

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

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 (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。

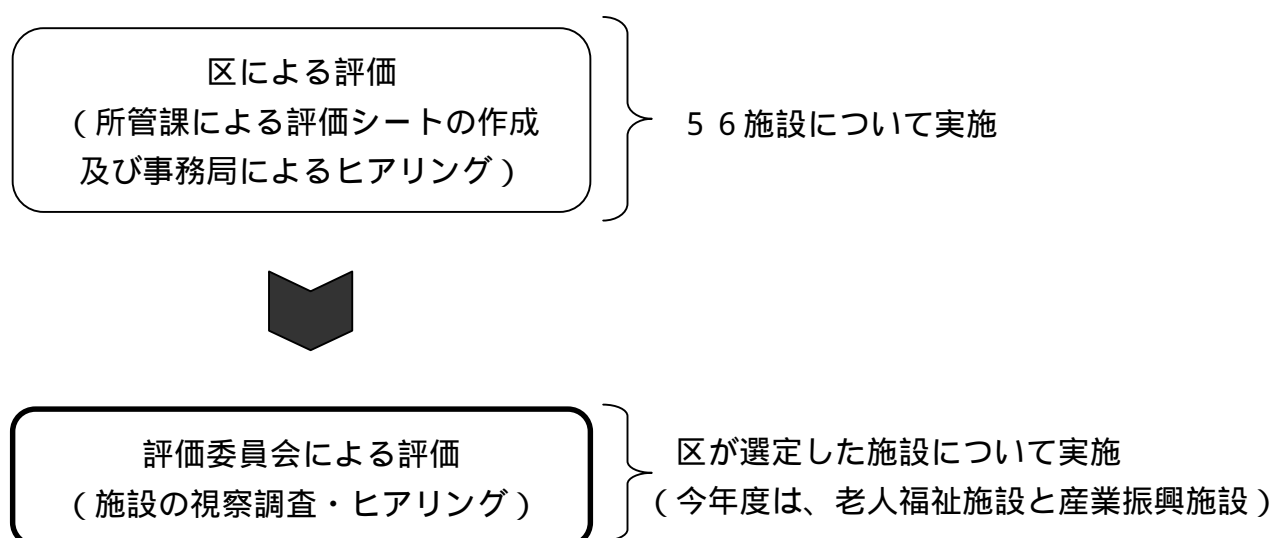
項番	分野	評価対象施設
1	老人福祉施設	東京都台東区立老人福祉センター
		東京都台東区立入谷老人福祉館
		東京都台東区立橋場老人福祉館
		東京都台東区立三筋老人福祉館
2	産業振興施設	東京都台東区立産業研修センター

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 (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。 2: 協定等の水準どおりである。 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。 -: 評価対象外項目。
評価の観点	評価項目		
(1)事業の運営 平均 []	(a)施設の目的達成 (b)サービス水準 (c)職員配置 (d)職員研修 (e)案内・接遇	[] [] [] [] []	(f)開館時間等の遵守 (g)自主事業の成果 (h)個人情報保護 (i)緊急時対応 (j)警備・防犯体制
(2)施設の維持管理 平均 []	(a)建物保守・設備機器点検 (b)備品の管理 (c)清掃・衛生管理 (d)施設の修繕	[] [] [] []	(e)危険箇所等の確認 (f)管理記録の作成・保存 (g)業務委託の事前承認 (h)省エネ・省資源・環境配慮
(3)利用者の満足度 平均 []	(a)利用者・第三者機関の評価 (b)苦情・要望への対応と報告 (c)利用者数の目標達成	[] [] []	(d)利用しやすい環境整備 (e)関係団体・地域との関わり
(4)収入支出 平均 []	(a)適正な予算執行 (b)管理経費の効率化	[] []	(c)収支計画の達成 (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。 A (適正) : 協定等の水準を満たす管理が行われている。 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。 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。 D (水準未達) : 協定等の水準を満たしていない。		
評価の観点	評価	説明	
(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。

6 . 評価委員会による評価結果

(1) 老人福祉施設 (老人福祉センター等 4 施設)

指定管理者の名称 社会福祉法人 台東区社会福祉事業団
所管部課 福祉部 高齢福祉課

評価委員会による評価

1 評価の観点

「評価の観点」(1)～(4)における委員会の評価については、委員会の合議により決定した。

「委員のコメント」及び「評価委員会から区への意見」については、評価の過程における多様な意見を報告書に反映するため、各委員から出された様々な意見を記載している。

(1) 事業の運営

委員会 の評価	A	【参考】区の評価			
		センター	入谷	橋場	三筋
		A	A	A	A

委員のコメント

良い点

ひとり暮らしの高齢者が多く利用されていることがアンケートの結果からもよくわかり、視察をした際も利用者からそのような話を聞くことができた。これから益々ひとり暮らしの高齢者が増えていくことを考慮すると、老人福祉施設に社会的孤立を防ぐ役割があることを評価したい。また、その役割が非常によく実践されていると感じた。

「地域の高齢者が健康で明るく生きがいのある生活を送れるよう活動の場を提供する」という施設の設置目的に沿った事業が十分に実施されていると感じた。

職員の対応も明るい雰囲気非常に良かった。

改善すべき点

職員の言葉かけについては、丁寧を心がけているのかもしれないが、少々不自然に感じるがあった。利用者アンケートでも、職員の言葉遣いについて指摘されているので、法人全体として受けとめ、職員研修などを取り入れて改善してほしい。

どの施設もカラオケが人気のようなのだが、自分が歌う順番を待つだけでなく、新しい曲を覚えたり、参加者の一体感を出すために、何曲かに1回は全員で歌う等の工夫をしてはどうだろうか。

老人福祉センターのトレーニング室をもっと柔軟に活用できるように検討してほしい。利用者アンケートにも、月曜日が祝日で休館となることが多いため、月曜日に設定されているトレーニング教室の曜日を変更してほしいという意見があった。

その他

自分自身の人生の終わりに困らないよう、成年後見・権利擁護・終活等に関する情報や話題を提供し、元気なうちから考えて準備していけるような取り組みをしてほしい。

囲碁や将棋を行う際、机に盤を置き、椅子に座って行っているのですが、高さを調整しやすい机や椅子の購入を検討してはどうか。

老人福祉センターの夜間利用については、積極的に地域住民に向けて活用を呼びかける努力をしてほしい。

(2) 施設の維持管理

委員会 の評価	A	【参考】区の評価			
		センター	入谷	橋場	三筋
		A	A	A	A

委員のコメント

良い点

各施設、清掃がすみずみまで行き届いていて、気持ち良かった。特に靴を脱いで利用するところはカーペット敷きになっており、大変だと思うがよく清掃されていた。

給茶機や冷水器については、衛生管理が徹底されており、利用時の注意事項を掲示するなど、気持ちよく利用できるような工夫がされていた。

改善すべき点

三筋老人福祉館の茶室については、昼食場所や談話室等として活用しているとのことだが、イスや座布団などが置かれており、物置のような雰囲気となっていた。快適に利用できるよう、収納として使用する部分はカーテンで仕切る等、工夫してほしい。

その他

建築年数が経っている建物であるが、いろいろ工夫をしながら使用していることがうかがえた。職員の対応や配慮が、ハード面の不十分な点をカバーしているので、今後もその点を大切にしてほしい。

(3) 利用者の満足度

委員会の 評価	A	【参考】区の評価			
		センター	入谷	橋場	三筋
		A	A	A	A

委員のコメント

良い点

利用者アンケートの結果、どの施設も「大変満足」「概ね満足」が占める割合が高く、利用者が満足して利用していることがわかる。

視察時大変楽しそうに、また和気あいあいとして、とても良い雰囲気だった。職員の対応は親切であり、利用者のお話からも十分に満足していると感じた。

入浴の利用が多く、利用者からも毎回利用しているという声もあることから、入浴サービスの満足度が高いと感じた。

改善すべき点

視察の際に、入浴は1日80人ほど利用されていると聞いたが、利用者アンケート結果を見ると、利用目的で「入浴」と回答しているのはごく少人数である。アンケートの取り方について、検討してほしい。

「笑顔の集い」のような講話は多くの人に聞いてもらいたいと思うが、せっかくの施設や事業がまだまだ知られていない状況である。「ほのぼの通信」等の施設利用案内を町会回覧や老人会で紹介するなど、事業等を積極的にPRし、新しい利用者を増やしていくことも必要と考える。

その他

アンケートでの満足度は高いが、アンケートの自由記述に検討してほしい点などが細かくあげられているので、次年度の事業計画を立案する際に、検討してほしい。

(4) 収入支出

委員会の 評価	A	【参考】区の評価			
		センター	入谷	橋場	三筋
		A	A	A	A

委員のコメント

良い点

会計に関する資料を確認した結果、予算に沿って適切に執行されている。

その他

施設の運営にあたり、節約できることは引き続き節約に心掛けてほしい。

2 総合評価

総合評価は、7ページに示した基準に従い、「評価の観点」の結果に応じて評価を付した。

委員会の 評価	妥当	【参考】区の評価			
		センター	入谷	橋場	三筋
		妥当	妥当	妥当	妥当

委員のコメント

各施設とも館長をはじめとした職員の方々が、熱心に利用者と関わりをもって施設の運営にあたっていると受けとめた。

どの施設でも利用者の笑顔が見られ、各施設がうまく機能していると感じた。

施設管理は適正になされていると評価するが、これに満足することなく高齢者が明るいだけでなく生きがいを持てるような事業やイベントを充実し、新規利用者を増やす努力を続けてもらいたい。

人気のある事業を継続するだけでなく、団塊の世代が後期高齢者となることを想定しながら、事業内容の検討をしてほしい。検討にあたっては、外部の講習会や研修会に職員を参加させる必要があると思うので、法人として長期的な視野にたって取り組んでもらいたい。

