

平成26年度

# 台東区指定管理者施設管理評価報告書

平成27年1月

台東区指定管理者施設管理評価委員会

# 台東区民憲章 あしたへ



江戸の昔、「花の雲 鐘は上野か 浅草か」と詠まれたわたくしたちの  
まち台東区には、磨き抜かれた匠の技や気さくで人情あふれる暮らしが、  
今もあちらこちらに息づいています。

わたくしたちは、先人が築いてきた文化や環境を大切にして、伸びゆく  
住みよいまちを目指し、この憲章を定めます。

たからものを うけつぎ こころゆたかな まちにします  
おもてなしの えがおで にぎやかな まちにします  
おもいやり ささえあい あたたかな まちにします  
みどりを いくしみ さわやかな まちにします  
いきがいを はぐくんで すこやかな まちにします

(平成十八年十二月十四日 告示 第六百八十八号)



## は じ め に

指定管理者制度は、地方公共団体が設置する公の施設の管理運営を民間事業者等に包括的に代行させることができる制度です。公の施設の管理において民間事業者等が有するノウハウを活用することにより、区民サービスの質の向上や効率的な施設運営を図ることを目的としています。

多様化する区民ニーズに効果的・効率的に対応しながら、適切な施設運営を維持していくためには、指定管理者の事業運営や施設の管理状況などを継続的に検証・評価し、必要な改善を図っていくことが、非常に重要となります。

台東区では、他の地方公共団体に先駆けて、平成18年度に「指定管理者施設管理評価委員会」を設置し、指定管理者制度を適用している施設の管理状況等を検証・評価しています。9回目となる今年度は、学識経験者及び区民代表の計4名の評価委員により、老人福祉施設4施設と産業振興施設1施設の計5施設の評価を実施しました。

本委員会では、実際に全ての評価対象施設を視察し、指定管理者と施設を所管する部署へのヒアリングを行うとともに、可能な限り施設利用者の声を聞き取るようにいたしました。また、評価にあたっては、各施設の設置目的に沿った適切な施設運営が行われているかを確認し、評価すべき点はしっかり評価するとともに、改善すべき点があればそれを指摘し、必要な改善を促すようにいたしました。

台東区が、本委員会の評価結果を適切に活用し、指定管理者制度のより効果的な運用のため、今後の施設管理の改善に取り組まれることを心から期待します。

平成27年1月

台東区指定管理者施設管理評価委員会  
委員長 宮崎 牧子

## 一 目 次

|   |    |
|---|----|
| 1 . 指定管理者施設管理評価の趣旨                            | 1  |
| 2 . 指定管理者制度の適用状況                              | 1  |
| 3 . 指定管理者施設管理評価の概要                            | 2  |
| ( 1 ) 区による評価                                  | 2  |
| ( 2 ) 評価委員会による評価                              | 2  |
| 4 . 評価シートの作成手順                                | 4  |
| ( 1 ) 指定管理者施設管理評価シートの概要                       | 4  |
| ( 2 ) 評価シート作成のプロセス                            | 4  |
| ( 3 ) 指定管理者施設管理評価シート                          | 8  |
| 5 . 指定管理者施設管理評価シート 評価項目と判断基準                  | 10 |
| ( 1 ) 事業の運営                                   | 10 |
| ( 2 ) 施設の維持管理                                 | 10 |
| ( 3 ) 利用者の満足度                                 | 11 |
| ( 4 ) 収入支出                                    | 11 |
| 6 . 評価委員会による評価結果                              | 12 |
| ( 1 ) 老人福祉施設 ( 老人福祉センター等 4 施設 )               | 12 |
| ( 2 ) 産業振興施設 ( 産業研修センター )                     | 27 |
| 《参考資料》  | 34 |
| ( 1 ) 区の評価結果一覧 ( 5 6 施設 )                     | 34 |
| ( 2 ) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 設置要綱                  | 38 |
| ( 3 ) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 委員名簿                  | 40 |
| ( 4 ) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 活動記録                  | 41 |
| ( 5 ) 台東区指定管理者制度運用指針                          | 42 |
| ( 6 ) 台東区における指定管理者制度適用施設一覧 ( 平成 2 7 年 1 月現在 ) | 47 |

