

平成 1 8 年度

台東区指定管理者施設管理評価報告書

平成 1 8 年 9 月

台東区指定管理者施設管理評価委員会

はじめに

台東区指定管理者施設管理評価委員会委員長

生沼 裕（高崎経済大学教授）

「指定管理者制度」は、地方自治体の議会の議決を経たうえでの「指定」という行政処分により、公の施設の管理権限を、指定を受けた者に期間を定めて委任する制度です。平成 15 年の地方自治法の一部改正により創設されました。

従来いわゆる「管理委託制度」では、管理受託者は公の施設の設置者である地方自治体との契約に基づき、具体的な管理の事務や業務執行を行います。当該公の施設の管理権限・責任は、設置者である地方自治体が引き続き有し、したがって、施設の利用承認等の処分に該当する使用許可は行うことができないとされていました。また、管理受託者となりうる者も、公共団体（土地改良区等）、公共的団体（農協、生協、自治会等）、地方自治体の出資法人の一部に限定されていました。

一方、「指定管理者制度」は、公の施設の管理権限を指定管理者に委任して行わせるものとされ、指定管理者は、行政処分に該当する使用許可も行うことができるとともに、指定管理者の範囲についても特段の制約は設けられておらず、地方自治体の出資法人等に該当しない民間事業者も議会の議決を経て指定管理者になることができます。また、設置者である地方自治体は管理権限の行使自体は行わず、設置者としての責任を果たす立場から、毎年度終了後、事業報告書を提出させ、これにより当該公の施設の目的に沿った利用をチェックするとともに、指定管理者の管理権限の行使について、必要に応じて指示等を行い、従わない場合等には指定の取消しなどを行うことができるとされています。

このように、「指定管理者制度」は、公の施設の適正な管理を確保しつつ、民間等の能力を活用し、住民サービスの向上や行政コストの削減等を図るために導入された仕組みといえます。各地方自治体は、平成 18 年 9 月の法の導入期限までに、すべての公の施設について、指定管理者による管理とするか、直営とするかいずれかの選択を行ったところですが、「指定管理者制度」を導入した施設については、今後、その指定期限が到来するたびに新たに指定手続を行う必要があります。したがって、地方自治体は、今後ともこれらの機会等に向けて、公の施設の管理運営主体のあり方を点検するとともに、指定手続の公平性・透明性を確保しつつ、当該制度の趣旨・目的を踏まえた活用を図っていかねばなりません。

このような状況において、今回、台東区では、指定管理者制度の適用施設の管理状況について、はじめて評価を実施しました。

指定管理者制度については、制度創設後間もないこともあり、導入に際して様々な課題が指摘されていますが、その中の一つに「モニタリング・評価」の問題があります。言うまでもなく、当該制度を有効に活用しつつ、行政機関としての責任をしっかりと果たしていくためには、指定管理者施設に対する的確な「モニタリング・評価」を継続的に行っていく必要があります。しかしながら、この点に関しては、多くの地方自治体において未だ十分な検討がなされて

いるとは言えず、したがって、どのように評価を行ったら良いのかについても、確立された手続や手法が見当たらないのが現状と言ってもいいでしょう。

そのような中、台東区がいち早くこのような評価の取組を始めたことについては、大変意義のあることと思います。

評価の方法その他については、報告書の中で詳述されますが、簡単に申し上げますと、今回、評価のための組織として、学識経験者、財務専門家、各分野に識見のある区民、区職員で構成される「台東区指定管理者施設管理評価委員会」が設置され、さらに、区の所管部課が委員会の下部会として位置づけられ、全庁的な体制のもと、この報告書が取りまとめられました。

評価のプロセスとしては、まず、一次評価として、所管部課が、全ての指定管理者施設を対象に、各々の施設毎に施設管理評価シートを作成し、次に、二次評価として、その評価シートについて、企画課、財政課、人事課、総務課、経営改革担当の五課で構成する幹事会(事務局)が、所管課ヒアリングを行い、評価内容を調整して、内容を決定しました。そして、このように作成された評価シートをもとに、委員会が、所管課へのヒアリング、代表的な施設への視察調査を行ったのち、これら視察を行った施設を中心に、問題点・課題の指摘、提案等を行いました。

今年度は初めての評価ということもあり、試行錯誤の中の作業となりましたが、委員会としては、まず、評価の仕組みづくりを区と二人三脚で行いました。

次に、実際に施設の評価を行いました。委員会では、各分野における代表的な施設を中心に評価を行いました。この評価は、区が作成した評価シートをもとに、外部からの視点、区民の視点で行ったものです。次年度に向けて施設の管理内容の改善等に役立つことを期待します。

そして、今回の評価の取組を踏まえ、評価方法等の改善など、次年度の評価に向けての課題の整理を行いました。いずれにしても、現時点においては確立された手法があるわけではなく、評価の仕組みもさらなる改善が必要と考えます。

前述のとおり、指定管理者施設の評価は、全国的にみてもこれからという状況にあり、今後しばらくは試行錯誤をしながらの作業が続くものと思われます。しかしながら、法の導入期限を経過し既に指定管理者の指定が行われた現時点においては、この制度を生かすも殺すも、このような「モニタリング・評価」の取組を如何に継続して的確に行っていくかにかかっているといても過言ではないでしょう。また、このような評価を実施することで、指定管理者と行政との間に適度な緊張関係を醸成することができれば、それが、さらなるサービスの改善等につながっていく契機になりうるものと考えます。

最後に、この度の評価が、公平公正で透明な施設管理と行政サービスとの向上につながることを心から期待します。

平成18年9月

- 目次 -

1．指定管理者施設管理評価委員会設置にいたる経緯	1
（1）指定管理者制度の適用状況	1
（2）指定管理者施設管理評価の必要性	2
（3）指定管理者施設の管理評価とは	2
（4）指定管理者施設管理評価委員会とは	2
2．評価方法	4
（1）評価方法の概要	4
（2）施設管理評価シートの作成	5
（3）委員会の評価	14
3．委員による各施設分野の評価	15
（1）施設種別ごとの評価	15
（2）全分野を通じて	18
4．委員による各施設の評価	19
（1）文化分野	19
（2）区民分野	22
（3）子育て分野	23
（4）産業分野	24
（5）保健・福祉分野	25
（6）教育・生涯学習分野	27
5．委員による総括的意見	29
6．指定管理者施設管理評価シート	31
7．参考資料	126
（1）指定管理者施設管理評価委員会名簿、要綱	126
（2）指定管理者施設管理評価委員会 活動記録	128
（3）その他	130
指定管理者適用指針、適用方針、運用ガイドライン	130
指定管理者制度適用施設一覧	138

1. 指定管理者施設管理評価委員会設置にいたる経緯

(1) 指定管理者制度の適用状況

台東区では、平成15年9月の指定管理者制度の施行を受け、公の施設への指定管理者制度の適用について、平成16年12月「台東区指定管理者制度適用に係る指針(以下『指針』と称する)」、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(以下『方針』と称する)」、平成17年7月「台東区指定管理者制度運用ガイドライン(以下『ガイドライン』と称する)」を策定して行っている(以上、巻末に掲載)。

平成18年9月現在で、57施設について、指定管理者制度を適用し、それらの施設のサービスの向上と経費等の縮減に努めているところである。

57施設の概要、及び、その指定管理者は、以下のとおりである。

指定管理者制度適用施設	施設数	指定管理者
公会堂	1	財団法人 台東区芸術文化財団
児童館	7	社会福祉法人 台東区社会福祉事業団
乳児保育園	1	社会福祉法人 康保会
母子生活支援施設	1	社会福祉法人 愛隣団
産業研修センター	1	財団法人 台東区産業振興事業団
老人保健施設	1	社会福祉法人 台東区社会福祉事業団
老人福祉センター、老人福祉館	4	社会福祉法人 台東区社会福祉事業団
特別養護老人ホーム	5	台東区社会福祉事業団(3施設)、社会福祉法人 聖風会、社会福祉法人 東京援護協会
在宅介護支援センター	6	台東区社会福祉事業団(3施設)、聖風会(1施設)、東京援護協会(2施設)
在宅サービスセンター、デイホーム	9	台東区社会福祉事業団(6施設)、聖風会(1施設)、東京援護協会(2施設)
軽費老人ホーム	1	社会福祉法人 台東区社会福祉事業団
身体障害者生活ホーム	1	社会福祉法人 台東つばさ福祉会
文化施設	5	財団法人 台東区芸術文化財団
川`-サイト`ｽｰ`-ﾝﾀ-各施設	7	財団法人 台東区芸術文化財団
少年自然の家	1	株式会社 フードサービスシンワ
社会教育センター、社会教育館、清島温水プール	6	株式会社 山武
	57	

(詳細は138ページに掲載)

(2) 指定管理者施設管理評価の必要性

指定管理者制度を適正に運用していくためには、区が、指定管理者制度適用施設（以下『指定管理者施設』と称する）の施設管理状況を継続的に把握し、適切に監督していくことが不可欠である。さらに、指定管理者制度の特徴を活かして、指定管理者の管理運営の内容を充実させ、区民に対するより良いサービス提供の実現と、経費等の縮減を、バランスよく実現していくためには、施設管理の改善を行っていくことが必要である。