利用者の立場からは平等性が重要となるが、各施設の地域性を踏まえたプログラムがあっても良いと思う。

今後、老人福祉センターや老人福祉館の利用ができなくなった方々のフォローが非常に重要となってくる。高齢者福祉の様々な事業を実施している台東区社会福祉事業団だからこそ、その点にきちんと取り組み、区民から支持されるよう努めてほしい。

3 評価委員会から区への意見

委員のコメント

建築年数が経っている建物を使用しているため、バリアフリーに向けて計画的に改築・改修を進めてもらいたい。また、高齢者の利用を考えると、トイレについては全て洋式トイレであった方が身体に負担がなく利用しやすいため、改修等を検討してはどうか。

各施設の事業について、広報やPRなどの後方支援をしていくべきである。また、老人福祉センターの夜間利用についても、利用団体が増えるよう、区としてもサポート体制を検討してほしい。

区による評価

平成26年度 指定管理者施設管理評価シート		部	福祉部	課	高齢福祉課	
施設名称	〔10〕 東京都台東区立老人福祉センター					
指定管理者の名称	社会福祉法人台東区社会福祉事業団	指定期間	H23.4.1 ~ H28.3.31			
1. 指定管理者の概要						
(1)業務内容	台東区の児童及び高齢者福祉の充実による区民福祉の向上を図るため、児童館や高齢者施設の管理・運営を行う。					
(2)類似施設の管理実績	入谷老人福祉館・橋場老人福祉館・三筋老人福祉館					
(3)経営状況	(25年度決算ベース) [社会福祉事業会計]歳入2,763,451,917円,歳出2,671,778,593円,収支差額91,673,324円					
2. 施設の概要						
(1)所在地	台東区東上野2-25-14					
(2)設置目的	地域の高齢者が、健康で明るく生きがいのある生活を送ることができるよう活動の場を提供する。					
(3)利用者	区内に住所を有する60歳以上の者及び60歳以上の者で組織する団体					
(4)開館日・時間	月曜日から土曜日 9時から21時まで					
(5)規模	延べ床面積 2,130.8㎡のうち1,311.48㎡ 鉄筋コンクリート造地上5階のうち1・2階の一部、3～5階部分 浴室、機能訓練室、茶華道室、教養室、談話室、囲碁将棋室など					
(6)人員体制	5名 内訳...常勤4、非常勤1					
3. 事業（サービス提供）の概要						
(1)委託事業	ことぶき教室（カラオケや麻雀等の教室）、敬老の集い（ことぶき教室受講生の発表会）、健康づくり事業（口腔機能向上教室等）、個人・団体への教養室等の開放、防災訓練 等					
(2)自主事業	各種サロン（事前申込不要で気軽に参加できる活動の場。活動内容：健康体操、脳トレ、口腔ケア等の健康づくり 囲碁や麻雀等の趣味の活動）、地域・世代間交流事業 等					
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	46,346,000	46,282,000	49,596,000	49,687,140	49,596,000
	利用料金収入	0	0	0	0	0
	その他収入	5,647,000	5,082,000	6,010,000	8,734,860	6,204,000
	管理経費	51,993,000	51,364,000	55,606,000	58,422,000	55,800,000
決算	委託料	46,281,320	46,282,000	49,596,000	49,655,892	49,596,000
	利用料金収入	0	0	0	0	0
	その他収入	5,917,140	6,486,580	6,300,232	6,235,158	6,182,000
	管理経費	49,618,354	51,428,989	54,959,471	51,761,935	51,709,297
	収支	2,580,106	1,339,591	936,761	4,129,115	4,068,703
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
健康づくり(介護予防)事業実施回数		回	250	245	242	254
ことぶき教室実施回数		回	180	180	180	180
6. 成果指標						
指標名称		単位	目標値 (27年度)	23年度	24年度	25年度
利用者数		人	28,000	28,642	27,894	26,665
健康づくり(介護予防)事業・ことぶき教室参加者数		人	6,100	6,027	5,859	6,090

7. 平成25年度評価結果に対する現在までの取組み				
利用者の要望に応じて、自主事業であるサロンの内容を検討し、人気のある麻雀サロンの回数を増やした（24年度：年89回、25年度：年133回）				
8. 評価項目				
3：協定等の水準を上回っている。		0：協定等の水準を下回っている。		
2：協定等の水準どおりである。		-：評価対象外項目。		
1：おおむね協定等の水準だが課題がある。				
評価の観点	評価項目			
(1)事業の運営 平均 [2.0]	(a)施設の目的達成	[2]	(f)開館時間等の遵守	[2]
	(b)サービス水準	[2]	(g)自主事業の成果	[2]
	(c)職員配置	[2]	(h)個人情報保護	[2]
	(d)職員研修	[2]	(i)緊急時対応	[2]
	(e)案内・接遇	[2]	(j)警備・防犯体制	[2]
(2)施設の維持管理 平均 [2.0]	(a)建物保守・設備機器点検	[2]	(e)危険箇所等の確認	[2]
	(b)備品の管理	[2]	(f)管理記録の作成・保存	[2]
	(c)清掃・衛生管理	[2]	(g)業務委託の事前承認	[2]
	(d)施設の修繕	[2]	(h)省エネ・省資源・環境配慮	[2]
(3)利用者の満足度 平均 [2.0]	(a)利用者・第三者機関の評価	[2]	(d)利用しやすい環境整備	[2]
	(b)苦情・要望への対応と報告	[2]	(e)関係団体・地域との関わり	[2]
	(c)利用者数の目標達成	[2]		
(4)収入支出 平均 [2.0]	(a)適正な予算執行	[2]	(c)収支計画の達成	[2]
	(b)管理経費の効率化	[2]	(d)利用料等の徴収・管理	[2]
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。				
A（適正）：協定等の水準を満たす管理が行われている。				
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。				
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。				
D（水準未達）：協定等の水準を満たしていない。				
評価の観点	評価	説明		
(1)事業の運営	A	利用者から人気のある麻雀サロンの実施回数を増やし、サロンの参加者数は増加した。老人福祉施設を統括する施設として、「敬老の集い」や「室内ゲーム大会」等の主要なイベントは中心となって開催している。		
(2)施設の維持管理	A	建物保守や施設設備の定期的な保守点検、施設内の清掃委託等を適切に実施している。また、利用者の安全確保のため、自動ドアや非常灯の修理を迅速に実施した。		
(3)利用者の満足度	A	利用者数は減少したものの、利用者満足度調査では高い水準を維持している。また、地域のお祭りへの協力、老人福祉センターに併設する東上野保育園の児童をイベントに招待する等、地域との交流を図っている。		
(4)収入支出	A	予算は適切に執行されている。継続して管理経費の節減に努めており、収支は昨年度と同程度だった。		
10. 総合評価				
良好 妥当 要努力 要改善 不適				
妥当		各老人福祉館の統括や相互調整を行う施設として適切な運営がなされている。麻雀サロンの実施回数の増等、利用者の要望を取り入れて事業を実施している。		
11. 平成26年度評価結果に対する今後の対応				
引き続き利用者のニーズ把握に努めながら、地域の高齢者の健康・生きがいを推進する中心的な施設として、サービスの充実を図っていくことが求められる。また、新規利用者を増やすために積極的な周知に努める必要がある。				

平成26年度 指定管理者施設管理評価シート		部	福祉部	課	高齢福祉課	
施設名称	〔11〕 東京都台東区立入谷老人福祉館					
指定管理者の名称	社会福祉法人台東区社会福祉事業団	指定期間	H23.4.1 ~ H28.3.31			
1. 指定管理者の概要						
(1)業務内容	台東区の児童及び高齢者福祉の充実による区民福祉の向上を図るため、児童館や高齢者施設の管理・運営を行う。					
(2)類似施設の管理実績	老人福祉センター・橋場老人福祉館・三筋老人福祉館					
(3)経営状況	(25年度決算ベース) [社会福祉事業会計]歳入2,763,451,917円,歳出2,671,778,593円,収支差額91,673,324円					
2. 施設の概要						
(1)所在地	台東区入谷1-16-9					
(2)設置目的	地域の高齢者が、健康で明るく生きがいのある生活を送ることができるよう活動の場を提供する。					
(3)利用者	区内に住所を有する60歳以上の者及び60歳以上の者で組織する団体					
(4)開館日・時間	月曜日から土曜日 9時から17時まで					
(5)規模	延べ床面積 341.24㎡ 鉄筋コンクリート造地上4階 浴室、教養室、茶道・囲碁将棋室、図書室など					
(6)人員体制	4名 内訳...常勤1、非常勤3					
3. 事業(サービス提供)の概要						
(1)委託事業	ことぶき教室(カラオケや麻雀等の教室)、敬老の集い(ことぶき教室受講生の発表会)、健康づくり事業(口腔機能向上教室等)、個人・団体への教養室等の開放、入浴サービス、防災訓練等					
(2)自主事業	各種サロン(事前申込不要で気軽に参加できる活動の場。活動内容:健康体操、脳トレ、口腔ケア等の健康づくり 囲碁や麻雀等の趣味の活動)、地域・世代間交流事業等					
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	19,644,000	16,909,400	17,119,190	19,248,095	19,432,000
	利用料金収入	0	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0	0
	管理経費	19,644,000	16,909,400	17,119,190	19,248,095	19,432,000
決算	委託料	19,644,000	16,909,169	17,119,190	19,248,095	19,432,000
	利用料金収入	0	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0	0
	管理経費	15,061,269	16,492,736	16,352,465	19,182,390	19,430,606
収支		4,582,731	416,433	766,725	65,705	1,394
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
健康づくり(介護予防)事業実施回数		回	52	75	74	52
ことぶき教室実施回数		回	100	100	100	100
6. 成果指標						
指標名称		単位	目標値 (27年度)	23年度	24年度	25年度
利用者数		人	26,500	26,367	27,140	26,479
健康づくり(介護予防)事業・ことぶき教室参加者数		人	3,100	2,989	2,997	2,555