## 1．指定管理者施設管理評価の趣旨

平成15年の地方自治法の一部改正により、公の施設の管理運営に関し、指定管理者制度が創設された。施設管理の委託先については、法改正前は地方公共団体の出資法人や公共団体等に限定されていたが、改正後は民間事業者等にも門戸が広げられることになった。これにより、民間の経営ノウハウ等を活用して住民サービスの向上や管理経費の縮減等を図り、より一層効率的・効果的な施設管理を行うことができるようになった。

こうした指定管理者制度のメリットを活かすためには、公の施設の設置者である地方公共団体が、指定管理者による管理運営の状況や実績などを適切に検証・評価し、その結果を施設の管理運営や業務改善に的確に反映させていくことが必要である。また、指定期間中の管理運営状況に対する評価は、指定期間の更新時に当該指定管理者の再選定の可否を判断するための基礎として、重要な役割を持つものである。

こうした点を踏まえ、本区では、平成18年度より指定管理者制度を適用している施設の管理状況等について評価を実施している。また、その中で、外部の有識者や区民等で構成する指定管理者施設管理評価委員会を設置し、第三者の視点による評価を実施し、評価の公正性や客観性を確保している。

## 2．指定管理者制度の適用状況

台東区では、平成16年4月、「特別養護老人ホーム蔵前」、「くらまえ高齢者在宅サービスセンター」及び「くらまえ在宅介護支援センター」に初めて指定管理者制度を適用して以降、福祉・文化・体育施設など、幅広い分野にわたる公の施設の管理運営に同制度を適用してきた。

平成27年1月現在、適用施設数は57となっている（47ページ参照）。また、指定管理者として指定された実質的な団体数は14である（株式会社3（企業グループを含む）、NPO法人1、社会福祉法人7、公益社団法人1、公益財団法人2）。

指定管理者制度の適用にあたっては、平成16年12月に「台東区指定管理者制度適用に係る指針」を策定し、当該指針に基づき取組みを進めてきた。指針については適時改定を行い、取組内容の明確化を図っている。

また、指定管理者を選定する際は、指針に基づき、原則として公募型プロポーザル方式によることとしている。平成27年1月現在、公募により指定管理者を選定した施設（再選定を含む）は、「少年自然の家霧ヶ峰学園」、「浅草公会堂」、「社会教育センター」など、18施設となっている。

**【指定管理者制度に関する指針等の策定・改定状況】**

|          |  |
|----------|--|
| 平成16年12月 | 「台東区指定管理者制度適用に係る指針」策定                        |
| 平成17年1月  | 「台東区公の施設への指定管理者制度の適用方針」策定                    |
| 7月       | 「台東区指定管理者制度運用ガイドライン」策定                       |
| 平成20年11月 | 「台東区指定管理者制度運用指針」策定<br>(これまでの指針とガイドラインを整理、統合) |
| 平成22年5月  | 「台東区指定管理者制度運用指針」の一部改定                        |
| 平成26年5月  | 「台東区指定管理者制度運用ガイドライン」の一部改定                    |

### 3. 指定管理者施設管理評価の概要

指定管理者施設管理評価は、区による評価と、台東区指定管理者施設管理評価委員会（以下「評価委員会」という。）による評価をもって構成される。

#### (1) 区による評価

##### ア 評価基準日

評価実施の前年度末日（平成26年3月31日）時点

##### イ 評価対象施設

評価基準日において指定管理者制度を適用している56施設

##### ウ 評価方法

評価は、各施設を所管する担当部署（所管課）が行う。

所管課は、指定管理者から提出された自己評価シート、実績報告書などを踏まえ、施設の管理状況やサービス内容、収支状況などについて検証、評価を行い、「指定管理者施設管理評価シート」（8ページ参照）を作成する。