また、指定管理者の指定期間は、おおむね3年から5年となっているが、指定期間中、施設の管理実績が優良であった場合は、次の期間も現在の事業者等の指定を延長することがあり得る。そして、その場合、施設サービスの安定的、継続的な提供にも資するものと考えられるが、そのためには、指定期間中、少なくとも適正な管理であったことが、客観的に立証されなければならない。逆に、管理実績に問題がある場合には、次期の指定管理者の選定に向けて、その課題を整理しなければならない。

以上の要請に応えるため、指定管理者施設の管理の状況、内容等について、外部の専門家、区民と区とが協力して評価を行い、それを区議会に報告することが決定された。そして、その評価を実施する組織として、平成18年6月に、指定管理者施設管理評価委員会が設けられたものである。

(3) 指定管理者施設の管理評価とは

指定管理者施設の管理評価とは、当該施設が、公の施設としての目的を全うしつつ、サービスの向上と経費等の縮減という指定管理者制度の目的を達成しているかどうかを評価するものである。

具体的には、区と指定管理者との間で締結した協定等を遵守して、適正に施設の管理を行っているか、そして経営努力により、サービスの向上と経費等の縮減を実現しているかどうかを確認するものである。

(4) 指定管理者施設管理評価委員会とは

指定管理者施設管理評価委員会（以下『委員会』と称する）とは、(3) の評価を、客観的かつ公平公正に行うための組織である。

そのため、委員会を学識経験者、財務専門家、各分野に識見のある区民、区職員で構成し、さらに、区の所管部課を委員会の下の部会として設置した（次ページ参照）。

指定管理者施設管理評価委員会

- | | |
|----------|-------------|
| (1) 委員長 | 学識経験者(1名) |
| (2) 副委員長 | 財務専門家(1名) |
| (3) 区民委員 | 各分野 (6名) |
| (4) 行政委員 | 企画財政部長、総務部長 |
| 10名 | |

幹事会

- | | |
|--------------|----------|
| (1) 企画課長 | (4) 総務課長 |
| (2) 財政課長 | (5) 人事課長 |
| (3) 経営改革担当課長 | |

評価委員会 部会

- | |
|---------------|
| (1) 所管部長(部会長) |
| (2) 所管部庶務担当課長 |
| (3) 所管課長 |
| (4) 経営改革担当課長 |

文化部会

朝倉彫塑館、下町風俗資料館、一葉記念館
旧東京音楽学校奏楽堂、書道博物館

区民・子育て部会

浅草公会堂、児童館(7か所)、東上野乳児保育園、母子生活支援施設さくら荘

保健・福祉部会

特養浅草、谷中、三ノ輪、台東、蔵前
老人福祉センター、老人福祉館(3か所)
老人保健施設千束
フロム千束
ケアハウス松が谷
在宅サービスセンター(デイホームを含め9か所)
在宅介護支援センター(7か所)

産業部会

産業研修センター

教育・生涯学習部会

社会教育センター、社会教育館(4か所)、
清島温水プール
少年自然の家 霧が峰学園
リバーサイドスポーツセンター

2. 評価方法

(1) 評価方法の概要

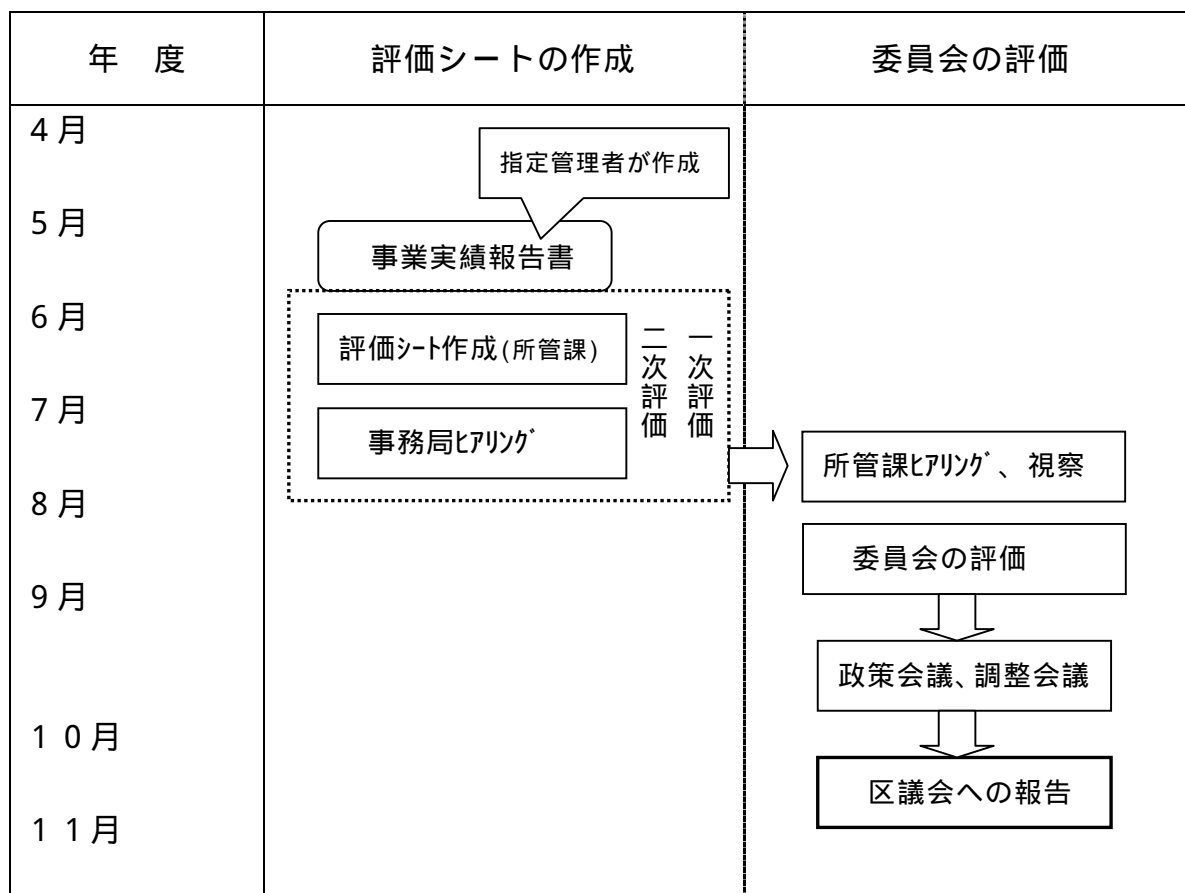
指定管理者施設管理の評価方法の概略は、次のとおりである。

まず、一次評価として、全ての指定管理者施設を対象に、委員会部会（所管部課）が、指定管理者の施設管理状況について、各々の施設毎に施設管理評価シート（8ページ参照）を作成する。

次に、二次評価として、その評価シートについて、企画課、財政課、人事課、総務課、経営改革担当の五課で構成する幹事会（事務局）が、所管課ヒアリングを行い、評価内容を調整して、内容を決定する。

このように作成された評価シートをもとに、委員会が、所管課へのヒアリング、代表的な施設への視察調査を行ったのち、これら視察を行った施設を中心に、問題点・課題の指摘、提案等を行う。したがって、部会が作成する評価シートは全施設を対象とし、委員会は、その中から代表的な施設を選択して評価を行うものである。

区は、部会が作成した評価シートによる評価結果と、委員会の意見を、施設管理の状況と改善の方向性としてとりまとめ、区議会に報告する。それが本報告書である。そして、区議会での意見を踏まえ、より良い施設管理に向けて必要な改善措置を実施していくものである。



(2) 施設管理評価シートの作成

施設管理評価シート(8ページ参照)は、指定管理者が、区と締結した協定等に基づき、どのような施設管理を行っているかを区が評価したものである。

シートは、表面が施設の状況を整理したページで、指定管理者の概要、施設の概要、事業の概要・自主事業、施設の稼働状況、予算決算の推移を示す。裏面が評価を行うページで、評価項目、評価、課題への対応を示す。

その評価は、下記のとおりである。

協定等の遵守に加えて、経営努力によるプラスアルファのサービス提供、経費等の縮減、利用者数の顕著な増加等の実績を上げた場合は、【A+：優良】

協定等の内容を誠実に遵守し、協定等に定めるサービス水準、経費、利用者数等の目標を達成している場合は、【A：妥当】

協定等の内容を遵守し、協定等に定めるサービス水準、経費、利用者数等の目標を達成しているが、一部に課題がある場合は、【A-：課題あり】

一部、協定等の遵守ができていない、又は、協定等は遵守しているが、不測の事態等により、目標に達していないなどの場合は、【B：要改善】

したがって、【A：妥当】が標準であり、基本的には、この評価を受けることで、問題なく施設管理がなされていることとなる。

【A+：優良】の場合は、サービスの向上と経費等の縮減のバランスの取れた実現という指定管理者制度の目的に則っての優れた成果となるが、次年度以降、その成果を継続させるため、協定等の見直しなどを行うことも考えられる。

【A-：課題あり】の場合は、協定通り業務を実施しており、その実績もおおむね良好であるが、一部に課題がある場合であり、その課題への迅速な対応、改善を行っていく。

【B：要改善】は、通常、協定等を遵守していれば生じにくい状態であるが、さまざまな事情によってそうした状況が生じている場合は、すみやかに改善されなければならない。シートでは、その改善策をまとめる。