7. 平成25年度評価結果に対する現在までの取組み				
<p>自主事業であるサロンの実施に力を入れ、開催数・参加者数ともに昨年度を上回った。また、昨年度に引き続き、地域包括支援センター等の関係機関とも連携しながら事業を運営している。</p>				
8. 評価項目				
		3: 協定等の水準を上回っている。 2: 協定等の水準どおりである。 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。 -: 評価対象外項目。	
評価の観点	評価項目			
(1)事業の運営 平均 [2.1]	(a)施設の目的達成	[2]	(f)開館時間等の遵守	[2]
	(b)サービス水準	[2]	(g)自主事業の成果	[2]
	(c)職員配置	[2]	(h)個人情報保護	[2]
	(d)職員研修	[3]	(i)緊急時対応	[2]
	(e)案内・接遇	[2]	(j)警備・防犯体制	[2]
(2)施設の維持管理 平均 [2.0]	(a)建物保守・設備機器点検	[2]	(e)危険箇所等の確認	[2]
	(b)備品の管理	[2]	(f)管理記録の作成・保存	[2]
	(c)清掃・衛生管理	[2]	(g)業務委託の事前承認	[2]
	(d)施設の修繕	[2]	(h)省エネ・省資源・環境配慮	[2]
(3)利用者の満足度 平均 [2.0]	(a)利用者・第三者機関の評価	[2]	(d)利用しやすい環境整備	[2]
	(b)苦情・要望への対応と報告	[2]	(e)関係団体・地域との関わり	[2]
	(c)利用者数の目標達成	[2]		
(4)収入支出 平均 [2.0]	(a)適正な予算執行	[2]	(c)収支計画の達成	[2]
	(b)管理経費の効率化	[2]	(d)利用料等の徴収・管理	[2]
9. 評価				
<p>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。 A (適正) : 協定等の水準を満たす管理が行われている。 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。 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。 D (水準未達) : 協定等の水準を満たしていない。</p>				
評価の観点	評価	説明		
(1)事業の運営	A	業務基準書に定める事業の実施はもとより、自主事業である介護予防サロン(健康体操や口腔ケア・脳トレ)や趣味のサロン(麻雀等)の開催回数を増やし、参加者数が昨年度を上回った。また、認知症に関する研修等の職員研修にも積極的に参加している。		
(2)施設の維持管理	A	建物保守や施設設備の定期的な保守点検等を委託して適切に実施している。また、日常清掃を職員自らが行い施設全体に目を配ることにより、トイレ修理を迅速に実施する等快適な施設環境を保つことができている。		
(3)利用者の満足度	A	利用者数は例年と概ね同程度である。また利用者満足度調査の結果も良好である。地域包括支援センター等の関係機関と連携した事業運営や、松が谷児童館との交流にも取り組んでいる。		
(4)収入支出	A	予算は適切に執行されている。引き続き管理経費の削減や適切な予算執行が求められる。		
10. 総合評価				
良好 妥当 要努力 要改善 不適				
妥当		適切な施設管理や関係法令の遵守等、全体的に適切な運営がなされている。自主事業であるサロンの実施に力を入れ、成果を上げることができた。		
11. 平成26年度評価結果に対する今後の対応				
<p>利用者数は安定しており、満足度調査でも高い満足度を得られている。今後も高い満足度を維持できるよう、利用者のニーズを把握しサービスを実施していく必要がある。また、新規利用者拡大のため、外部へ積極的なPRを行っていくことが求められる。</p>				

平成26年度 指定管理者施設管理評価シート		部	福祉部	課	高齢福祉課	
施設名称	〔12〕 東京都台東区立橋場老人福祉館					
指定管理者の名称	社会福祉法人台東区社会福祉事業団	指定期間	H23.4.1 ~ H28.3.31			
1. 指定管理者の概要						
(1)業務内容	台東区の児童及び高齢者福祉の充実による区民福祉の向上を図るため、児童館や高齢者施設の管理・運営を行う。					
(2)類似施設の管理実績	老人福祉センター・入谷老人福祉館・三筋老人福祉館					
(3)経営状況	(25年度決算ベース) [社会福祉事業会計]歳入2,763,451,917円,歳出2,671,778,593円,収支差額91,673,324円					
2. 施設の概要						
(1)所在地	台東区橋場1-36-2					
(2)設置目的	地域の高齢者が、健康で明るく生きがいのある生活を送ることができるよう活動の場を提供する。					
(3)利用者	区内に住所を有する60歳以上の者及び60歳以上の者で組織する団体					
(4)開館日・時間	火曜日から日曜日 9時から17時まで					
(5)規模	延べ床面積 1,544.67㎡のうち365.63㎡ 鉄筋コンクリート造地上5階のうち4階部分 教養室、囲碁将棋室、茶室、談話室など					
(6)人員体制	4名 内訳...常勤1、非常勤3					
3. 事業(サービス提供)の概要						
(1)委託事業	ことぶき教室(カラオケや麻雀等の教室)、敬老の集い(ことぶき教室受講生の発表会)、健康づくり事業(口腔機能向上教室等)、個人・団体への教養室等の開放、防災訓練等					
(2)自主事業	各種サロン(事前申込不要で気軽に参加できる活動の場。活動内容:健康体操、脳トレ、口腔ケア等の健康づくり 囲碁や麻雀等の趣味の活動)、地域・世代間交流事業等					
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	16,308,000	16,172,000	16,172,000	16,218,095	16,172,000
	利用料金収入	0	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0	0
	管理経費	16,308,000	16,172,000	16,172,000	16,218,095	16,172,000
決算	委託料	16,308,000	16,172,000	16,172,000	16,218,095	16,172,000
	利用料金収入	0	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0	0
	管理経費	14,814,841	15,267,056	15,166,470	15,730,850	15,785,025
収支		1,493,159	904,944	1,005,530	487,245	386,975
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	
健康づくり(介護予防)事業実施回数	回	91	68	98	88	
ことぶき教室実施回数	回	100	100	100	100	
6. 成果指標						
指標名称	単位	目標値(27年度)	23年度	24年度	25年度	
利用者数	人	23,800	23,809	23,242	23,761	
健康づくり(介護予防)事業・ことぶき教室参加者数	人	4,500	3,589	4,251	4,008	

7. 平成25年度評価結果に対する現在までの取組み				
25年度より、自主事業である脳トレ・口腔ケアサロンに新しいプログラムとして「吹き矢」を導入し、内容の充実を図った。また、昨年度に引き続き、地域包括支援センター等の関係機関と連携しながら事業を運営している。				
8. 評価項目				
3: 協定等の水準を上回っている。		0: 協定等の水準を下回っている。		
2: 協定等の水準どおりである。		-: 評価対象外項目。		
1: おおむね協定等の水準だが課題がある。				
評価の観点	評価項目			
(1)事業の運営 平均 [2.0]	(a)施設の目的達成	[2]	(f)開館時間等の遵守	[2]
	(b)サービス水準	[2]	(g)自主事業の成果	[2]
	(c)職員配置	[2]	(h)個人情報保護	[2]
	(d)職員研修	[2]	(i)緊急時対応	[2]
	(e)案内・接遇	[2]	(j)警備・防犯体制	[2]
(2)施設の維持管理 平均 [2.0]	(a)建物保守・設備機器点検	[2]	(e)危険箇所等の確認	[2]
	(b)備品の管理	[2]	(f)管理記録の作成・保存	[2]
	(c)清掃・衛生管理	[2]	(g)業務委託の事前承認	[2]
	(d)施設の修繕	[2]	(h)省エネ・省資源・環境配慮	[2]
(3)利用者の満足度 平均 [2.0]	(a)利用者・第三者機関の評価	[2]	(d)利用しやすい環境整備	[2]
	(b)苦情・要望への対応と報告	[2]	(e)関係団体・地域との関わり	[2]
	(c)利用者数の目標達成	[2]		
(4)収入支出 平均 [2.0]	(a)適正な予算執行	[2]	(c)収支計画の達成	[2]
	(b)管理経費の効率化	[2]	(d)利用料等の徴収・管理	[2]
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。				
A (適正) : 協定等の水準を満たす管理が行われている。				
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。				
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。				
D (水準未滿) : 協定等の水準を満たしていない。				
評価の観点	評価	説明		
(1)事業の運営	A	業務基準書に定める事業の実施だけでなく、自主事業において、新たに口腔ケアのための「吹き矢」サロンを実施する等の工夫が見られた。		
(2)施設の維持管理	A	建物保守や施設設備の定期的な保守点検等を委託により適切に実施している。また、日常清掃を職員が自ら行うことで、施設全体に目を配っている。消防設備点検の指摘事項については、利用者の安全確保のため迅速に修繕を行った。		
(3)利用者の満足度	A	満足度調査を継続して実施し、高い水準を維持している。昨年度に比べ利用者数は若干増加した。また、近隣の玉姫児童館の児童との交流イベントを実施している。		
(4)収入支出	A	予算は適切に執行されている。支出は昨年度と同程度であり、引き続き管理経費の削減や適切な予算執行が求められる。		
10. 総合評価				
良好 妥当 要努力 要改善 不適				
妥当		適切な施設管理や関係法令の遵守等、全体的に適切な運営がなされている。自主事業の内容に工夫が見られ、利用者満足度も高い。		
11. 平成26年度評価結果に対する今後の対応				
利用者数は安定しており、利用者満足度も高い水準にある。引き続き事業内容の充実に努め、一定の利用者数を維持していくとともに、新規利用者の拡大に努めることが求められる。				