事務局では、所管課が作成した評価シートに基づき、所管課職員に対するヒアリングを実施した上で、区の最終評価として確定する。

#### (2) 評価委員会による評価

##### ア 評価基準日

区による評価と同様、評価実施の前年度末日（平成26年3月31日）時点

## イ 評価委員会の構成

評価委員会は、評価対象施設の分野に精通した委員をもって構成している。  
平成26年度は、学識経験者や区民等からなる計4名とした（40ページ参照）。

## ウ 評価対象施設

全ての指定管理者制度適用施設が、指定期間中に必ず評価委員会による評価を受けられるよう、ローテーションを組んで評価対象施設を選定している。  
今年度の評価対象施設は、次のとおりである。

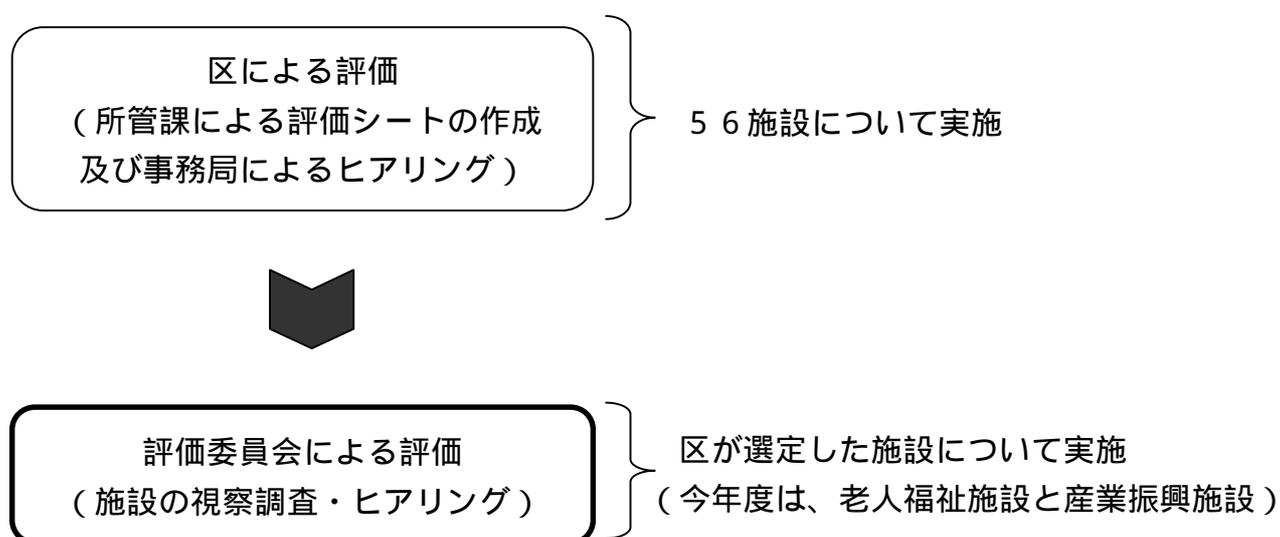
| 項番 | 分野     | 評価対象施設          |
|----|--------|-----------------|
| 1  | 老人福祉施設 | 東京都台東区立老人福祉センター |
|    |        | 東京都台東区立入谷老人福祉館  |
|    |        | 東京都台東区立橋場老人福祉館  |
|    |        | 東京都台東区立三筋老人福祉館  |
| 2  | 産業振興施設 | 東京都台東区立産業研修センター |

## エ 評価の流れ

評価委員会による評価では、施設の視察調査、指定管理者及び所管課職員へのヒアリングをもとに、独自の視点で各施設の状況を検証・評価する。

今年度の評価・コメントは、業務基準書をベースに、同内容の業務・管理運営している施設を一括して行うこととし、老人福祉施設（老人福祉センター等4施設）については一括して評価する。

