についても、区の取扱いに準じて適正に報告されている。			
		⑲コピーの使用に当たっては、裏面使用を積極的に奨励するとともに、大・小ホールの定期点検や清掃時においては、電気をこまめに消灯しながら作業を行うなど、環境に配慮した取り組みが行われている。			

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>【検討会改善指摘事項】</p> <p>1 今後、区民や利用者に対する情報提供の工夫や職員の意識の向上により、利用者に対するサービスの向上への取組みを行うこと。</p> <p>2 経費の節減や効果的・効率的な予算執行に向けた具体的な取組みを示すこと。</p> <p>3 区民や利用者への情報媒体であるスクエア、ホームページ等については、他団体のものを参考に改善に努めること。</p> <p>【委員会改善指摘事項】</p> <p>1 研修等を充実させ、職員の知識、接遇の向上に努められたい。</p> <p>2 区から報告を求められた事項については、報告書で詳細に報告されたい。</p> <p>【評価理由】</p> <p>【検討会改善指摘事項】</p> <p>1、3については、広報紙「スクエア」の見直しや、接遇マナー等の研修を行うなど、改善がみられた。2については、窓口の効率化を図るとともに、ホール事業の委託内容を見直すなど、具体的な取組みが示され、改善されている。</p> <p>【委員会改善指摘事項】</p> <p>1については、接遇マナーやクレーム対応の研修を行うなど、改善されている。2については、十分とは言えないが、区が求めた事項の報告は行われており、改善されている。</p>				

(2) 総合評価

評 価	B	得 点	81 / 100点
<p>【所見】</p> <p>各分野ごとの評価項目については、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしていると評価したが、今後、区が求めた水準を超える成果を出すためには、以下のような取組みが求められる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理業務全般については、事業内容、規模等、概ね計画どおり実施されているが、今後、経費の節減や効果的・効率的な予算執行等に努めるとともに、その効果が分かるよう可能な限り数値で示すこと。 ・広報紙「スクエア」の見直しや、接遇マナー等の研修を行うなど、改善がみられたが、スクエア、ホームページ等については、引き続き他団体のものを参考に改善に努めるとともに、職員研修については、職員の知識、接遇を向上させるために、研修内容の質を高めていくこと。 ・利用者アンケート等により収集した意見・要望については、可能なものから順次取組みに反映させること。 <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)