平成26年度 指定管理者施設管理評価シート		部	福祉部	課	高齢福祉課	
施設名称	〔13〕 東京都台東区立三筋老人福祉館					
指定管理者の名称	社会福祉法人台東区社会福祉事業団	指定期間	H23.4.1 ~ H28.3.31			
1. 指定管理者の概要						
(1)業務内容	台東区の児童及び高齢者福祉の充実による区民福祉の向上を図るため、児童館や高齢者施設の管理・運営を行う。					
(2)類似施設の管理実績	老人福祉センター・入谷老人福祉館・橋場老人福祉館					
(3)経営状況	(25年度決算ベース) [社会福祉事業会計]歳入2,763,451,917円,歳出2,671,778,593円,収支差額91,673,324円					
2. 施設の概要						
(1)所在地	台東区三筋2-16-4					
(2)設置目的	地域の高齢者が、健康で明るく生きがいのある生活を送ることができるよう活動の場を提供する。					
(3)利用者	区内に住所を有する60歳以上の者及び60歳以上の者で組織する団体					
(4)開館日・時間	月曜日から土曜日 9時から17時まで					
(5)規模	延べ床面積 1,111.74㎡のうち597.67㎡ 鉄筋コンクリート造地上5階のうち1・2階の一部、3・4・5階部分 茶室、浴室、教養室、囲碁将棋室、娯楽室など					
(6)人員体制	4名 内訳...常勤1、非常勤3					
3. 事業(サービス提供)の概要						
(1)委託事業	ことぶき教室(カラオケや麻雀等の教室)、敬老の集い(ことぶき教室受講生の発表会)、健康づくり事業(口腔機能向上教室等)、個人・団体への教養室等の開放、入浴サービス、防災訓練等					
(2)自主事業	各種サロン(事前申込不要で気軽に参加できる活動の場。活動内容:健康体操、脳トレ、口腔ケア等の健康づくり 囲碁や麻雀等の趣味の活動)、地域・世代間交流事業等					
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	21,692,000	20,982,000	20,982,000	18,685,095	18,639,000
	利用料金収入	0	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0	0
	管理経費	21,692,000	20,982,000	20,982,000	18,685,095	18,639,000
決算	委託料	21,692,000	20,982,000	20,982,000	18,685,095	18,639,000
	利用料金収入	0	0	0	0	0
	その他収入	124,029	0	3,170	0	0
	管理経費	19,696,610	19,208,402	19,917,027	18,481,283	18,543,873
	収支	2,119,419	1,773,598	1,068,143	203,812	95,127
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	
健康づくり(介護予防)事業実施回数	回	72	77	53	59	
ことぶき教室実施回数	回	100	100	100	100	
6. 成果指標						
指標名称	単位	目標値(27年度)	23年度	24年度	25年度	
利用者数	人	37,700	36,460	37,016	37,667	
健康づくり(介護予防)事業・ことぶき教室参加者数	人	3,300	3,504	2,944	3,205	

7. 平成25年度評価結果に対する現在までの取組み

自主事業であるサロンの参加者数が昨年度の実績を上回るとともに、全体の利用者数も増加した。昨年度に引き続き、地域包括支援センター等の関係機関と連携しながら事業を運営している。

8. 評価項目
 3：協定等の水準を上回っている。 0：協定等の水準を下回っている。
 2：協定等の水準どおりである。 -：評価対象外項目。
 1：おおむね協定等の水準だが課題がある。

評価の観点	評価項目			
(1)事業の運営 平均 [2.1]	(a)施設の目的達成	[2]	(f)開館時間等の遵守	[2]
	(b)サービス水準	[2]	(g)自主事業の成果	[3]
	(c)職員配置	[2]	(h)個人情報保護	[2]
	(d)職員研修	[2]	(i)緊急時対応	[2]
	(e)案内・接遇	[2]	(j)警備・防犯体制	[2]
(2)施設の維持管理 平均 [2.0]	(a)建物保守・設備機器点検	[2]	(e)危険箇所等の確認	[2]
	(b)備品の管理	[2]	(f)管理記録の作成・保存	[2]
	(c)清掃・衛生管理	[2]	(g)業務委託の事前承認	[2]
	(d)施設の修繕	[2]	(h)省エネ・省資源・環境配慮	[2]
(3)利用者の満足度 平均 [2.0]	(a)利用者・第三者機関の評価	[2]	(d)利用しやすい環境整備	[2]
	(b)苦情・要望への対応と報告	[2]	(e)関係団体・地域との関わり	[2]
	(c)利用者数の目標達成	[2]		
(4)収入支出 平均 [2.0]	(a)適正な予算執行	[2]	(c)収支計画の達成	[2]
	(b)管理経費の効率化	[2]	(d)利用料等の徴収・管理	[2]

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。
 A（適正）：協定等の水準を満たす管理が行われている。
 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。
 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。
 D（水準未滿）：協定等の水準を満たしていない。

評価の観点	評価	説明
(1)事業の運営	A	業務基準書に定める事業の実施のみならず、自主事業であるサロンにも力を入れ、参加者数が昨年度に比べ増加している。特に健康体操サロンは実施回数を増やし、サロン参加者数の増につながっている。
(2)施設の維持管理	A	建物保守や施設設備の定期的な保守点検等を適切に実施している。日常清掃については職員が自ら行うことで施設全体に目を配っている。また、利用者が快適に過ごすことができるよう、集会室の畳の表替え等を実施した。
(3)利用者の満足度	A	健康づくり事業の参加者数が目標に届かなかったものの、昨年度に比べ増加し、全体の利用者数も増えている。保育園や児童館との交流や町会の夏祭りへの協力等、地域との交流に取り組んでいる。
(4)収入支出	A	予算は適切に執行されている。支出は昨年度と同程度であり、引き続き管理経費の削減や適切な予算執行が求められる。

10. 総合評価 良好 妥当 要努力 要改善 不適

妥当

適切な施設管理や関係法令の遵守等、全体的に適切な運営がなされている。着実に利用者数を伸ばしており、利用者満足度も高い水準にある。

11. 平成26年度評価結果に対する今後の対応

利用者数が少しずつ伸びているため、今後も利用者数拡大や新規利用者の増に向けてサービスの充実やPRに努めることが求められる。また、引き続き保育園・児童館との交流や町会行事への協力に取り組む、地域との関わりを深めていくことが望まれる。

(2) 産業振興施設（産業研修センター）

指定管理者の名称 公益財団法人 台東区産業振興事業団
所管部課 文化産業観光部 産業振興課

評価委員会による評価

1 評価の観点

「評価の観点」(1)～(4)における委員会の評価については、委員会の合議により決定した。

「委員のコメント」及び「評価委員会から区への意見」については、評価の過程における多様な意見を報告書に反映するため、各委員から出された様々な意見を記載している。

(1) 事業の運営

委員会の評価	A	（【参考】区の評価：A）
--------	---	--------------

委員のコメント

良い点
区内中小企業の振興や勤労者等の福祉向上など、多様な目的のために設置されている施設であり、異なる対象・事業内容・運用形態である中で適切な運用がなされている。 交通不便な立地であるにも関わらず、施設の利用人数が増加しており、運営努力が認められる。

改善すべき点
各種研修事業に関しては、ほぼ定員は充足されているが、ファッション・マーケティング講座は、参加者数は増えているものの、大幅な定員割れを起こしている。参加者を増やす工夫や集客の方法を考えてもらいたい。また、施設稼働率を一層上げる努力が望まれる。

その他
地域の方々が講座等で利用することが多く、日曜日を開館している方が施設稼働率は良いのかもしれないが、業界団体が研修等で施設を使用する際は、平日に開館している方が利用しやすいと考える。

(2) 施設の維持管理

委員会の評価	A
--------	---

(【参考】区の評価：A)

委員のコメント

良い点
比較的古い建物であるが、保守管理や日常の清掃・点検は適切に行われている。また、24時間運営しているものづくり工房についても、大変管理が難しいにも関わらず、これまで特段事故もなく、適切に管理されている。

改善すべき点
皮革産業資料館やものづくり工房など、警備上の問題は残るが、もう少し一般客が入りやすくなるよう、看板等を工夫してはどうか。

(3) 利用者の満足度

委員会の評価	A
--------	---

(【参考】区の評価：A)

委員のコメント

良い点
事業ごとに参加者の属性や満足度などのアンケート調査を行っており、概ね良好な評価を得ている。

改善すべき点
アンケート結果によると、企業向けの研修や講座はリーフレットが主たる情報源となっている。企業向け事業の参加者を増やすためには、リーフレットの配布場所などの工夫が必要である。
各種業界団体に対して、利用促進のため、さらにPRを行っていく必要がある。また、業界団体の研修等のニーズをもう少し掘り下げて調査し、把握していく必要がある。

その他

現在の利用者の満足度は高いが、さらに利用が進むことで、より良い施設運営となることを期待する。

(4) 収入支出

委員会の評価

A

(【参考】区の評価：A)

委員のコメント

良い点

収支状況は、ほぼ予算通りの決算となっており、適切に処理されている。

独自予算で損害保険に加入するなど、リスクに適切に対応している。

改善すべき点

各種研修事業の受講者の増加は認められるが、施設の稼働率、収入増を図るためにも一層の努力が必要である。

2 総合評価

総合評価は、7ページに示した基準に従い、「評価の観点」の結果に応じて評価を付した。

委員会の評価	妥当	(【参考】区の評価：妥当)
--------	-----------	---------------

委員のコメント

総合評価としては「妥当」と考える。今後は、「施設の設置目的」や施設の所管課が産業振興課ということからも、業界団体の利用をさらに拡充していくことが重要と考える。

施設管理は概ね良好であり、利用者の増加にも努力が見られる。しかし、施設の設置目的からファッション・マーケティング講座のような研修事業が重要と考えるが、定員に対する受講者が増加しているとはいえ、定員充足率は低い。募集方法や新たな講座の開設等の検討が必要である。