以下、評価プロセスの概略を述べる。

評価の観点としては、次の4つを設定し、これらを基に総合評価を行った。

施設によるサービス提供

これは、施設そのものを区民に提供することで、協定等で定めるサービスが実施できているかを評価するものである。たとえば、会議室ホールの貸出、スポーツ施設の貸出、博物館の通常展示などである。

事業

これは、施設を利用して区民に提供している事業サービスについて、協定等で定める内容が実施できているかを評価するものである。たとえば、福祉施設におけるケアサービス、講座・講習会の実施、特別展示などである。施設で実施される事業には、区が委託する事業と、指定管理者が施設を利用して、自身の企画立案により実施する自主事業とがある。

施設の管理

これは、施設自体の保守管理、修繕や、震災等への対応等を評価するものである。

歳入歳出

これは、協定における収支計画等に沿っているか、経費等の縮減はできているかなどを評価するものである。

総合評価

評価の観点 ～ を踏まえて、総合評価を行う。そして、課題等に対して、対応策を示す。

また、評価の観点ごとに評価項目を設定した。具体的には、全ての施設について、共通の評価項目として以下の29項目を設定し、各々1～5点をつけて採点した（施設の性格等により該当しない項目は非該当とした。）

施設によるサービス提供

(1)利用時間等の遵守、(2)施設提供のための適正な人員配置、(3)設備・備品の貸出、(4)利用者の安全確保、(5)利用承認、案内等の対応と接遇、(6)苦情等への対応と報告、(7)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応、(8)利用実績

事業

(1)施設の目的に沿ってサービスを提供できているか、(2)事業実施のための適正な人員配置、(3)情報提供・接遇、(4)利用者数等の目標達成、(5)自主事業はサービス向上に役立ったか、(6)自主事業の利用実績、(7)苦情等への対応と報告、(8)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応

施設の管理

(1)建物保守管理・設備機器安全確認、(2)個人情報保護、(3)備品の管理、(4)清掃・警備・衛生管理、(5)指定管理者が行う修繕、(6)省エネ・省資源・環境配慮、(7)業務の外部委託、(8)震災等への対応、(9)関係団体・地域との連絡調整、(10)管理記録

歳入・歳出

(1)管理経費等の縮減、縮減努力、(2)事業経費見直しによる収支改善努力、(3)利用者増等による収支改善努力

各評価項目の採点については、さらに判断基準を設定した(10ページ参照)。判断基準は、施設ごとに、その根拠法令、施設内容、実施事業等により、異なってくる。

次に、4つの評価の観点について、評価項目ごとの評価(1~5)をもとに、『A+：優良』、『A：妥当』、『A-：課題あり』、『B：要改善』をつけた。

評価の観点毎の項目別評価	評価
5が過半数 残りも3以上	A+
すべて3以上	A
2、1が含まれる	A-
2、1が過半数含まれる	B

例えば、施設によるサービス提供における8評価項目の各評価が、5が過半数で残りも3以上の場合は、はA+の評価となる。

最後に、総合評価については、以下のとおりとした。

~ の評価	評価
~ に複数のA+があり、 残りもA	A+
すべてA	A
A-が含まれる	A-
Bが含まれる	B

指定管理者施設管理評価シート（H18）

部

課

施設名		指定管理者の名称				
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況）						
2. 施設の概要（施設の所在地・規模等、施設によるサービス提供の概要・特徴、入所者数・対象者数等）						
3. 事業の概要、自主事業（事業によるサービス提供の概要・特徴、事業の目標[利用者数等]、自主事業）						
4. 施設の稼働状況（利用実績[利用者数等]、目標値と実績値の比較、施設管理、トラブル事例等）						
5. 予算決算の推移 （単位：円）						
		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
予 算	負担金補助 及び交付金					
	料金収入等					
	管理経費					
決 算	負担金補助 及び交付金					
	料金収入等					
	管理経費					
	収 支					

6 . 評価項目				
施設によるサービス提供				
(1)利用時間等の遵守[]、(2)施設提供のための適正な人員配置[]、(3)設備・備品の貸出[]、(4)利用者の安全確保[]、(5)利用承認、案内等の対応と接遇 []、(6)苦情等への対応と報告[]、(7)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[]、(8)利用実績[] 【標準8項目、本施設は__項目を評価】				
事業				
(1)施設の目的に沿ってサービスを提供できているか[]、(2)事業実施のための適正な人員配置[]、(3)情報提供・接遇[]、(4)利用者数等の目標達成[]、(5)自主事業はサービス向上に役立ったか[]、(6)自主事業の利用実績[]、(7)苦情等への対応と報告[]、(8)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[] 【標準8項目、本施設は__項目を評価】				
施設の管理				
(1)建物保守管理・設備機器安全確認[]、(2)個人情報保護[]、(3)備品の管理[]、(4)清掃・警備・衛生管理[]、(5)指定管理者が行う修繕[]、(6)省エネ・省資源・環境配慮[]、(7)業務の外部委託[]、(8)震災等への対応[]、(9)関係団体・地域との連絡調整[]、(10)管理記録[] 【標準10項目、本施設は__項目を評価】				
歳入歳出				
(1)管理経費等の縮減、縮減努力[]、(2)事業経費見直しによる収支改善努力 []、(3)利用者増等による収支改善努力[] 【標準3項目、本施設は__項目を評価】				
7 . 評価				
「A+」(優良):協定等の遵守に加えて、プラスアルファのサービス提供、利用者数の顕著な増加等の実績がある。				
「A」(妥当):協定等を遵守し、サービス水準、利用者数等の目標を達成している。				
「A-」(課題あり):協定等を遵守し、サービス水準、利用者数等の目標を達成しているが、一部に課題がある。				
「B」(要改善):一部、協定等が遵守できていない、又は不測の事態等により目標に達していない。				
評価の観点	評価	課題等		
施設によるサービス提供				
事業(区の事業、自主事業)				
施設の管理				
歳入歳出				
総合評価				
8 . 課題への対応				
部長	課長	係長	担当者	内線 (内)

18年度施設管理評価シート 評価項目毎の判断基準

評価の観点	評価項目		判断基準
1. 施設によるサービス提供	(1) 利用時間等の遵守	利用時間、利用日、利用期間が遵守されているか。	利用時間が遵守されている。 利用日が遵守されている。 利用期間が遵守されている。
	(2) 施設提供のための適正な人員配置	施設提供のため、適正な人員配置が行われているか。	法令等に配置基準が定められているが、基準を満たしている。 協定で定めた人的サービスを、問題なく提供している。 区、又は他区の類似施設等と比較して人員配置が過剰、過少ではない。
	(3) 設備・備品の貸出	利用者への設備・備品の提供・貸出は適切か。	利用者への設備・備品の提供・貸出について、問題が生じていない。 提供・貸出について、区民から多くの苦情を受けていない。 利用者への施設サービスについて、第三者評価や満足度調査でよい評価を得た。
	(4) 利用者の安全確保	利用者の安全確保は適切か。	利用者の安全確保対策を徹底している。 利用者の安全確保マニュアルを作成し、職員に徹底指導している。 安全確保について区に定期的に報告するとともに、区や第三者の確認を定期的に受けている。
	(5) 利用承認、案内等の対応と接遇	利用の承認、案内等の対応は適切、迅速か。また、接遇(言葉遣い、態度、服装等)は適切か。	利用の承認、案内等の業務について、適切、迅速である。 業務について、研修等を実施している。 言葉遣い、態度、服装等の接遇について、適切である。 接遇について、研修を実施している。 業務や接遇について、区民から多くの苦情を受けていない。
	(6) 苦情等への対応と報告	苦情等に迅速かつ適切に対応しているか。また、迅速に区に報告されているか。	苦情について、緊急対応と中長期的対応が適切になされている。 苦情について、日報、週報、月報等のかたちで管理者の決裁のなされた書類が区に提出されている。 意見箱の設置など、区民の声を現場で聴取する取り組みがなされている。 所管が把握した苦情などの情報と、現場からの報告に食い違いがない。
	(7) 緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応	緊急時に備えて、体制、対応マニュアル、研修・訓練等は適切になされているか。また、実際に緊急事態が発生した場合の対応は適切だったか。	緊急時に迅速に対応できるように、責任者、組織が整備されている。 緊急時に、区に迅速に連絡・報告し、指示を受けるための連絡網ができている。 現場で即応した後に区に報告する事項と、区に指示を仰いで対応する事項とが明確になっている。 職員の対応マニュアルがあり、研修・訓練