その結果を報告書としてとりまとめ、課題の指摘や改善策の提案等を行う。



## 4 . 評価シートの作成手順

### ( 1 ) 指定管理者施設管理評価シートの概要

指定管理者施設管理評価シート( 8 ページ参照 ) は、指定管理者が区と締結した協定や業務基準書等( 以下「協定等」という。 ) に基づき、適切に施設の管理を行っているかどうか、体系的に検証するために作成するものである。

評価シートの表面は、施設の状況を整理したページであり、指定管理者の概要、施設の概要、事業( サービス提供 ) の概要、予算決算の推移、施設の稼働状況等( 活動指標 ) 成果指標を示している。

裏面は、評価内容を記載したページであり、昨年度からの取組み、評価項目、評価結果、評価結果に対する今後の対応等を示している。

### ( 2 ) 評価シート作成のプロセス

#### ア 計 27 の「評価項目」に基づく評価

評価シート作成のプロセスであるが、まず、「( 1 ) 事業の運営」「( 2 ) 施設の維持管理」「( 3 ) 利用者の満足度」そして「( 4 ) 収入支出」からなる4つの「評価の観点」ごとに設定された合計27の「評価項目」について、0～3の点数をつける。

各評価項目の採点は、「指定管理者施設管理評価シート 評価項目と判断基準」( 10 ページを参照 ) に基づいて行い、施設の性格等により該当しない項目については、評価対象外とする。

#### 【「評価項目」の点数】

- 3 : 協定等の水準を上回っている  
プラスアルファの評価
- 2 : 協定等の水準とおりである  
標準評価
- 1 : 概ね協定等の水準だが課題がある  
課題がある評価
- 0 : 協定等の水準を下回っている  
区が求めている基準を満たしていない評価
- : 評価対象項目外

【 4 つの「評価の観点」と計 27 の「評価項目」】

( 1 ) 事業の運営 ( 10 項目 )

サービス水準、職員配置、自主事業の成果などの観点から、施設の目的に合致した事業が展開できているかを評価する。

- |            |             |
|------------|-------------|
| (a)施設の目的達成 | (f)開館時間等の遵守 |
| (b)サービス水準  | (g)自主事業の成果  |
| (c)職員配置    | (h)個人情報保護   |
| (d)職員研修    | (i)緊急時対応    |
| (e)案内・接遇   | (j)警備・防犯体制  |

( 2 ) 施設の維持管理 ( 8 項目 )

建物保守、清掃・衛生管理、施設の修繕などの観点から、施設の維持管理が適切に行われているかを評価する。

- |                |                 |
|----------------|-----------------|
| (a)建物保守・設備機器点検 | (e)危険箇所等の確認     |
| (b)備品の管理       | (f)管理記録の作成・保存   |
| (c)清掃・衛生管理     | (g)業務委託の事前承認    |
| (d)施設の修繕       | (h)省エネ・省資源・環境配慮 |

( 3 ) 利用者の満足度 ( 5 項目 )

利用者等の評価、苦情・要望への対応、利用者数の目標達成などの観点から、利用者の満足度が高いかを評価する。

- |                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| (a)利用者・第三者機関の評価 | (d)利用しやすい環境整備   |
| (b)苦情・要望への対応と報告 | (e)関係団体・地域との関わり |
| (c)利用者数の目標達成    |                 |

( 4 ) 収入支出 ( 4 項目 )

予算執行、管理経費の効率的な取組み、収支計画の達成などの観点から、収入支出が適正に行われているかを評価する。

- |             |               |
|-------------|---------------|
| (a)適正な予算執行  | (c)収支計画の達成    |
| (b)管理経費の効率化 | (d)利用料等の徴収・管理 |