ものづくり工房の入居者が次のステップに行くための、例えば手作りから少量であっても量産化する際の多くの課題について、事業団として何が支援できるのかを検討し、実践してほしい。

3 評価委員会から区への意見

委員のコメント

施設の管理面で区の意向が大きくなるのは当然であるが、事業の運営・内容においては、新しい試みや利用者の要望に対して、事業団がより自主的に実施できるような体制が必要である。

事業団が本施設を使って独自の事業ができるような、裁量的な予算の枠組みも必要である。

ものづくり工房入居者・卒業者に対する、販路拡大やメーカーとのマッチングなど、側面からの支援を考えてもらいたい。また、彼らの発展が業界のプラスになるような施策に結びつけてもらいたい。

産業界や区民のニーズに合わせるようにして、施設が複合機能をもつようになってきており、施設の運営面の難しさをもたらしているように思う。施設のあり方を検討する必要があると考える。

「産業研修センター」という名称と若干異なる事業が増えてきているため、名称変更等も考えてはどうか。

台東区産業振興事業団への事業移管が予定されており、また旧小島小学校全体の活用も計画されていることから、これらの施設の一体的な運用が可能になるような方策を検討してほしい。

区による評価

平成26年度 指定管理者施設管理評価シート		部	文化産業観光部	課	産業振興課	
施設名称	〔9〕 東京都台東区立産業研修センター					
指定管理者の名称	公益財団法人台東区産業振興事業団	指定期間	H23.4.1 ~ H28.3.31			
1. 指定管理者の概要						
(1)業務内容	台東区産業の経営基盤を整備し、区内中小企業の育成を図るとともに、中小企業勤労者の福祉の向上を目的に、勤労者サービスセンター及び産業研修センターの運営を行う。					
(2)類似施設の管理実績	なし					
(3)経営状況	基本財産の額 5億円〔収入〕127,812,356円〔支出〕125,812,898円 〔区返還〕7,041,450円〔当期末残高〕44,396,816円					
2. 施設の概要						
(1)所在地	台東区橋場1-36-2					
(2)設置目的	台東区の中小企業の振興及び勤労者等の福祉向上並びにものづくりに携わる事業者の育成を図り、もって区内産業の活性化に寄与する。					
(3)利用者	区内在勤、在住の者で構成する団体等 浅草ものづくり工房入居者ほか					
(4)開館日・時間	・開館日：毎週月曜日 国民の祝日に関する法律に定める休日（月曜日の場合はその翌日）1月2日、3日 12月29日から31日までを除く毎日 ・開館時間：9時から22時					
(5)規模	旧館：S56.10.1 開設・延床面積 932.78㎡ RC造3階建 事業者支援施設（貸事務所9室）機械研修室 新館：S58.11.1 開設・延床面積 1,179.04㎡RC造4階建（4階橋場老人福祉館併設）会議室 研修室 皮革産業資料館兼図書コーナー					
(6)人員体制	産業研修センター所長 1名、事務職員 4名					
3. 事業（サービス提供）の概要						
(1)委託事業	【サービス提供】登録団体への各研修室、会議室等の貸出 【事業者支援】浅草ものづくり工房入居者への支援					
(2)自主事業	革工芸教室・CAD講座・語学教室・パソコン教室・太極拳教室等実施					
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	35,963,000	48,075,000	30,272,000	31,171,476	32,013,000
	利用料金収入	3,784,000	6,423,000	6,440,000	6,651,000	6,877,000
	その他収入	0	4,359,000	1,955,000	2,026,000	1,652,000
	管理経費	39,747,000	58,857,000	38,677,000	39,848,476	40,542,000
決算	委託料	33,488,723	44,112,301	27,761,223	29,401,022	28,628,497
	利用料金収入	2,888,850	6,089,500	6,455,375	6,404,325	6,837,875
	その他収入	0	1,557,927	1,675,671	1,577,819	1,654,225
	管理経費	36,377,573	51,759,728	35,892,269	37,383,166	37,120,597
	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	
利用人数	人	12,277	11,420	13,480	15,604	
ものづくり工房	室	9	9	9	9	
6. 成果指標						
指標名称	単位	目標値 （27年度）	23年度	24年度	25年度	
研修センター稼働率	%	27.0	22.0	23.9	24.6	
ものづくり工房稼働率	%	100.0	100.0	100.0	100.0	

7. 平成25年度評価結果に対する現在までの取組み				
<p>ものづくり工房では、2期生9社の内1社が25年12月退室し、台東区鳥越で活動を開始した。25年11月ものづくり工房の施設公開を初めて開催(入場者1,177名)。また地場産業団体「E-ラウド」がものづくり地域イベントを同時開催し、工房の地域認知度と地域企業・区民との相互交流がより深まった。「CADシステム相談」は、「なんでも相談」と名称変更を行い、より受講者が増加した。ファッション講座の開催では、関連の専門学校に案内し、受講者が増加した。工作機械研修室については、修学旅行生の体験教室用として受け入れ可能とした。</p>				
8. 評価項目				
3: 協定等の水準を上回っている。		0: 協定等の水準を下回っている。		
2: 協定等の水準どおりである。		-: 評価対象外項目。		
1: おおむね協定等の水準だが課題がある。				
評価の観点	評価項目			
(1)事業の運営 平均 [2.0]	(a)施設の目的達成	[2]	(f)開館時間等の遵守	[2]
	(b)サービス水準	[2]	(g)自主事業の成果	[2]
	(c)職員配置	[2]	(h)個人情報保護	[2]
	(d)職員研修	[2]	(i)緊急時対応	[2]
	(e)案内・接遇	[2]	(j)警備・防犯体制	[2]
(2)施設の維持管理 平均 [2.0]	(a)建物保守・設備機器点検	[2]	(e)危険箇所等の確認	[2]
	(b)備品の管理	[2]	(f)管理記録の作成・保存	[2]
	(c)清掃・衛生管理	[2]	(g)業務委託の事前承認	[2]
	(d)施設の修繕	[2]	(h)省エネ・省資源・環境配慮	[2]
(3)利用者の満足度 平均 [2.0]	(a)利用者・第三者機関の評価	[2]	(d)利用しやすい環境整備	[2]
	(b)苦情・要望への対応と報告	[2]	(e)関係団体・地域との関わり	[2]
	(c)利用者数の目標達成	[2]		
(4)収入支出 平均 [2.0]	(a)適正な予算執行	[2]	(c)収支計画の達成	[2]
	(b)管理経費の効率化	[2]	(d)利用料等の徴収・管理	[2]
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。				
A (適正) : 協定等の水準を満たす管理が行われている。				
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。				
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。				
D (水準未滿) : 協定等の水準を満たしていない。				
評価の観点	評価	説明		
(1)事業の運営	A	講座や教室については、研修センター運営委員会や利用者の意見を伺い、周知方法の工夫により参加者の増加を図った。ものづくり工房2期生には、モノステージの開催、展示会への出展・販路拡大等の支援を行っている。		
(2)施設の維持管理	A	管理基準を基に点検等を実施しており、業務日誌や施設利用者報告書等によって区に報告され、必要な修繕を行い適切に管理されている。清掃業務及び夜間施設管理は、シルバー人材センターに委託し、効率的かつ適切に実施している。		
(3)利用者の満足度	A	会議室の稼働率は目標値に若干満たなかったが、アンケート調査や聞き取りにより把握した意見・要望等を、講座開催や施設運営に反映し、稼働率の増加に努めた。また、工房入居者に対しても、定期的に意見を聴取し対応している。		
(4)収入支出	A	会議・打合せのために会議室を利用する企業やグループ活動の一般利用が増え、利用料収入が増加した。また、ファッションマーケティング講座では周知方法を工夫し、前年度を上回る受講者数を確保したことにより、行事参加収入が増加した。		
10. 総合評価				
良好 妥当 要努力 要改善 不適				
妥当		協定等の基準に基づき事務処理を含め適切に管理されている。また、「施設公開」により、工房入居者の認知度が高まり、より一層関係団体や地域との協力体制が図られ、地域産業活性化に努めている。		
11. 平成26年度評価結果に対する今後の対応				
ものづくり工房2期生の入居期間が半年余りとなるため、入居者のビジネス展開、区内創業に向けて、さらに指導、支援を行う。また、会議室の稼働率を高めるため、広報・ホームページでの周知を充実していくとともに、修学旅行生向けに体験教室を行っている区内事業所へ利用案内を郵送する。講座等については、さらなるサービス向上のため、アンケート結果等による利用者ニーズに合わせた対応が求められる。				

《参考資料》

(1) 区の評価結果一覧(56施設)