評価の観点	評価項目		判断基準
			<p>が定期的に実施されている。 実際に事故等が発生したが、適切に対応できた。</p>
2. 事業（区の事業、自主事業）	(8) 利用実績	施設の利用実績が、目標値を達成しているか、又は、近年の実績や、類似施設等と比較して妥当であるか。	<p>施設の入場者・貸出等の利用実績が、区が定めた目標値を達成している。 施設の利用実績が、近年の実績と比較して妥当である。 施設の利用実績が、類似施設と比較して妥当である。</p>
	(1) 施設の目的に沿ってサービスを提供できているか	施設の目的に沿って、事業サービスを提供できているか。	指定管理者に委託した区の事業のサービス提供内容が、事業の目的を達成している。
	(2) 事業実施のための適正な人員配置	事業実施のための適正な人員配置が行われているか。必要な資格、経験等を有する人員が配置されているか。研修等が行われているか。	<p>区の委託事業の実施のため、必要な人員数が確保されている。 法令等に人員配置基準が定められているが、基準を満たしている。 区、又は他区の類似施設等と比較して、人員配置が過剰、過少ではない。 法令等に定められた資格、経験等を有する人員が配置されている。 技能、技術を維持向上するための研修を実施している。</p>
	(3) 情報提供・接遇	サービス利用者に対して、情報提供等は適切に行われているか。接遇は適切か。	<p>サービス利用者に対して、適切な情報提供や、指導助言ができています。 サービス利用者に対して、親切でよい接遇ができています。</p>
	(4) 利用者数等の目標達成	利用者数等の目標は達成できたか。区民は満足しているか。	<p>区の委託事業の利用実績が、目標値を達成している。 事業実績が、近年の実績と比較して妥当である。 事業実績が、類似施設等と比較して妥当である。 利用者への事業サービスについて、第三者評価や満足度調査でよい評価を得た。</p>
	(5) 自主事業はサービス向上に役立ったか	指定管理者が行った自主事業は、区民サービスの向上に役立ったか。区の事業が圧迫されるなどの問題は生じなかったか。	<p>指定管理者の自主事業が、施設目的に沿って区民へのサービス向上に役立った。 指定管理者の自主事業が、施設の経営に悪い影響を与えていない。</p>
	(6) 自主事業の利用実績	自主事業の利用実績は目標に達したか。区民から好評を博したか。	<p>指定管理者の自主事業が、利用者数等の目標値を達成した。 指定管理者の自主事業が、区民から好評価を得た(アンケート等)。 自主事業について、第三者評価、満足度調査で、よい評価を得た。</p>
	(7) 苦情等への対応と報告	事業への苦情等に迅速かつ適切に対応しているか。ま	<p>苦情について、緊急対応と中長期的対応が適切になされている。 苦情について、日報、週報、月報等の</p>

評価の観点	評価項目		判断基準
		た、迅速に区に報告されているか。	かたちで管理者の決裁のなされた書類が区に提出されている。 意見箱の設置など、区民の声を現場で聴取する取り組みがなされている。 所管が把握した苦情などの情報と、現場からの報告に食い違いがない。
	(8) 緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応	事業における事故等緊急事態に備えて、体制、対応マニュアル、研修・訓練等は適切になされているか。また、実際に緊急事態等が発生した場合の対応は適切だったか。	緊急時に迅速に対応できるように、責任者、組織が整備されている。 緊急時に、区に迅速に連絡・報告し、指示を受けるための連絡網ができています。 現場で即応した後に区に報告する事項と、区に指示を仰いで対応する事項とが明確になっている。 職員の対応マニュアルがあり、研修・訓練が定期的実施されている。 実際に事故等が発生したが、適切に対応できた。
3. 施設の管理	(1) 建物保守管理・設備機器安全確認	建物躯体の保守管理、設備機器の安全確認等は適切になされているか。	建物躯体の保守について、区との協力関係が良好である。 エレベータ等の設備機器について、定期的に安全の確認を行い、区に報告がなされている。
	(2) 個人情報保護	個人情報保護のための体制、書類等の整備、問合せ等への対応、研修は適切か。	指定管理者が管理する個人情報について、漏えい、紛失等の事故防止のため、管理体制を整えている。 指定管理者が管理する個人情報について、目的外利用をしていない。 管理記録、個人情報利用状況について、定期的に区に報告している。 指定管理者が管理する個人情報の取扱について、職員研修を実施している。
	(3) 備品の管理	備品の管理は適切になされているか。	備品について、備品台帳を基に適切な管理がなされている。
	(4) 清掃・警備・衛生管理	清掃、警備、衛生管理は、適切になされているか。	清掃について、清潔を保つため必要な回数を実施されている。 警備について、区民利用者の安全を保つため必要な形態で実施されている。 空調、給排水、廃棄物処理等について、区民が快適に利用できる管理がなされている。
	(5) 指定管理者が行う修繕	指定管理者が行うべき修繕は適切に行われているか。	指定管理者が行うべき修繕について、適正に実施されている。 修繕内容について記録するとともに、定期的に区に報告されている。
	(6) 省エネ・省資源・環境配慮	省エネルギー、省資源、環境配慮物品等の購入など環境への配慮はなされているか。	光熱水等消費量の抑制等の省エネルギーが、適切に実施されている。 廃棄物リサイクル等の省資源が、適切に実施されている。 環境負荷低減配慮物品等の購入などが実施されている。

評価の観点	評価項目		判断基準
	(7)業務の外部委託	業務を外部委託している場合、その内容は、施設管理の主要な部分以外であるか。委託内容は区の承認を受けているか。	業務の外部委託は、施設管理の主要な部分以外となっている。 業務の外部委託は、事業者名、内容について、区の承認を受けている。 指定管理者は、外部委託事業者に区との協定を遵守させている。
	(8)震災等への対応	震災時等の対応体制の整備、定期訓練等は適切になされているか。防火、防犯体制の整備、研修、訓練は適切になされているか。	震災時の対応組織が作られている。 震災対策のため、定期的に研修・訓練を実施している。 防火、防犯等の対応体制が作られている。 火災時の避難誘導や、犯罪の通報等の研修・訓練がなされている。
	(9)関係団体、地域との連絡調整	良好な関係を保つべき関係団体等、地域との連絡調整は適切になされているか。	関係団体との連絡調整が、必要に応じ、適正に実施されている。 地域との連絡調整が、必要に応じ、適正に実施されている。
	(10)管理記録	施設の維持管理の記録が適切になされているか。	施設の管理記録が整備されている。 施設の管理記録について、定期的に区に報告されている。 施設の管理記録、管理に係る書類が区のファイルに準じて保存されている。
4.歳入歳出	(1)管理経費等の縮減、縮減努力	管理経費等は縮減されているか。縮減に向けての努力がなされているか。	管理経費等が縮減されている。 管理経費を縮減する努力がなされている。
	(2)事業経費見直しによる収支改善努力	コストの減った事業の縮小廃止や転換、実施方法の改善など事業経費の見直しによる収支改善の努力がなされているか。	区民のコストの減った事業を、適切に縮小廃止している。 経費がかかるが効果の上がらない事業を、より効率的な事業に切替えている。 事業の実施方法を見直し、より効率的な方法に改めている。
	(3)利用者増等による収支改善努力	利用者増など収入増による収支改善の努力がなされているか。	利用者増などの努力がなされている。 利用料金制の適正な運用などの努力が行われている。 新規の収入源の開拓などの努力が行われている。

(3) 委員会の評価

委員会の評価は、前述のとおり、部会（区の所管部課）が作成し、幹事会（事務局）が二次評価を行った施設管理評価シートをもとに、所管課へのヒアリング、代表的な施設への視察調査を行ったのち、これら視察を行った施設を中心に、問題点・課題の指摘、提案等を行ったものである。したがって、委員会の評価は、全ての施設に対するものではないが、各分野の代表的な施設に対する評価を通じて、その分野の施設全般におけるより良い管理に向けての提案等に努めたところである。その評価結果を次ページ以降に示す。

経過としては、委員会を三回開催したほか、施設の所管課に対する、委員によるヒアリングを実施した。このヒアリングにより、評価シートに現れにくい施設管理の実情の把握に努めた。

また、実際の管理状況を直接確認するため、各分野の代表的な施設に対して、委員による視察調査を実施した。

視察では、実際に委員が現場に立ち、現場の職員に質問を行って、施設の実態を確認し、ヒアリングと合わせて、問題点・課題の抽出、対策の検討に努めたところである。

（ヒアリング及び視察の実績については、128ページ参考資料を参照）

3. 委員による各施設分野の評価

(1) 施設種別ごとの評価

(19ページ「4.委員による各施設の評価」を評価の観点別に整理したもの)

評価の観点	文化施設	区民施設
視察を行った施設	朝倉彫塑館、書道博物館、旧東京音楽学校奏楽堂、下町風俗資料館	浅草公会堂
1.施設によるサービスについて	朝倉彫塑館 文化財としての良好な管理を継続されたい。施設入館者への解説を充実してほしい。個々の像への説明板、由来の情報がほしい。ボランティアの活用を検討されたい。 書道博物館 貴重な収蔵品が数多くあるが入場者が少なすぎる。施設を有効活用されたい。 下町風俗資料館 エントランス部分を工夫して、外から資料館として分かるように工夫する必要がある。また、外国人向けの案内表示の充実を。	サービス施設であるので、職員の接遇には、より一層の注意をされたい。
2.事業について	朝倉彫塑館 施設の歴史的価値をもっとPRするべきである。 書道博物館 共通チケット、パンフレット等に当館への案内を掲載するなど工夫していただきたい。都などの文化芸術施設と連携を。所蔵品のデータベースは早めに整備されたい。	
3.施設の管理について	朝倉彫塑館 飾ってある塑像は大きなものもあるので、安全に配慮されたい。 書道博物館 貴重な所蔵品である。セキュリティ対策を高めてほしい。	管理はおおむね良好と見られる。
4.歳入・歳出について		区民と、他区の人等とは料金を違えてよいのでは。
5.全体として		
区への意見	朝倉彫塑館 谷中のまち中の看板を工夫するなどし、回遊性を高めて役立てるべきである。 旧東京音楽学校奏楽堂 1階の資料展示の活用、ホール公開日の拡大、展示室の活用などを考えていただきたい。 下町風俗資料館 宣伝を強化するべき。上野公園や商店街内に看板等を工夫すべきである。 宣伝、まちとの連携を積極的に図り、観光行政に活かしてほしい。 所蔵品のデータベースを、区民が使いやすいかたちで整備されたい。 利用料金制の導入を検討すべきである。	施設予約の際、行政が先に押えている日程があり、不公平感を感じさせる。 利用料金制にして指定管理者のインセンティブを高めるべきではないか。