## イ 4つの「評価の観点」に基づく評価

4つの「評価の観点」ごとの評価は、「S」から「D」の5段階からなり、計27の「評価項目」の結果をもとに、以下の評価基準に基づき定まる。

評価の説明は、「評価項目」での採点状況も踏まえ、協定等の水準を超えている事象や課題点を具体的に記載する。

### 【「評価の観点」における評価基準】

#### 【S：水準以上】・・・「3」が2項目以上で、かつ、残りが全て「2」

協定等の水準を満たし、一部に水準を上回る内容がある。

（3）「利用者の満足度」及び（4）「収入支出」については、  
「3」が1項目以上で、かつ残りが全て「2」の場合

#### 【A：適正】・・・「3」が1項目以下で、かつ、残りが全て「2」

協定等の水準を満たす管理が行われている。

（3）「利用者の満足度」及び（4）「収入支出」については、  
全て「2」の場合

#### 【B：一部課題あり】・・・「1」が1項目で、かつ、「0」が無い場合

協定等の水準を満たしているが、一部に課題がある。

#### 【C：課題あり】・・・「1」が2項目以上で、かつ、「0」が無い場合

協定等の水準を満たしているが、課題が複数ある。

#### 【D：水準未滿】・・・「0」が1項目以上の場合

協定等の水準を満たしていない。

## ウ 「総合評価」

総合評価は、「良好」「妥当」「要努力」「要改善」「不適」の5段階からなり、4つの「評価の観点」の結果に応じて、以下の基準に基づき定まる。

### 【総合評価の基準】

| 評価の観点(1)～(4)の結果            | 評価  |
|----------------------------|-----|
| Sが2つ以上で、かつ、残りが全てAの場合       | 良好  |
| Sが1つ以下で、かつ、残りが全てAの場合       | 妥当  |
| Bが2つ以下で、かつ、CまたはDが無い場合      | 要努力 |
| Cが1つ以上、またはBが3つ以上で、かつDが無い場合 | 要改善 |
| Dが1つ以上含まれる場合               | 不適  |

### 【総合評価結果の趣旨】

| 評価  | 趣旨   |
|-----|--|
| 良好  | 協定等の水準を上回る、良好な管理運営が行われているもの。   |
| 妥当  | 協定等の水準を満たす、妥当な管理運営が行われているもの。   |
| 要努力 | 概ね協定等の水準を満たす管理運営が行われているが、軽微な課題があることから、指定管理者の努力により、さらなるサービスの向上を図る必要があるもの。 |
| 要改善 | 概ね協定等の水準を満たす管理運営が行われているが、改善すべき課題があることから、区から指導を行い、改善を図る必要があるもの。           |
| 不適  | 管理運営が協定等の水準を満たしていないことから、区から改善指示を行うもの。なお、改善結果が不十分な場合は、指定の取消しの可能性もある。      |