	施設名称 [指定管理者名称]	指標				評価結果				説明
		名称	H25 実績値	単位	事業 運営	施設 管理	満足 度	収入 支出	総合 評価	
1	東京都台東区立浅草公会堂 [明治座・野村不動産パートナーズグループ]	ホール利用率(利用日数/利用可能日数)	90.3	%	S	A	S	A	良好	施設の利用率は高い水準を維持しており、経費の削減にも継続的に取り組んでいることから、収支状況は良好である。危機管理意識の向上や利用者の満足度向上に努めており、事業運営及び維持管理は適切である。
2	東京都台東区母子生活支援施設さくら荘 [社会福祉法人愛隣団]	延世帯数	91	世帯	A	A	S	A	妥当	全体的に適切な施設運営が行われている。また入所者の生活を安定させるため、母と子、それぞれに合わせたきめ細かな支援がされている。退所者に対しても継続した支援を行っている。
3	東京都台東区立寿子ども家庭支援センター [特定非営利活動法人子育て台東]	あそびひろば利用者数	27,898	人	A	A	S	A	妥当	あそびひろばの利用者数は目標を大きく上回っている。また、職員の保有資格や技能を生かした親子遊びプログラムを一部実施することにより、利用者からも好評で、経費削減にも繋がった。
4	東京都台東区立下町風俗資料館 [公益財団法人台東区芸術文化財団]	入館者数	55,332	人	S	A	A	A	妥当	天候に恵まれず入館者数は減となったが、来館者サービスの向上や教育委員会と連携し区民文化の振興に努めるなど、積極的な事業展開を行っている。
5	東京都台東区立一葉記念館 [公益財団法人台東区芸術文化財団]	入館者数	13,555	人	A	A	B	A	要努力	入館者数こそ前年度にわずかに届かなかったが、来館者のニーズに沿った事業展開を行っている。今後さらに関係団体との連携を活かした事業への取組みや来館者サービスの向上を図り、入館者数の回復を目指す必要がある。
6	東京都台東区立朝倉彫塑館 [公益財団法人台東区芸術文化財団]	入館者数	22,709	人	S	A	S	A	良好	4年半の休館期間を経て公開された施設は区内外から多くの来館者を集め、好評を博しており、芸術文化の向上と区民文化の振興という設置目的を果たしている。
7	東京都台東区立旧東京音楽学校奏楽堂 [公益財団法人台東区芸術文化財団]	入館者数	休館中		A	A	A	A	妥当	休館中においても継続している「木曜コンサート」「日本歌曲コンクール」等の事業は円滑に行われており、施設の保全、貴重な寄贈資料や楽器等の物品の管理・保守点検についても適切に行われている。
8	東京都台東区立書道博物館 [公益財団法人台東区芸術文化財団]	入館者数	12,525	人	A	A	S	A	妥当	工事による臨時休館等の影響もあり入館者数は減となったが、来館者の満足度も高く、固定ファンも多い施設である。また、出前講座や教育委員会と連携した学びのキャンパスプランニング事業など、関係団体や地域と連携した文化教育事業は大変好評である。
9	東京都台東区立産業研修センター [公益財団法人台東区産業振興事業団]	研修センター稼働率	24.6	%	A	A	A	A	妥当	協定等の基準に基づき事務処理を含め適切に管理されている。また、「施設公開」により、工房入居者の認知度が高まり、より一層関係団体や地域との協力体制が図られ、地域産業活性化に努めている。
10	東京都台東区立老人福祉センター [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用者数	26,665	人	A	A	A	A	妥当	各老人福祉館の統括や相互調整を行う施設として適切な運営がなされている。麻雀サロンの実施回数が増等、利用者の要望を取り入れて事業を実施している。
11	東京都台東区立入谷老人福祉館 [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用者数	26,479	人	A	A	A	A	妥当	適切な施設管理や関係法令の遵守等、全体的に適切な運営がなされている。自主事業であるサロンの実施に力を入れ、成果を上げることができた。
12	東京都台東区立橋場老人福祉館 [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用者数	23,761	人	A	A	A	A	妥当	適切な施設管理や関係法令の遵守等、全体的に適切な運営がなされている。自主事業の内容に工夫が見られ、利用者満足度も高い。

	施設名称 [指定管理者名称]	指標			評価結果					説明
		名称	H25 実績値	単位	事業 運営	施設 管理	満足 度	収入 支出	総合 評価	
13	東京都台東区立三筋老人福祉館 [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用者数	37,667	人	A	A	A	A	妥当	適切な施設管理や関係法令の遵守等、全体的に適切な運営がなされている。着実に利用者数を伸ばしており、利用者満足度も高い水準にある。
14	東京都台東区立特別養護老人ホーム浅草 [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用率(特養+ショート)	98.5	%	A	A	S	A	妥当	手厚い人員配置や全職員の個別計画の作成、利用者数増加への取り組み等、全体的に適切な施設運営が行われている。
15	東京都台東区立特別養護老人ホーム谷中 [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用率(特養+ショート)	97.9	%	A	A	S	A	妥当	満足度調査における評価は概ね高く、利便性の向上を図る様々な取り組みなど、適切な運営が行われている。
16	東京都台東区立特別養護老人ホーム三ノ輪 [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用率(特養+ショート)	98.1	%	A	A	A	A	妥当	施設の事業・管理運営については、適切に行われている。空床を利用したショートステイやサービスの充実に努めており、利用率を維持している。
17	東京都台東区立特別養護老人ホーム蔵前 [社会福祉法人東京援護協会]	利用率	98.3	%	S	A	S	A	良好	医療依存度の高い利用者の受け入れや、経口摂取を継続するための取組みなど、サービス向上に努めるとともに、良好な管理運営が行われている。
18	東京都台東区立特別養護老人ホーム台東 [社会福祉法人聖風会]	利用率(特養+ショート)	96.7	%	A	A	A	A	妥当	施設の管理運営は適切に行われており、利用者の要望に適切に対応するための取組みを充実させた。介護福祉士の有資格者の配置、「総合記録シート」の導入等、サービスの向上に努めた結果、利用率、利用者数ともに増加した。
19	東京都台東区立特別養護老人ホーム千束 [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用率(特養+ショート)	94.9	%	A	A	A	A	妥当	全体的に適切な管理運営が行われている。家族や関係機関と協力・連携したイベントを開催するとともに、サービス向上のための様々な取り組みを行っている。
20	東京都台東区立ケアハウス松が谷 [社会福祉法人東京援護協会]	利用率	90.9	%	A	A	A	A	妥当	修繕件数の増加が収支に影響しているが、不具合等について迅速に対応しているためであり、省エネや環境配慮にも積極的に取り組むなど施設管理は適切に行われている。
21	東京都台東区立あさくさ高齢者在宅サービスセンター [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用率(一般型デイサービス)	80.4	%	A	A	A	A	妥当	サービス向上への取組みや地域との連携など、適切な運営がなされている。認知症対応型デイサービスについては、利用促進に対する取り組みが、利用率の改善につながった。
22	東京都台東区立うえの高齢者在宅サービスセンター [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用率	81.0	%	A	A	A	A	妥当	施設の管理運営は適切に行われており、サービス向上に対する取り組みが利用率の増加につながった。
23	東京都台東区立やなか高齢者在宅サービスセンター [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用率	97.2	%	A	A	S	B	要努力	サービスの充実に努めており、利用率は高い水準で推移している。介護給付費の算定に誤りがあったため、総合評価を要努力としたが、現在は是正しており、適正な算定を行っている。
24	東京都台東区立みのわ高齢者在宅サービスセンター [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用率(一般型デイサービス)	79.4	%	A	A	A	A	妥当	施設の管理運営は適切に行われており、地域との連携を図りながら、サービスの向上に努めている。
25	東京都台東区立くらまえ高齢者在宅サービスセンター [社会福祉法人東京援護協会]	利用率	83.8	%	A	A	A	A	妥当	全体的に適切な運営が行われており、防災に対する意識も高い。満足度調査の結果も概ね良好であり、利用者ニーズに応じたサービスの提供に努めている。

	施設名称 [指定管理者名称]	指標			評価結果					説明
		名称	H25 実績値	単位	事業 運営	施設 管理	満足 度	収入 支出	総合 評価	
26	東京都台東区立まつがや高齢者在宅サービスセンター [社会福祉法人東京援護協会]	利用率	81.3	%	A	A	B	A	要 努力	利用者のニーズを取り込みながら、サービスの充実を図っており、全体的に適切な管理運営がなされているが、サービス向上への取組みが利用率の増加に繋がらず、利用率が減少している。
27	東京都台東区立たいとう高齢者在宅サービスセンター [社会福祉法人聖風会]	利用率(一般型デイサービス)	83.9	%	A	A	B	A	要 努力	施設の管理運営は全体的に適切に行われているが、サービス向上のための取組みやサービス内容の普及啓発が利用率の増加に繋がらず、利用率が減少している。
28	東京都台東区立いけのはたデイホーム [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用率	67.2	%	A	A	B	A	要 努力	全体的に適切な運営が行われているが、サービス向上に向けた取組みが利用率の増加に結びついておらず、利用率が減少している。
29	東京都台東区立たなかデイホーム [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用率	71.9	%	A	A	B	A	要 努力	施設の管理運営は適切に行われているが、サービス向上に向けた様々な取組みが利用率の増加に結びついておらず、利用率が減少している。
30	東京都台東区立せんぞくデイホーム [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用率	53.2	%	A	A	B	A	要 努力	施設の管理運営は全体的に適切に行われており、利用者のニーズに応じたサービスの提供に努めているが、利用率の改善には至っておらず、利用率が減少している。
31	東京都台東区立老人保健施設千束 [公益社団法人地域医療振興協会]	老人保健施設・ショート利用率	93.2	%	A	A	S	A	妥 当	施設の管理運営は全体的に適切に行われている。利用率も順調に伸びており、通所リハビリテーションの定員を拡大するなど、サービス向上に対する取組みが成果を上げている。
32	東京都台東区身体障害者生活ホームフロム千束 [社会福祉法人台東つばさ福祉会]	年間延月単位利用者数	132	人	A	A	A	A	妥 当	自主事業の相談・食事の提供については、実績等を考慮し事業の見直しを行った。施設の適正な維持管理に努めるとともに利用者本位のサービスを提供し、関係団体とも連絡を取りながら地域福祉の担い手となっている。
33	東京都台東区立台東病院 [公益社団法人地域医療振興協会]	病床利用率	86.8	%	A	A	A	A	妥 当	病床利用率や外来患者数が増加し、回復期リハビリテーション病棟の在宅復帰率も順調に推移している。また、区の『在宅療養連携推進協議会』への参加や、地域の医療機関等とも連携を図っており、慢性期医療を担う拠点病院として機能している。
34	東京都台東区立少年自然の家「霧ヶ峰学園」 [株式会社ニッコクトラスト]	延利用人数	14,477	人	A	A	S	A	妥 当	施設を適切に管理し、ニーズに応じたサービスにより利用者の満足度は高く、昨年度より年間利用者が増加している。
35	東京都台東区立東上野乳児保育園 [社会福祉法人康保会]	入所児童数(4月1日現在)	60	人	A	A	A	A	妥 当	プライバシーの保護や保護者対応等の利用者からの指摘事項の改善に取り組み、利用者から高い評価を受けている。同じ法人運営の区内2保育所とも連携を図ることで、職員の意識や保育の質の維持・向上につなげている。
36	東京都台東区立ことぶきこども園 [特定非営利活動法人子育て台東]	入所児童数(4月1日現在)	206	人	S	A	S	A	良 好	園児が安心して施設を利用できるよう、安全確保に努めている。自主事業も含め、保護者の満足度も高く、質の高い幼児教育・保育サービスを提供しており、良好な管理運営が行われている。
37	東京都台東区立千束児童館 [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用者数	35,228	人	A	A	S	A	妥 当	屋上も含めた各部屋に利用者を見守るための職員を配置することで、利用者の遊びたい気持ちに応えることができ、利用者数が増加している。合わせて要保護児童の家庭も含めた支援も行い、児童健全育成の拠点としての役割を果たしている。
38	東京都台東区立玉姫児童館 [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用者数	25,138	人	A	A	A	A	妥 当	児童館の各部屋の他に、館庭や近隣の公園を活用した活動を展開するとともに関係団体との連携も図りながら、地域の児童健全育成の拠点としての役割を果たしている。