	子育て施設	産業施設
視察を行った施設	千束児童館	産業研修センター
1. 施設によるサービスについて	十分なスペースの確保に努められたい。	施設の稼働率が低いので、少しでも上げる努力を求める。施設に古さを感じるのでは、それが稼働率の低さにつながっているのでは。工夫されたい。
2. 事業について	児童館は、遊び場ということと、団体行動の場ということがあるが、団体行動の場として必要な行動の指導は行うべきだろう。	
3. 施設の管理について	修繕業者は建物の構造を分かっている業者が望ましい。 清掃などの委託は、委託料を抑えすぎると質に問題が出る。適正な水準を維持すべきである。	靴用のプレス機、トレーニング機器などがあるので、危険のないよう、今後とも十分に配慮されたい。
4. 歳入・歳出について		
5. 全体として		
区への意見	子どもクラブの預かり料など、低額に設定されているが、受益者負担の観点から、額の設定はもう少し考えてよいのでは。	産業研修センターであるが、実際には区民館のような使用をされている面がある。役割を考えて事業を実施していくべきでは。

	保健・福祉施設	教育・生涯学習施設
視察を行った施設	特別養護老人ホーム三ノ輪（在宅サービスセンター、地域包括支援センター） 特別養護老人ホーム蔵前（在宅サービスセンター、地域包括支援センター） 老人保健施設千束	リバーサイドスポーツセンター、社会教育センター、少年自然の家霧が峰学園
1. 施設によるサービスについて	他の施設と違ってサービスを停止できない。安全確保の徹底を望む。 サービスを受ける入所者と、提供する職員とではサービスに対する見方が違う。利用者本位に考えてほしい。	リバーサイドスポーツセンター 稼働率は上げなければならないが、種目によっては区民への普及の度合いもある。PRを工夫されたい。今後は、高齢者の利用の奨励が課題ではないか。 社会教育センター、清島温水プール 今後の推移を見たい。苦情や意見はしっかり受け止めてほしい。 霧が峰学園 まだ数ヶ月であるが、評判も良く、食事の改善、職員の対応など、評価できる。
2. 事業について	金銭管理には十分気をつけてほしい。 特養は、所内に顔写真入りの職員名簿を貼り出してはどうか。 事業団は、援助困難ケースの受け入れ状況の説明ができるようにされたい。 民間は自主事業に積極的なので、事業団も自主事業にさらに意欲をもって努力してほしい。 嘱託医による医療の充実を図られたい。 特養蔵前でクラブ活動講師にボランティアを招いて成果があったとのことで評価したい。 特養蔵前の認知症対応は評価したい。 老健千束は通所者が多いので、満足度調査等により、きめ細かな対応を願いたい。	社会教育センター 講座には一人でも多くの区民が参加されるよう努力されたい。
3. 施設の管理について	特養三ノ輪の避難訓練はしっかりやっており、評価したい。	リバーサイドスポーツセンター 必要な箇所は適切に修繕を。プールの安全管理には細心の注意を払われたい。 霧が峰学園 施設がとても清潔である。備品を大切に使っている。
4. 歳入・歳出について		
5. 全体として	他区の特別養護老人ホーム等と情報交換し、良い事例を参考してほしい。 事業団は小規模施設で、管理が難しい面もあると思うが、サービス向上の努力を。	霧が峰学園 PRに努め、広く区民に利用してもらおうべきである。
区への意見	不祥事があった場合に備え、職員個人の問題なのか、研修等の不備によるのか検証・評価できるようにしなければならない。 男女共同参画に対応した人権への配慮が重要であり、業者選定の際、注意されたい。 特養蔵前は、ショートステイを実施するべきである。	リバーサイドスポーツセンター 必要な箇所については、計画的に修繕を行うことが必要である。

(2) 全分野を通じて

	全分野を通じての意見
施設によるサービスについて	<p>利用者のニーズ調査を継続的に実施すべきである。</p> <p>安全対策は重要である。マニュアルの整備等がされていない施設は早急に対処されたい。</p> <p>個人情報保護をしっかりとやってほしい。特にアルバイト職員への対応に留意されたい。</p> <p>もっとボランティアを活用することを考えてほしい。</p>
歳入・歳出について	<p>PRは重要である。看板等サインの整備、情報の提供、メディアとのタイアップなど、しっかりとやっていただきたい。</p> <p>テレビなどのメディアや、民間企業とのタイアップを考えていくべきである。</p>
全体として	<p>外郭団体のあり方の見直しをされている。団体によって事情が違おうと思うが、危機感、意欲が感じられないこともあった。</p> <p>何をすべきかではなくて、何ができるかで行動しているところがあると思う。無駄の削除や区民満足度の向上など戦略的に取り組まなければならない。</p>

4. 委員による各施設の評価

(1) 文化分野

朝倉彫塑館

項目	評価
施設によるサービスについて	<p>文化財の良好な管理を継続してほしい。</p> <p>一般の人には建物の歴史及び存在意義について分かりにくい面がある。施設及び作品の解説に力を入れてほしい。個々の塑像や部屋に、説明板がほしい。イヤホンガイドもあるとよい。</p> <p>たとえば、大隈重信像は、早稲田大学にあるものと同じです、といったことや、屋上に庭園のある理由などの情報が提供されるべきである。</p> <p>ボランティアの活用を検討されたい。</p>
事業について	<p>この施設の歴史的価値を、もう少し有効活用するべきである。PRするべきである。</p>
施設の管理について	<p>飾ってある塑像は巨大なものもあるので、事故がおきないように、安全に配慮されたい。</p>
区への意見 (事業について)	<p>谷中のまちに溶け込んでおり、まちにとって誇りに思える施設であるので、サイン(看板)を工夫するべきである。</p> <p>区内の回遊性を高めるための一施設として、観光施策の面でも役立てるべきではないか。</p>

書道博物館

項目	評価
施設によるサービスについて	<p>貴重な収蔵品が多くあるが、一日あたりの入場者が少なすぎる。施設を有効活用するべきである。</p>
事業について	<p>他館と共通のチケットやパンフレットなどに当館への案内を掲載するなど、多くの方に来ていただけるよう、工夫してほしい。他館のパンフレットの空きスペースに施設案内を入れるだけでも効果がある。</p> <p>都などの文化芸術施設とも所蔵品の研究などで連携するべきである。</p> <p>文物のデータベースをつくるべきである。</p>

項目	評価
施設の管理について	貴重な文物が多数あるので、セキュリティ対策を高めてほしい。

旧東京音楽学校奏楽堂

項目	評価
区への意見 (施設によるサービスについて)	<p>展示室は、外の通りからは、存在が分からない。表示があれば、入ってみようという人もいるだろう。ホール公開日でも展示だけなら見られるように工夫するべきである。これだけの展示なら、音楽、及び重要文化財としての建物の資料館と銘打ってもよい内容だ。</p> <p>施設の利用を決めるのに、単なる抽選でよいのかどうか。奏楽堂を有効に活かしていける選定をするべきである。</p> <p>1階を公開するため、水、金、土しかホールを使えないとのことだが、公開日の夜間は、ホールが使用可能なのでは。</p>

下町風俗資料館

項 目	評 価
施設によるサービスについて	<p>エントランス部分を工夫して、外から見たとき、資料館としてすぐ分かるようにすることが必要ではないか。</p> <p>外国人に親しまれる内容である。もっと誘客に力をいれてほしい。外国人向けの内部の案内表示が必要である。</p>
区への意見 (事業について)	<p>入場者が減っているので、宣伝を強化するべきではないか。都の岩崎邸の看板を参考とされたい。施設の立地はよいのだから、上野公園や商店街内の看板を工夫すべきである。</p>

文化施設全般

項 目	評 価
区への意見 (全体として)	<p>宣伝、告知、まちとの連携を、積極的に図ってほしい。観光行政の一環としても、庁内外の連携協力を図ってほしい。</p> <p>区の宝ともいうべき所蔵品について、データベースをつくるべきである。区民が使いやすいデータベースとしてほしい。</p> <p>文化施設を、今後もしっかりと管理運営し、台東区の文化政策に活かしてほしい。</p>
(歳入歳出について)	<p>利用料金制の導入を検討するべきである。</p>

(2) 区民分野

浅草公会堂

項目	評価
施設によるサービスについて	サービス施設であるので、接遇には、より一層の注意をされたい。
施設の管理について	施設の管理については、おおむね良好と見られる。
区への意見 (施設によるサービスについて) (歳入・歳出について)	予約をする際に、行政が先に押えている日程がある。公共施設だからやむを得ないとはいえ、不公平感を感じてしまう。 他区の人や事業者の場合は、料金を上げてよいのではないか。 利用料金制にして、指定管理者のインセンティブを高めるべきではないか。