( 3 ) 指定管理者施設管理評価シート

| 平成26年度 指定管理者施設管理評価シート |        | 部    | 課             |      |      |      |
|-----------------------|--------|------|---------------|------|------|------|
| 施設名称                  |        |      |               |      |      |      |
| 指定管理者の名称              |        | 指定期間 |               | ~    |      |      |
| 1. 指定管理者の概要           |        |      |               |      |      |      |
| (1)業務内容               |        |      |               |      |      |      |
| (2)類似施設の管理実績          |        |      |               |      |      |      |
| (3)経営状況               |        |      |               |      |      |      |
| 2. 施設の概要              |        |      |               |      |      |      |
| (1)所在地                |        |      |               |      |      |      |
| (2)設置目的               |        |      |               |      |      |      |
| (3)利用者                |        |      |               |      |      |      |
| (4)開館日・時間             |        |      |               |      |      |      |
| (5)規模                 |        |      |               |      |      |      |
| (6)人員体制               |        |      |               |      |      |      |
| 3. 事業（サービス提供）の概要      |        |      |               |      |      |      |
| (1)委託事業               |        |      |               |      |      |      |
| (2)自主事業               |        |      |               |      |      |      |
| 4. 予算決算の推移            |        |      |               |      |      |      |
|                       |        | 21年度 | 22年度          | 23年度 | 24年度 | 25年度 |
| 予算                    | 委託料    |      |               |      |      |      |
|                       | 利用料金収入 |      |               |      |      |      |
|                       | その他収入  |      |               |      |      |      |
|                       | 管理経費   |      |               |      |      |      |
| 決算                    | 委託料    |      |               |      |      |      |
|                       | 利用料金収入 |      |               |      |      |      |
|                       | その他収入  |      |               |      |      |      |
|                       | 管理経費   |      |               |      |      |      |
| 収支                    |        | 0    | 0             | 0    | 0    | 0    |
| 5. 施設の稼働状況等（活動指標）     |        |      |               |      |      |      |
| 指標名称                  |        | 単位   | 22年度          | 23年度 | 24年度 | 25年度 |
|                       |        |      |               |      |      |      |
|                       |        |      |               |      |      |      |
| 6. 成果指標               |        |      |               |      |      |      |
| 指標名称                  |        | 単位   | 目標値<br>(27年度) | 23年度 | 24年度 | 25年度 |
|                       |        |      |               |      |      |      |
|                       |        |      |               |      |      |      |

|                            |   |  |  |
|----------------------------|---|--|--|
| 7. 平成25年度評価結果に対する現在までの取り組み |   |  |  |
|                            |   |  |  |
| 8. 評価項目                    |   | 3: 協定等の水準を上回っている。<br>2: 協定等の水準どおりである。<br>1: おおむね協定等の水準だが課題がある。 | 0: 協定等の水準を下回っている。<br>-: 評価対象外項目。                                 |
| <b>評価の観点</b>               | <b>評 価 項 目</b>  |  |  |
| (1)事業の運営<br>平均 [    ]      | (a)施設の目的達成<br>(b)サービス水準<br>(c)職員配置<br>(d)職員研修<br>(e)案内・接遇   | [ ]<br>[ ]<br>[ ]<br>[ ]<br>[ ]                                | (f)開館時間等の遵守<br>(g)自主事業の成果<br>(h)個人情報保護<br>(i)緊急時対応<br>(j)警備・防犯体制 |
| (2)施設の維持管理<br>平均 [    ]    | (a)建物保守・設備機器点検<br>(b)備品の管理<br>(c)清掃・衛生管理<br>(d)施設の修繕  | [ ]<br>[ ]<br>[ ]<br>[ ]                                       | (e)危険箇所等の確認<br>(f)管理記録の作成・保存<br>(g)業務委託の事前承認<br>(h)省エネ・省資源・環境配慮  |
| (3)利用者の満足度<br>平均 [    ]    | (a)利用者・第三者機関の評価<br>(b)苦情・要望への対応と報告<br>(c)利用者数の目標達成  | [ ]<br>[ ]<br>[ ]  | (d)利用しやすい環境整備<br>(e)関係団体・地域との関わり                                 |
| (4)収入支出<br>平均 [    ]       | (a)適正な予算執行<br>(b)管理経費の効率化   | [ ]<br>[ ]   | (c)収支計画の達成<br>(d)利用料等の徴収・管理                                      |
| 9. 評価                      | S (水準以上) : 協定等の水準を満たし、一部に水準を上回る内容がある。<br>A (適正) : 協定等の水準を満たす管理が行われている。<br>B (一部課題あり) : 協定等の水準を満たしているが、一部に課題がある。<br>C (課題あり) : 協定等の水準を満たしているが、課題が複数ある。<br>D (水準未滿) : 協定等の水準を満たしていない。 |  |  |
| <b>評価の観点</b>               | <b>評 価</b>  | <b>説 明</b>   |  |
| (1)事業の運営                   |   |  |  |
| (2)施設の維持管理                 |   |  |  |
| (3)利用者の満足度                 |   |  |  |
| (4)収入支出                    |   |  |  |
| 10. 総合評価                   | 良好 妥当 要努力 要改善 不適  |  |  |
|                            |   |  |  |
| 11. 平成26年度評価結果に対する今後の対応    |   |  |  |
|                            |   |  |  |