	施設名称 [指定管理者名称]	指標			評価結果					説明
		名称	H25 実績値	単位	事業 運営	施設 管理	満足 度	収入 支出	総合 評価	
39	東京都台東区立台東児童館 [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用者数	13,614	人	A	A	S	A	妥当	竹町地区、浅草橋地区の関係機関との連携に加えて、青少年委員や幼稚園との連携を広げた。幼稚園児を含めた乳幼児親子向けプログラムや中高生タイムにも積極的に取り組み、地域の子育て・子育て支援を行っている。
40	東京都台東区立池之端児童館 [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用者数	31,557	人	A	A	S	A	妥当	乳幼児から小学校低学年、高学年へと利用が繋がるように、ニーズの把握、丁寧な対応、使いやすい環境整備を行っている。それぞれの年齢層にとって居心地の良い居場所づくりに努めており、利用者数が増加している。
41	東京都台東区立松が谷児童館 [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用者数	35,601	人	A	A	A	A	妥当	保護者向けプログラムでは、町会女性部に子どもの見守りをお願いするなど、新たな地域との関わりを広げ、地域を巻き込んだ児童健全育成の試みを実践している。
42	東京都台東区立今戸児童館 [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用者数	18,599	人	A	A	A	A	妥当	未就園の乳幼児対象の幼児タイム、幼稚園児や父親参加プログラムを実施した。また、小中学生の自主企画の支援や中高生の居場所づくりに取り組み、幅広い年齢層が楽しく利用できる児童館活動を行っている。
43	東京都台東区立寿児童館 [社会福祉法人台東区社会福祉事業団]	利用者数	51,336	人	A	A	S	A	妥当	乳幼児や幼稚園児親子から小学生、中高生まで利用者層に対応した部屋の使い方、時間による区分けによりそれぞれが満足できる環境整備を行った。また、異年齢が交流できる遊びの充実により利用者数が増加している。
44	東京都台東区立社会教育センター [アズビル株式会社]	利用率	54.5	%	S	A	A	A	妥当	サークルフェスタの自主運営が進み、参加サークルが活性化し、順調な事業運営となっている。独自の省エネシステムを導入し、節電や経費削減に努めるなど、適切な施設運営を行っている。
45	東京都台東区立千束社会教育館 [アズビル株式会社]	利用率	50.0	%	A	A	A	A	妥当	講座内容の充実や実施方法の工夫により利用者数は増加しており、順調な事業運営となっている。昇降困難な方への配慮等、利用しやすい環境整備に取り組んでおり、適切な施設運営を行っている。
46	東京都台東区立小島社会教育館 [アズビル株式会社]	利用率	34.8	%	A	A	A	A	妥当	地域に根ざした講座や地域の人材を活用した講座を実施するなど、利用者の増加に努めている。利用者の安全と安心に配慮した環境整備に取り組んでおり、適切な施設運営を行っている。
47	東京都台東区立根岸社会教育館 [アズビル株式会社]	利用率	41.8	%	A	A	A	A	妥当	若者世代のニーズに応じた講座を実施するなど、利用者サービスの向上に努めている。省エネ・節電に努めるとともに、利用者の安全に配慮した環境整備など、適切な施設運営を行っている。
48	東京都台東区立今戸社会教育館 [アズビル株式会社]	利用率	30.5	%	A	A	A	A	妥当	館全体の利用率・利用人数は減少したが、ニーズに対応した講座の実施により、新規参加者率や若年世代の参加率は増加している。利用者の安全と安心に配慮した環境整備など、適切な施設運営を行っている。
49 ~ 55	台東リバーサイドスポーツセンター [公益財団法人台東区芸術文化財団]	利用者数	440,223	人	A	A	A	A	妥当	協定書に基づいた事業運営や施設管理に加え、アンケート結果を踏まえた事業改善が行われている。また、国民体育大会フェンシング大会の開催に対し積極的に協力するとともに、個人利用の増加に努め、区のスポーツ振興の拠点施設としての役割を果たしている。
56	東京都台東区立社会教育センター清島温水プール [アズビル株式会社]	利用者数	68,394	人	A	A	A	A	妥当	協定書に基づいた適切な事業運営、施設管理が行われている。また、利用者の要望や区のスポーツ振興基本計画を踏まえた自主事業を実施し、利用者も増加傾向にある。

(2) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 設置要綱

(設 置)

第1条 指定管理者が管理を行う台東区の公の施設(以下「施設」という。)の適正な管理を確保することを目的として、施設の管理状況等の評価(以下「施設管理評価」という。)を行う台東区指定管理者施設管理評価委員会(以下「委員会」という。)を設置する。

(所掌事項)

第2条 委員会は、施設管理評価に関することを所掌する。

(組 織)

第3条 委員会は、8名以内の施設の適正な管理について識見を有する者をもって組織し、区長が委嘱する。

(委員の任期)

第4条 委員の任期は、1年とする。ただし、再任を妨げない。

(委員長及び副委員長)

第5条 委員会に、委員の互選による委員長及び副委員長を置く。

2 委員長は、会務を総理し、委員会を代表する。

3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるとき又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。

(会 議)

第6条 委員会の会議は、委員長が招集する。

2 委員会は、委員の2分の1以上が出席しなければ、会議を開くことができない。

3 会議の議事は、出席した委員の過半数で決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

4 委員もしくは委員の属する団体等と施設管理評価の対象となる指定管理者との間に、利害関係が存在する場合は、当該委員は、当該指定管理者の施設管理に係る議事には参与することができないものとする。

(部 会)

第7条 委員会に部会を置くことができる。

2 部会は、施設管理評価の資料等を作成し、委員会に提出する。

3 部会は、部会長及び部会員をもって組織する。

4 部会長は、施設管理評価を行う施設の所管部長とする。

5 部会員は、施設管理評価を行う施設の所管部の庶務担当課長、所管課長及び経営改革担当課長とする。

(事務局)

第8条 委員会の事務局は、企画財政部企画課に置き、企画財政部財政課及び総務部人事課と連携の下に運営する。

(委任)

第9条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は区長が定める。

付 則

この要綱は、平成18年6月1日から施行する。

付 則

この要綱は、平成20年6月1日から施行する。

付 則

この要綱は、平成24年10月1日から施行する。

(3) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 委員名簿

(敬称略)

役 職	氏 名	所 属 等
委 員 長	宮 崎 牧 子	大正大学 人間学部 社会福祉学科 教授
副委員長	懸 田 豊	青山学院大学 総合文化政策学部 教授
委 員	塚 本 千 鶴	台東区民生委員・児童委員協議会 高齢福祉部会副部会長
	井 清 宏 隆	全日本革靴工業協同組合連合会 事務局長

(4) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 活動記録

ア 評価委員会 審議経過

日 程	審 議 事 項
平成26年11月4日	(第1回) 評価の実施方法の決定 評価対象施設の選定
平成26年12月15日	(第2回) 評価結果のまとめ 評価委員会の総括的意見 評価委員会報告書の構成
平成27年1月16日	(第3回) 評価委員会報告書の決定

イ 施設の視察調査、ヒアリングの実施経過

日 程	対 象 施 設
平成26年11月20日	東京都台東区立産業研修センター (文化産業観光部 産業振興課)
平成26年12月5日	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 (福祉部 高齢福祉課)