(3) 子育て分野

児童館全般

項目	評価
施設によるサービスについて	子どものために十分なスペースの確保に努められたい。
事業について	<p>預かった子どもへの対応について、この施設は遊び場なのだから、という指導員と、預かる以上はしっかり団体行動を指導する、という指導員とがいると聞いている。</p> <p>児童館は教育施設ではないが、団体行動の場としての必要な行動の指導は行うべきだろう。</p>
施設の管理について	<p>修繕業者は、建物の構造をよく分かっている業者が望ましい。</p> <p>清掃などの委託をどうするかは難しい。委託料を抑えると、それなりの内容になる。隅のほうが汚れたりする。一定の経費は必要である。</p>
区への意見 (歳入歳出について)	子どもクラブの育成料は、4千円ということで、これは区からの委託料収入があればこそその金額設定である。税金を投入するのだから、額の設定について考えてよいのではないか。

(4) 産業分野

産業研修センター

項 目	評 価
施設によるサービスについて	稼働率が低いので、少しでも上げる努力をされたい。施設全体に古さが感じられる。それが稼働率の低さにもつながっているのではないか。古さを目立たなくするなど、工夫をしていただきたい。
施設の管理について	靴用のプレス機、トレーニング機器などがあるが、使用の際には、危険のないよう、今後とも十分に配慮されたい。
区への意見 (全体として)	産業研修センターであるが、実際は区民館のような使用をされている面がある。区の他の類似施設との役割の違いを考えて、目的をもって事業を実施していくべきでは。

(5) 保健・福祉分野

特別養護老人ホーム三ノ輪

項目	評価
事業について	顔写真入りの職員名簿を各フロア毎に掲示している施設もある。参考にしてはどうか。
施設の管理について	特別養護老人ホーム三ノ輪の施設は交通量の多い幹線道路に面しているが、避難訓練等をしっかりやっており、評価したい。

特別養護老人ホーム蔵前

項目	評価
事業について	所内のクラブ活動の講師に、外部のボランティアを招いて成果があったとのこと。大事な取り組みであり評価したい。 認知症の入所者の方に対して、その人の状態を配慮した介護を実施していることを評価したい。
区への意見 (事業について)	ショートステイを早期に実施するべきである。地域のニーズはある。

老人保健施設千束

項目	評価
事業について	入所者、通所者の満足度を調査してほしい。特に通所者はかなりの数になるので、より一層のきめ細かな対応をお願いしたい。

福祉施設全般

項 目	評 価
施設によるサービスについて	<p>事故や不祥事が発生した場合、他の施設ならサービスを停止することができるが、介護施設は入所者の生活の場であり、サービスを停止できない。安全の確保に徹底した管理体制が必要である。</p> <p>サービスを受ける区民の側と、施設側とでは、サービス提供に対する見方が違う。利用者本人の意向と立場を、まず考えるべきである。</p>
事業について	<p>社会福祉事業団では、援助の難しいケースを受けているとのことだった。他の同種の施設では受け入れが進んでいないこのようなケースをこれだけ受け入れている、と説明できるようにしてほしい。</p> <p>民間の施設では、自主事業を積極的に実施している例が多い。社会福祉事業団も自主事業を実施しているが、さらに意欲をもって努力してほしい。</p> <p>嘱託医による医療体制の、一層の充実を図りたい。</p> <p>入所者の金銭についての管理はしっかり行われているが、十分気をつけてほしい。</p>
全体として	<p>各施設は、他区の特別養護老人ホーム等との情報交換を行うべきである。他の良い事例を大いに参考としていただきたい。</p> <p>社会福祉事業団が受託している施設はいずれも小規模であり、管理運営が難しい面もあると思うが、サービス向上の努力をされたい。</p>
区への意見 (施設によるサービスについて) (全体として)	<p>不祥事があった場合に備えて、それが職員個人の問題なのか、施設運営における研修等の不備によるものなのか、検証し評価できるようにしなければならない。</p> <p>区には、男女共同参画のための「はばたきプラン21」台東区男女平等推進行動計画があり、推進中である。入所者、通所者の人権に配慮した取り組みが重要である。そうした対応ができていない事業者とは、契約すべきではない。</p>

(6) 教育・生涯学習分野

リバーサイドスポーツセンター

項目	評価
施設によるサービスについて	<p>施設によって稼働率が異なる。稼働率が低い施設もあるとのことだが、種目による、区民への普及の度合いも考慮しなければならない。稼働率は上げなければならないが、公共施設は採算性が低くても作るべき施設もある。今後は、PRを工夫して、区民に関心を持ってもらうよう、努力をされたい。</p> <p>使用料は低額であるが、施設の目的とバランスが取れているのではないか。</p> <p>今後は、高齢者の利用の奨励が課題ではないか。対応を考えていってほしい。</p>
施設の管理について	<p>利用者のためにすぐ対応が必要な箇所については、適切に修繕をしていっていただきたい。</p> <p>プールの安全管理には、細心の注意を払われたい。</p>
区への意見 (施設の管理について)	<p>計画的な修繕が必要な箇所については、適切に対応をしていただきたい。</p>

社会教育センター、清島温水プール(参考評価)

項目	評価
施設によるサービスについて	<p>新たに指定管理者の管理が始まったばかりであり、今後の推移を見ていきたい。</p> <p>区民からの苦情や意見は、今後もしっかりと受け止めて対応していただきたい。</p>
事業について	<p>講座には、一人でも多くの区民が参加されるよう、さらに努力されたい。</p>

少年自然の家 霧が峰学園（参考評価）

項 目	評 価
施設によるサービスについて	<p>新たに指定管理者の管理が始まったばかりであるが、これまでのところは評判もよく、実績は良いのではないかと。</p> <p>食事がとても良い。職員の対応も良い。</p>
施設の管理について	<p>管理が良好で、施設がとても清潔である。</p> <p>備品を大切に使っている。設備類を、利用者のために改善している。</p>
全体として	<p>PRに努め、広く区民に利用してもらおうべきである。</p>

5 . 委員による総括的意見

	意見
今年度の評価について	<p>今年度は、施設管理評価シートは区の責任で作成し、委員会は評価シートをもとに、問題点・課題の指摘、提案等を行った。今年度は初年度でもあり、次年度以降の評価の基礎を作ることに努めた。</p> <p>評価によって、指定管理者が自ら努力してサービスを向上させようということにならないと意味がない。そうした視点での評価に努めた。</p> <p>このような評価を行う目的は、いかにより良いサービスを区民に提供するか、そのためにはどうすればよいか、を区や指定管理者に考えてもらうことにある。</p> <p>公募で選定した民間事業者と、外郭団体とを比べると、区との取り決めにより、民間事業者は、自主事業、環境配慮、情報公開、月次報告、情報管理、研修、接遇などに具体的に取り組んでいるが、外郭団体は、すべてとは言わないが、基本的に従前の管理委託時代の延長線上にあるように思う。</p> <p>まずはこのような施設管理における第三者評価を実施したことが重要である。</p>
次年度の評価について	<p>今後、判断基準をできる限り明確にしていくことが不可欠である。客観的かつ可能な限り定量的な物差しを開発し、評価に使用しうる現状値等の基礎データの蓄積を図っていかなければならない。例えば、施設の入館者数、利用者数など、目標値をできる限り設定すべきである。評価の基準が明確に設定されていないならば、評価はできない。費用対効果についても同様である。大前提として、個々のサービス水準を具体的に定めることが必要であるが、その点についても改善が必要である。</p> <p>財務について、各分野、各施設での目標を設定すべきである。サービス水準とのバランスでコストの適否は判断しなければならない。</p>

	意見
	<p>評価には、利用者の声がどうかといった視点が重要である。各施設においてできる限り利用者の声を聞く仕組みを設けるべきである。次年度は、それらを踏まえて、評価の確度を高める必要がある。</p> <p>一次評価（所管における評価シートの作成）、二次評価（事務局による評価シートの精査・調整）のレベルアップが必要である。</p> <p>横断的なテーマ（例えば「安全性の確保」など）をいくつか選んで、重点的に評価するというような方法も考えられる。いずれにしても、すべての施設を単年度に詳細に外部評価するのは難しいので、何らかの絞込み・評価の重点化が必要である。</p> <p>施設を年一回の視察調査等で詳細に評価するのは難しい。例えば、事業実施の有無など、時期によって違いがありうる。改善が必要か。</p> <p>評価は基本的には厳しく行う必要があるが、よくやっている団体に対しては、プラス評価をしてあげることも必要である。</p>

6 . 指定管理者施設管理評価シート

全 5 7 施設の個票（個票は各部会で作成）

7. 参考資料

(1) 指定管理者施設管理評価委員会名簿、要綱

(敬称略)

	職 務	役職、氏名
1	委員長	高崎経済大学 地域政策学部教授 生沼 裕
2	副委員長	新日本監査法人 公会計部 公認会計士 鷲澤 克栄
3	委 員	上野観光連盟 副会長兼事務総長 木村 雄二
4		台東区私立幼稚園連合会会長 高橋 海有
5		台東区民生委員・児童委員協議会 副会長 若井 康男
6		元特別養護老人ホーム施設長、 介護支援専門員 坂田 興朔
7		台東区社会教育委員会議議長 宮地 啓二
8		台東区体育協会副会長 石原 岩光
9		企画財政部長 岩崎 政行
10		総務部長 宮内 宏司

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、10名以内の委員をもって組織する。

2 委員は、施設の適正な管理について識見を有する者並びに企画財政部長及び総務部長をもってあて、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。

(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日から実施する。

(2) 指定管理者施設管理評価委員会 活動記録

平成 18 年度 台東区指定管理者施設管理評価委員会 審議経過

- ・平成 18 年 6 月 28 日 第 1 回委員会
 - (1) 指定管理者施設管理評価の概要について
 - (2) 指定管理者施設管理評価の実施方法について