## 5 . 指定管理者施設管理評価シート 評価項目と判断基準

### ( 1 ) 事業の運営

| 評価項目         | 判断基準                            |
|--------------|---------------------------------|
| (a) 施設の目的達成  | 施設の設置目的に沿った事業を適切に運営している。        |
| (b) サービス水準   | 公の施設として適切な水準のサービスを提供している。       |
| (c) 職員配置     | サービス提供に必要な職員を、質・量の両面で確保している。    |
| (d) 職員研修     | 知識・技術向上のための職員研修等を、定期的実施している。    |
| (e) 案内・接遇    | 案内や接遇（言葉遣い、態度、服装等）を適切に行っている。    |
| (f) 開館時間等の遵守 | あらかじめ定めた開館時間・開館日等を遵守している。       |
| (g) 自主事業の成果  | 事業内容が施設の設置目的に合致し、サービス向上に寄与している。 |
| (h) 個人情報保護   | 区の条例を遵守し、個人情報の保護を図っている。         |
| (i) 緊急時対応    | マニュアルの整備し、研修や事故対応の訓練を適切に実施している。 |
| (j) 警備・防犯体制  | 不審者・不審物発見時の連絡体制を整備し、周知徹底している。   |

### ( 2 ) 施設の維持管理

| 評価項目             | 判断基準                            |
|------------------|---------------------------------|
| (a) 建物保守・設備機器点検  | 建物保守管理や設備機器点検を適切に行い、結果を報告している。  |
| (b) 備品の管理        | 備品台帳等により、備品の管理が適切に行われている。       |
| (c) 清掃・衛生管理      | 清掃や衛生管理を適切に行っており、安全面・衛生面で問題がない。 |
| (d) 施設の修繕        | 指定管理者が行うべき修繕を、適切に実施している。        |
| (e) 危険箇所等の確認     | 危険箇所等を的確に把握し、適切な事故防止策を講じている。    |
| (f) 管理記録の作成・保存   | 管理記録を作成・保存し、定期的に区への報告を行っている。    |
| (g) 業務委託の事前承認    | 一部業務を外部委託する場合、あらかじめ区の承認を受けている。  |
| (h) 省エネ・省資源・環境配慮 | 省エネやりサイクルに積極的に取り組み、効果を上げている。    |

### ( 3 ) 利用者の満足度

| 評価項目             | 判断基準                            |
|------------------|---------------------------------|
| (a) 利用者・第三者機関の評価 | 利用者や第三者機関の評価を定期的に聴取し、高い評価を得ている。 |
| (b) 苦情・要望への対応と報告 | 苦情・要望に迅速かつ適切に対応し、適切な報告を行っている。   |
| (c) 利用者数の目標達成    | 利用者数等の実績が、目標を達成している。            |
| (d) 利用しやすい環境整備   | 利用者の利便性に配慮した施設管理やサービス提供を行っている。  |
| (e) 関係団体・地域との関わり | 関係団体や地域住民との連絡調整を適切に行っている。       |

### ( 4 ) 収入支出

| 評価項目           | 判断基準                        |
|----------------|-----------------------------|
| (a) 適正な予算執行    | 区と合意した予算の範囲内で、予算を適正に執行している。 |
| (b) 管理経費の効率化   | 効率的な管理運営のための取組みを行っている。      |
| (c) 収支計画の達成    | 年次計画に沿った収支改善の取組みを行っている。     |
| (d) 利用料等の徴収・管理 | 利用料の徴収や収受金の管理などを適正に実施している。  |