(5) 台東区指定管理者制度運用指針

平成 2 0 年 1 1 月 2 6 日策定

平成 2 2 年 5 月 1 1 日改定

1 . 運用指針の位置付け

台東区の公の施設において、指定管理者制度を適切に運用し、安定的な管理運営や、より一層のサービス向上に資するため、この指針を策定する。

2 . 適用方針

(1) 適用施設

民間その他の団体のノウハウを活用することにより、サービス内容の向上や管理運営の効率化などが見込まれる施設については、適用対象とする。

ただし、適用にあたっては、公の施設としての管理水準を良好に保つことを前提とする。

(2) 適用対象外とする施設

(1) の要件を満たす場合であっても、次のいずれかに該当する施設については、適用対象外とする。

法令等により、区が管理主体となることが定められている場合

区が管理運営を行うべきであると、区長が判断した場合

3 . 指定管理者の選定方法

(1) 公募の原則

指定管理者の選定は、原則として公募型プロポーザル方式により行う。

(2) 公募によらない選定

次のいずれかに該当する場合は、公募によらない選定を行うことができる。

施設や収蔵品の寄贈にあたっての経緯などから判断して、その事業者が施設の管理運営を行わせることが最適と認められる場合

施設の管理運営にあたり、利用者との信頼関係の継続や安定的かつ継続的な事業運営、ノウハウの蓄積を特に必要とする場合

区と密接な連携を図りながら区の政策を推進するため、行政支援及び補完機能を有する区の出資団体による管理運営が適切である場合

複合施設となる建物において、上記いずれかの理由により非公募となる施設を有し、当該施設との一体的な管理運営が必要な場合

その他やむを得ない事情により、公募する暇がない場合

(3) 継続の場合の特例

(1)の規定に基づく施設において、指定期間の満了に伴い指定管理者を指定する場合であって、現指定管理者から提出させた事業計画書その他の書類を審査し、かつ、実績等を考慮して、現指定管理者が施設の設置目的を最も効果的に達成することができるかと区長が判断した場合は、現指定管理者を公募によらないで再選定することができる。

なお、この場合の再選定は、各施設について1回に限り行うことができるものとする。

(4) 複合施設等の一括指定

同一の建物・敷地内に複数の施設が存在する場合（複合施設）や、区内に複数の類似施設が存在する場合については、効率的・効果的な管理運営を行う観点から、これらの施設について同一の指定管理者を選定することができる。

4. 公募条件の設定

(1) 団体の種別等

法令等に定めがある場合や、施設の設置目的からみて法人の種別等を限定することが望ましい場合は、これらの条件を付したうえで公募することができる。

また、複数の団体で構成する共同事業体による応募も可能とし、この場合は必ず代表団体を定める。

(2) 応募団体の制限

次のいずれかに該当する場合は、応募資格を認めないものとする。

なお、募集要項で、各施設の状況に応じた項目を追加することができる。

地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当するもの

台東区から指名停止措置を受けているもの

会社更生法及び民事再生法等に基づき、更生又は再生手続きをしているもの
暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）

第2条第2項に規定する暴力団及びその利益となる活動を行うもの

過去3年間の法人住民税、法人事業税、消費税及び地方消費税等を完納していないもの

(3) 兼業禁止規定の準用

指定管理者制度の運用にあたっては、地方自治法（昭和22年法律第67号）第92条の2（議員の兼業禁止）、第142条（長の兼業禁止）、第166条（副市町村長の兼業禁止）及び第180条の5（委員の兼業禁止）の請負禁止に係る各規定の趣旨を踏まえ、これらの規定を準用する。

5．指定期間

(1) 標準期間

5年以内の期間で、施設の管理形態等に応じて設定する。

(2) 特例期間

区長が、長期にわたる安定的な経営が必要であると判断した場合は、10年を上限とした期間を設定することができる。

(3) 複合施設等の取扱い

複合施設等において、同一の指定管理者を指定する場合は、これらの施設について同一の指定期間を設定することができる。

6．選定手続き

(1) 選定委員会

公募により選定を行う場合は、学識経験者や経営に関する知識を有する者など外部の有識者（外部委員）と区職員（内部委員）で構成する選定委員会を、要綱により設置する。

なお、委員の半数以上を外部委員とし、会議は非公開とする。

(2) 選考基準

各施設の設置条例に定める基準のほか、次に掲げる項目を中心に選定委員会で細目を定め、審査を行う。

団体の実績・安定性

区の求める管理水準の確保

サービス向上への取組み

運営効率化への取組み

危機管理・安全確保の取組み

職員育成の取組み

(3) 審査方法

書類審査やプレゼンテーションなど、要綱で定めた方法により、審査を行う。

審査の結果、最も得点の高い団体を優先交渉権者として選定し、必要に応じて第二順位以下の交渉権者を選定する。

(4) 選定結果の公表

選考基準や選考結果などの情報は、原則として開示する。

ただし、優先交渉権者以外の団体名称等の情報は非開示とする。

(5) 審査会

公募によらないで選定を行う場合は、(1)の選定委員会に代えて審査会を設置し、過去の管理実績や指定管理者としての適性などを判定する。

なお、審査会の委員には、外部の有識者を加えることとし、会議の運営については、選定委員会に準じて行うものとする。

7. 協定等の締結

(1) 協定の締結

指定管理者の議決を受けた後、区と指定管理者は、次に掲げる項目を盛り込んだ基本協定及び年度協定を締結する。

なお、各施設の状況に応じた項目を加えることができる。

指定期間

業務の範囲

指定管理料

利用料金

施設の修繕

個人情報の保護

リスク分担

指定の取消し

(2) 覚書の締結

指定期間の開始前において、引継ぎや事前準備を行うために必要な項目について、区と指定管理者との間で覚書を締結する。

8. 評価の実施

(1) 内部評価の実施

指定管理者に対し、毎年度、次に掲げる項目について、事業計画書や業務基準書の内容と照らし合わせて評価を実施する。

なお、各施設の状況に応じた項目を追加することができる。

事業の運営

施設の維持管理

利用者の満足度

歳入歳出

(2) 外部評価の実施

指定管理者に対し、指定期間の2年目もしくは3年目に、上記(1)に掲げる項目について、外部の評価機関または外部の有識者及び区の職員等で構成する評価委員会による評価を実施する。

(3) 財務分析の実施

指定管理者(区の出資団体を除く。) に対し、毎年度、経営状況等を確認するため、経営の専門家や民間調査機関等による財務分析を実施する。

9 . 指定の取消し

指定管理者が次のいずれかに該当する場合は、指定を取り消すことができる。

協定及び業務基準書等に掲げる管理基準を満たさない場合

指定管理者の責めに帰すべき理由により、管理の継続が困難となった場合又はそのおそれが生じた場合

上記 及び を踏まえた区の改善指示に従わない場合又は十分な改善策を講じない場合

指定管理者から、管理の継続が困難である旨の届出が提出された場合

(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)

No.	施設名称	指定管理者名称	指定期間	所管課
1	浅草公会堂	明治座・野村不動産パートナーズグループ	5年	区民課
2	母子生活支援施設さくら荘	(福)愛隣団	5年	子育て支援課
3	寿子ども家庭支援センター	(NPO)子育て台東	5年	
4	下町風俗資料館	(公財)台東区芸術文化財団	5年	文化振興課
5	一葉記念館	(公財)台東区芸術文化財団	5年	
6	朝倉彫塑館	(公財)台東区芸術文化財団	5年	
7	旧東京音楽学校奏楽堂	(公財)台東区芸術文化財団	5年	
8	書道博物館	(公財)台東区芸術文化財団	5年	
9	産業研修センター	(公財)台東区産業振興事業団	5年	産業振興課
10	老人福祉センター	(福)台東区社会福祉事業団	5年	高齢福祉課
11	入谷老人福祉館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
12	橋場老人福祉館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
13	三筋老人福祉館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
14	特別養護老人ホーム浅草	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
15	特別養護老人ホーム谷中	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
16	特別養護老人ホーム三ノ輪	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
17	特別養護老人ホーム蔵前	(福)東京援護協会	5年	
18	特別養護老人ホーム台東	(福)聖風会	5年	
19	特別養護老人ホーム千束	(福)台東区社会福祉事業団	4年	
20	ケアハウス松が谷	(福)東京援護協会	5年	
21	あさくさ高齢者在宅サービスセンター	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
22	うえの高齢者在宅サービスセンター	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
23	やなか高齢者在宅サービスセンター	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
24	みのわ高齢者在宅サービスセンター	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
25	くらまえ高齢者在宅サービスセンター	(福)東京援護協会	5年	
26	まつがや高齢者在宅サービスセンター	(福)東京援護協会	5年	
27	たいとう高齢者在宅サービスセンター	(福)聖風会	5年	

No.	施設名称	指定管理者名称	指定期間	所管課
28	いけのはたデイホーム	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
29	たなかデイホーム	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
30	せんぞくデイホーム	(福)台東区社会福祉事業団	4年	
31	老人保健施設千束	(公社)地域医療振興協会	10年	
32	身体障害者生活ホームフロム千束	(福)台東つばさ福祉会	5年	障害福祉課
33	台東病院	(公社)地域医療振興協会	10年	健康課
34	少年自然の家「霧ヶ峰学園」	(株)ニッコトラスト	5年	学務課
35	ことぶきこども園	(NPO)子育て台東	5年	
36	たいとうこども園	(福)東京児童協会	5年	
37	東上野乳児保育園	(福)康保会	5年	児童保育課
38	千束児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
39	玉姫児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
40	台東児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
41	池之端児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
42	松が谷児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
43	今戸児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
44	寿児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
45	社会教育センター	アズビル(株)	5年	生涯学習課
46	千束社会教育館	アズビル(株)	5年	
47	小島社会教育館	アズビル(株)	5年	
48	根岸社会教育館	アズビル(株)	5年	
49	今戸社会教育館	アズビル(株)	5年	
50 ～ 56	台東リバーサイドスポーツセンター ～ 体育館・陸上競技場・野球場・庭球場・水泳 場・少年野球場・駐車場	(公財)台東区芸術文化財団	5年	青少年・ スポーツ課
57	社会教育センター清島温水プール	アズビル(株)	5年	

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
(平成26年度登録第78号)

台東区指定管理者施設管理評価委員会
【事務局】 台東区企画財政部企画課(経営改革担当)

〒110-8615 台東区東上野4-5-6

電話03(5246)1012

FAX03(5246)1019

メールアドレス:kikaku@city.taito.tokyo.jp