

評価検討会の評価結果に対する適正性確認結果

1 評価の対象とした指定管理者等

指定管理者名	管理運営する施設名	所管
財団法人 文京アカデミー	響きの森文京公会堂、アカデミー文京、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、文京シビックセンタースカイホール	アカデミー推進部 アカデミー推進課

2 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	評価委員会確認結果
1 管理運営業務仕様書	①②	評価項目との対応は適正である。
2 基本協定書・平成21年度協定書	①②	評価項目との対応は適正である。
3 財団の運営方針・事業運営及び事業計画の提案	①②⑬⑭⑯⑰⑱	評価項目との対応は適正である。
4 平成21年度事業計画書	①②⑨	評価項目との対応は適正である。
5 平成21年度事業報告書	①②⑨	評価項目との対応は適正である。
6 自主事業一覧	①②	評価項目との対応は適正である。
7 施設利用者アンケート調査結果	③⑤	評価項目との対応は適正である。
8 広報物	④⑳	評価項目との対応は適正である。
9 意見・要望とその対応	③⑥	評価項目との対応は適正である。
10 利用状況の推移	⑦	評価項目との対応は適正である。
11 経費節減、効率的な予算執行及び省エネ等の取組み	⑧⑨⑩⑱⑳	評価項目との対応は適正である。
12 指定管理事業収支決算書	⑧⑨⑩	評価項目との対応は適正である。
13 収納金内訳書兼収納金預金報告書（日計表）	⑪	評価項目との対応は適正である。
14 財団の組織	⑫	評価項目との対応は適正である。
15 財団法人文京アカデミー研修	⑬⑳	評価項目との対応は適正である。
16 修繕又は施設改修一覧	⑭	評価項目との対応は適正である。
17 日常・定期清掃等作業完了書・業務完了書等	⑭	評価項目との対応は適正である。
18 購入備品一覧表・備品台帳	⑮	評価項目との対応は適正である。
19 個人情報の保護に関する規程	⑯	評価項目との対応は適正である。
20 情報公開請求一覧・情報公開に関する規程	⑰	評価項目との対応は適正である。
21 緊急連絡網	⑱	評価項目との対応は適正である。
22 危機管理情報連絡表	⑱	評価項目との対応は適正である。
23 急病人・怪我人への対応	⑱	評価項目との対応は適正である。
24 前年度の評価結果	⑳	評価項目との対応は適正である。
25 前年度の評価結果 改善指摘事項の改善策	⑳	評価項目との対応は適正である。

【評価委員会確認結果】

定期的なモニタリングを実施し、その結果も各評価項目の対象資料とされたい。

3 評価結果

(1) 分野評価

評価分野	評価項目	評価検討会 評価結果	評価委員会 評価結果	評価委員会確認結果
サービス向上の有効性	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。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。 大ホールで4事業、小ホールで6事業を実施しており、積極的な自主事業の実施が認められる。
	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。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。 今後は、区民や利用者の声も採り入れながら広報誌やホームページの改善を図るなど、区民の視点に立ったより効果的な広報活動を推進されたい。
	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。	4	4	評価検討会の評価結果は妥当である。 施設利用に関する5段階評価の結果、使用料金は平均3.1であったが、施設利便性は平均4.1、職員接遇は平均4.0であり、利用者からは概ね高い評価を得ていると判断できる。
	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。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。 主な苦情については概ね適切に対応していると判断できる。今後は、苦情全般の傾向や対応状況、処理経過等についても確認されたい。
	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。	4	4	評価検討会の評価結果は妥当である。
	分野評価	B	B	

評価分野	評価項目	評価検討会 評価結果	評価委員会 評価結果	評価委員会確認結果
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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。 窓口の効率化とホール事業の委託内容の見直しにより、7,418千円の経費削減を図っており、経費削減の取組みは認められる。
	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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。 アカデミー文京等では、利用者意見に基づく改善等を実施しており、利用者数増加による収入増加がみられている。
	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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。 利用者アンケートの結果、施設の利便性は5段階評価中平均4.1であり、概ね適切な施設管理がなされていると認められる。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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。	4	3	評価結果は「3」とする。 評価検討会の評価結果は「4」であるが、指定管理者の対応内容は、業務仕様書に規定された文京区情報公開条例に即したものであるため、評価結果は「3」とする。
	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。	4	3	評価結果は「3」とする。 評価検討会の評価結果は「4」であるが、指定管理者の対応内容は、業務仕様書の規定に即したものであるため、評価結果は「3」とする。
	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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
分野評価	B	C		
改善業務性の	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。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。 前回評価の指摘事項については、全て一定の改善が図られていると認められる。
	分野評価	C	C	

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
総合評価	B	C
得点	81/100	79/100
所見	<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>評価検討会においては、各評価項目について可能な限り具体的な評価基準を定め、指定管理者と共有することが望ましい。また、評価報告書の評価理由欄には、より明確な根拠を示されたい。</p>
改善指摘事項	なし	なし