- ・平成 18 年 8 月 28 日 第 2 回委員会
 - (1) 指定管理者施設管理評価シートについて
 - (2) 指定管理者施設管理評価の評価結果のまとめについて
 - (3) 指定管理者施設管理評価の報告書について
 - (4) 指定管理者施設管理評価の総括的意見について

- ・平成 18 年 9 月 13 日 第 3 回委員会
 - (1) 平成 18 年度台東区指定管理者施設管理評価報告書について

所管課ヒアリング、施設の視察記録

- ・平成 18 年 7 月 18 日 高橋委員、宮地委員、鷲澤副委員長
(区民・子育て分野)
 - (1) 千束児童館
 - (2) 浅草公会堂

- ・平成 18 年 7 月 20 日 生沼委員長、木村委員、鷲澤副委員長
(文化分野)
 - (1) 朝倉彫塑館
 - (2) 書道博物館
 - (3) 産業研修センター

- ・平成 18 年 7 月 21 日 若井委員、坂田委員、生沼委員長、鷲澤副委員長
(福祉・保健分野)
 - (1) 特別養護老人ホーム三ノ輪
 - (2) 特別養護老人ホーム蔵前
 - (3) 老人保健施設千束

- ・平成 18 年 7 月 25 日 宮地委員、石原委員、生沼委員長、鷲澤副委員長
(教育・生涯学習分野)
 - (1) リバーサイドスポーツセンター
 - (2) 社会教育センター、清島温水プール

- 平成 18 年 8 月 15 日 生沼委員長、木村委員
(文化分野)
 - (1) 旧東京音楽学校奏楽堂
 - (2) 下町風俗資料館

- 平成 18 年 9 月 8 日～9 日 宮地委員、石原委員
(教育・生涯学習分野)
 - (1) 少年自然の家 霧が峰学園

(3) その他

指定管理者適用指針、適用方針、運用ガイドライン

台東区 指定管理者制度適用に係る指針（平成 16 年 12 月 10 日）

1. 本指針の位置づけ

平成 15 年 9 月に、公の施設の管理委託にかかる地方自治法の規定が改正施行され、新たに指定管理者制度が適用されることとなった。そのため、本区の公の施設全般について、指定管理者制度を適用するにあたっての基本的な考え方を示すものとして、本指針を制定する。

なお、指定管理者制度は、公の施設について管理の代行を行う場合に適用されるものである。また、平成 15 年 9 月の時点で、地方自治法の旧規定により管理委託を行っていた施設については、平成 18 年 9 月までの猶予期間の間に、指定管理者制度への適用を決定することとされている。

2. 指定管理者制度適用の指針

(1) 制度適用の原則

公の施設は、原則として指定管理者制度の適用を検討する。

(2) 各施設への適用

適用対象とする施設

現在、管理委託している施設については、原則として指定管理者の適用対象とする。

直営施設についても、サービスの向上と経費の縮減等の観点から、指定管理者制度の適用が望ましいと判断される施設については、適用する。

適用対象外とする施設

公の施設でない施設、個別の法令によって管理主体が定められている施設（たとえば公立小中学校など）、規模的に見合わないと思われる施設等については、適用対象外とする。

各施設への適用の判断基準

現在委託している施設、直営の施設それぞれに指定管理者制度への適合性を、下記項目により検証し、検証項目全体のバランスからみて、制度への適合性の高い施設から、順次、適用する。

検証項目

- ・ サービス内容の充実、向上が期待できるかどうか
- ・ 業務の効率化、経費の縮減が期待できるかどうか
- ・ 施設の管理運営、事業の実施などが指定管理者制度に適するかどうか
- ・ サービスを提供できる事業者が、どの程度存在するか
- ・ 指定管理者制度を適用した場合に、利用の公平性・透明性の確保、個人情報の保護を確実にできるかどうか
- ・ 施設の安定性や継続性の維持、または専門性や特殊性、あるいは施設設置の経緯などから

支障が生じないかどうか

(3) 指定管理者の選定

指定管理者は、原則として公募によって選定し、議会の議決を経て指定する。

ただし、特別の理由ある場合は、特定の事業者を選定することができるものとする。特定する理由は、次の二項目とする。

現在、すでに特定の事業者管理委託を行っている施設について、その施設の事業の継続性、安定性の確保が重要であり、事業者の実績等から判断して、引き続きその事業者に施設の管理を行わせることが最適と認められる場合には、その事業者を指定することができる。

現在、すでに特定の事業者管理委託を行っている施設について、その施設の事業の専門性、特殊性、あるいは、施設の寄贈にあたっての経緯などから判断して、引き続きその事業者に施設の管理を行わせることが最適と認められる場合には、その事業者を指定することができる。

(4) 選定の手続き

指定管理者を選定するに当たっては、庁内に選定組織を設置する。

選定組織には、必要により、学識経験者等、外部の委員を入れることができる。

選定方法、選定基準は原則として公開する。審議は非公開とする。

原則として複数の事業者から事業計画書の提出を受けて、公正、公平に選定する。

施設により、提案型公募（いわゆるプロポーザル方式）をとることが望ましいと判断される場合は、提案型公募形式をとる。

(5) 指定期間

当初については、原則として指定期間を5年以内とし、それ以降は、個別に決定していく。

(6) 移行時期

現在、管理委託をしている施設は、原則として平成18年4月までに指定管理者制度への適用を完了する。

現在、直営で運営している施設については、指定管理者制度への適合性等を検討し、適用すべき施設については、できる限り早期に制度の適用をはかっていく。

3. 今後の対応

今後、本指針を基として、個々の施設における指定管理者制度の適用、指定管理者とする事業者の選定等について、鋭意検討を進めていく。

台東区 公の施設への指定管理者制度の適用方針（平成 17 年 1 月 25 日）

1. 委託している施設

施設名	適用方針
社会教育センター 社会教育館 清島温水プール	18年4月を目途として、公募により指定管理者を選定する
浅草公会堂	17年4月より三年間、芸術文化財団を指定管理者とする その間に、施設の改修等を行う その後、公募により指定管理者を選定する
老人福祉センター 老人福祉館	17年4月より三年間、社会福祉事業団を指定管理者とする その後、公募により指定管理者を選定する
リバーサイドスポーツセンター	17年4月より五年間、芸術文化財団を指定管理者とする その間に、施設の改修等を行う その後、公募により指定管理者を選定する
特別養護老人ホーム浅草 特別養護老人ホーム谷中 特別養護老人ホーム三ノ輪 老人保健施設千束 児童館	17年4月より五年間、社会福祉事業団を指定管理者とする その間、目標を定め、経営の改善を行う その後、民間事業者を含め複数の事業者より指定管理者を選定する
朝倉彫塑館 下町風俗資料館 一葉記念館 奏楽堂 書道博物館	17年4月より五年間、芸術文化財団を指定管理者とする その間、経営の改善、サービスの向上等を行う
フロム千束	17年4月より五年間、つばさ福祉会を指定管理者とする その間、経営の改善、サービスの向上等を行う
産業研修センター	17年4月より三年間、産業振興事業団を指定管理者とする その後、民間事業者を含め複数の事業者より指定管理者を選定する

施設名	適用方針
特別養護老人ホーム台東	17年4月より五年間、社会福祉法人 聖風会を指定管理者とする
ケアハウス松が谷	17年4月より五年間、社会福祉法人 東京援護協会を指定管理者とする
東上野乳児保育園	17年4月より五年間、社会福祉法人 康保会を指定管理者とする
さくら荘	17年4月より五年間、社会福祉法人 愛隣団を指定管理者とする
新台東病院（予定）	施設開設時に、事業運営を予定している団体を指定管理者とする
老人保健施設（予定）	施設開設時に、新台東病院の事業運営を予定している団体を指定管理者とする

2. 直営の施設

施設名	適用方針
自転車駐車場	公募により指定管理者を選定し、平成18年4月以降に実施する
保育所	17年度中を目途として、指定管理者制度の適用を含め今後のあり方について、方針をまとめる
区民会館 松が谷福祉会館	公募による指定管理者制度の適用を検討する
区民館 コミュニティセンター 健康増進センター リサイクルプラザ 高齢者住宅 少年自然の家霧が峰学園 自然の村あわ野山荘 図書館	引き続き、指定管理者制度の適用について検討していく

台東区指定管理者制度運用ガイドライン（平成 17 年 7 月 25 日）

1 本ガイドラインの位置づけ

台東区では、指定管理者制度の施行を受け、公の施設への指定管理者制度の適用については、「台東区指定管理者制度適用に係る指針(以下『指針』と称する)」、「台東区公の施設への指定管理者制度の適用方針(以下『方針』と称する)」によって対応しているところである。

このガイドラインは、今後、指針及び方針に基づき、個々の公の施設に指定管理者制度を適用していくにあたって、標準的に準拠すべき事務手続を示すものである。事業者の公募及び選定、協定等については、個々の施設の状況等を考慮しつつ、このガイドラインに準拠して行うものとする。

2 指定管理者の公募

(1) 公募における施設の単位

公募における施設の単位は、個々の施設ごとに公募する方法のほか、複数の施設について、一体的に管理を行うことにより、サービスの向上や、経費の縮減などが期待される場合は、一括して公募できることとする。

(2) 公募条件

ア 募集要項

公募を行う際には、募集要項を作成するものとする。

イ 応募資格

以下の項目のいずれかに該当する場合は、応募資格がないものとする。

地方自治法施行令第 167 条の 4 の規定に該当する者

台東区から指名停止措置を受けている者

地方自治法第 92 条の 2(議員の兼業禁止)、第 142 条(長の兼業禁止)、第 166 条(助役の兼業禁止)、第 168 条(収入役の兼業禁止)、第 180 条の 5(委員会及び委員の兼業禁止)に該当する者

(3) 公募方法

公募を行う場合は、募集要項をホームページなどで広く周知するものとする。

募集要項には、業務内容、施設の状況、達成すべきサービスの水準、指定期間、利用料金制の有無、選定方法、申請期間、提出書類、その他必要な事項を示すものとする。

公募は、周知に必要と判断される期間を定めて行うものとする。

3 指定管理者の選定

(1) 選定の方法

指定管理者の選定は、選定委員会を設置し、公募を行う場合は選定基準を定め、審査を行うものとする。

(2) 選定基準

選定基準は、所管部課において、業務内容、達成すべきサービスの水準等を基に、でき

る限り具体的、かつ詳細に定めるものとする。

また、選定基準は、原則として公開することとする。

以下は、選定基準として考えられる項目である。

団体の安定性・継続性

団体運営の透明性・公平性

運営実績

区の求めるサービス水準の達成度

利用者への対応、緊急時の体制

施設管理の安全性、情報管理の状況

効率的運営への取組み（必要経費の見積）

職員の育成

事業提案の充実度、独創性

団体としての理念 等

(3) 予定価格の設定

公募にあたっては、予定価格を定め、その予定価格を参考として選定を行うものとする。

(4) 選定委員会

ア 選定委員会の設置

選定委員会を設置し、対象施設毎に選定を行うこととする。

イ 選定委員

選定委員は、おおむね10名程度とし、企画財政部、総務部、所管部課、関係部課の部課長を中心として選任する。また、公正な選定及び専門的な評価を行うために、選定委員に外部委員を入れるよう努めることとする。

外部委員は、学識経験者、経営の専門家等とする。

(5) 審査

審査は、選定委員会にて、応募者の事業計画書等を、選定基準に従い、実施する。

(6) 公表

選定委員会は、応募者の審査を終えた後、次の事項を公表する。

選定された事業者

選定理由

選定された事業者が提案した事業内容

なお、審議内容は非公開とする。

4 協定

(1) 協定の性格

協定は、区と指定管理者との間で、管理代行の具体的内容を取り決めるものとする。

(2) 協定の構成

協定は、指定の期間全体に効力を有する基本協定、及び指定期間中の各年度の内容を規定する年度協定とする。

(3) 協定の締結

基本協定は、指定期間開始時に締結し、以後、指定期間中、効力を有するものとする。
年度協定は、指定期間中の各年度開始時に締結し、その年度中、効力を有するものとする。

(4) 委託料

区が支出する委託料については、年度協定の中で定めるものとする。

(5) 利用料金

利用料金制を採用する場合は、利用料金収入が見込み額より変動した場合、その変動額は、原則として指定管理者に帰属させるが、これによらない場合は、その取扱いを募集要項に明記する。

(6) 個人情報保護

個人情報保護については、指定管理者に、基本協定により、区と同様、個人情報保護に必要な措置を講ずるよう求める。

(7) 協定の内容

基本協定、年度協定は、上記の点を踏まえ、以下の項目を参考として作成する。

基本協定の項目例

- 1 協定の期間
- 2 業務の範囲
- 3 責任者の配置（指定管理者に、管理業務に係る責任者の配置を求める）
- 4 事業計画
- 5 利用料金
- 6 経費の支払方法
- 7 物品等の管理
- 8 施設の修繕
- 9 個人情報の保護
- 10 事業報告
- 11 緊急時の対応
- 12 指導、指定の取消し等
- 13 指定期間終了時における引継
- 14 損害の賠償
- 15 協定の改定 等

年度協定の項目例

- 1 協定の期間
- 2 経費の支払
- 3 実績報告 等

5 業務水準の維持

所管部課は、指定管理者が、指定期間中、条例・規則及び協定を遵守して、適切な業務水準を維持するよう、定期的に事業報告を徴したり、実地に調査するなどの方法により、常に実績を確認し、必要な監督を行うものとする。

業務内容が協定に定める内容水準に満たないと認められるときは、改善指導、指定管理者業務の停止又は指定の取消し等、適切な対応を講ずるものとする。

6 議会への報告等

指定管理者制度が、区の公の施設の管理代行を行うものであることから、区議会に対して、管理の代行状況、サービスの提供状況などについて、所管課より、必要な報告、情報提供に努めることとする。

指定管理者制度適用施設一覧

	施設名称	指定管理者名称	指定期間	所管課
1	浅草公会堂	(財)台東区芸術文化財団	3年	区民課
2	東上野乳児保育園	(福)康保会	5年	児童保育サービス課
3	千束児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	児童保育サービス課
4	玉姫児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	児童保育サービス課
5	台東児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	児童保育サービス課
6	池之端児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	児童保育サービス課
7	松が谷児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	児童保育サービス課
8	今戸児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	児童保育サービス課
9	寿児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	児童保育サービス課
10	母子生活支援施設さくら荘	(福)愛隣団	5年	児童保育サービス課
11	産業研修センター	(財)台東区産業振興事業団	3年	商業計画課
12	老人保健施設千束	(福)台東区社会福祉事業団	5年	高齢福祉課
13	老人福祉センター	(福)台東区社会福祉事業団	3年	高齢福祉課
14	入谷老人福祉館	(福)台東区社会福祉事業団	3年	高齢福祉課
15	今戸老人福祉館	(福)台東区社会福祉事業団	3年	高齢福祉課
16	三筋老人福祉館	(福)台東区社会福祉事業団	3年	高齢福祉課
17	特別養護老人ホーム浅草	(福)台東区社会福祉事業団	5年	高齢福祉課
18	特別養護老人ホーム谷中	(福)台東区社会福祉事業団	5年	高齢福祉課
19	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	高齢福祉課
20	特別養護老人ホーム台東	(福)聖風会	5年	高齢福祉課
21	特別養護老人ホーム蔵前	(福)東京援護協会	5年	高齢福祉課
22	あさくさ在宅介護支援センター	(福)台東区社会福祉事業団	5年	高齢福祉課
23	やなか在宅介護支援センター	(福)台東区社会福祉事業団	5年	高齢福祉課
24	みのわ在宅介護支援センター	(福)台東区社会福祉事業団	5年	高齢福祉課
25	たいとう在宅介護支援センター	(福)聖風会	5年	高齢福祉課
26	くらまえ在宅介護支援センター	(福)東京援護協会	5年	高齢福祉課
27	まつがや在宅介護支援センター	(福)東京援護協会	5年	高齢福祉課
28	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	高齢福祉課
29	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	3年	高齢福祉課
30	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	高齢福祉課
31	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	高齢福祉課
32	いけのはたデイホーム	(福)台東区社会福祉事業団	5年	高齢福祉課
33	たなかデイホーム	(福)台東区社会福祉事業団	5年	高齢福祉課
34	たいとう高齢者在宅サービスセンター	(福)聖風会	5年	高齢福祉課

	施設名称	指定管理者名称	指定期間	所管課
35	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	高齢福祉課
36	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	高齢福祉課
37	ケアハウス松が谷(軽費老人ホーム)	(福)東京援護協会	5年	高齢福祉課
38	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
39	下町風俗資料館	(財)台東区芸術文化財団	5年	文化振興課
40	一葉記念館	(財)台東区芸術文化財団	5年	文化振興課
41	朝倉彫塑館	(財)台東区芸術文化財団	5年	文化振興課
42	旧東京音楽学校奏楽堂	(財)台東区芸術文化財団	5年	文化振興課
43	書道博物館	(財)台東区芸術文化財団	5年	文化振興課
44	台東川「サイト」スポーツセンター-体育館	(財)台東区芸術文化財団	5年	青少年・スポーツ課
45	台東川「サイト」スポーツセンター-陸上競技場	(財)台東区芸術文化財団	5年	青少年・スポーツ課
46	台東川「サイト」スポーツセンター-野球場	(財)台東区芸術文化財団	5年	青少年・スポーツ課
47	台東川「サイト」スポーツセンター-少年野球場	(財)台東区芸術文化財団	5年	青少年・スポーツ課
48	台東川「サイト」スポーツセンター-庭球場	(財)台東区芸術文化財団	5年	青少年・スポーツ課
49	台東川「サイト」スポーツセンター-水泳場	(財)台東区芸術文化財団	5年	青少年・スポーツ課
50	台東川「サイト」スポーツセンター-駐車場	(財)台東区芸術文化財団	5年	青少年・スポーツ課
51	少年自然の家 霧が峰学園	(株)フードサービスシンワ	5年	学務課
52	社会教育センター	(株)山武	3年	生涯学習課
53	千束社会教育館	(株)山武	3年	生涯学習課
54	小島社会教育館	(株)山武	3年	生涯学習課
55	根岸社会教育館	(株)山武	3年	生涯学習課
56	今戸社会教育館	(株)山武	3年	生涯学習課
57	社会教育センター-清島温水プール	(株)山武	3年	青少年・スポーツ課