

**平成22年度**  
**台東区指定管理者施設管理評価報告書**

平成23年1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 平沢 茂（文教大学教授）

指定管理者制度は、公の施設の使命を達成するための一つの手段として、平成15年の地方自治法の一部改正によって創設されました。この制度により、地方自治体は、公の施設の管理権限を民間企業等に委任することができるようになりました。

この制度を運用するにあたっては、サービスの質の向上と経費縮減の両立を持続する上で、継続的に評価を実施することが、必要不可欠なものとなります。また、客観的な立場の第三者評価機関を設置し、評価の結果を施設の管理にフィードバックさせるというPDCAサイクルにより、サービスの向上を維持するための仕組みづくりも重要となります。

台東区では、この考えに基づき他の自治体に先駆けて、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を検証しています。

5回目となる今年度は、社会教育及び校外施設の分野の7施設を評価の対象とし、学識経験者、企業経営の専門家、区民及び区職員にて評価委員会を構成しました。

本委員会では、施設の管理運営が適切に行われ、一定の水準に応じたサービス供給の持続性と安定性を確認するとともに、水準と供給にギャップがあれば必要な是正を指摘するとともに、その改善を図ることができるよう提案することが我々の責務であると認識し、評価を実施しました。

指定管理者制度のメリットを最大限に発揮するためには、地方自治体が常に高い目標を持ちながら、制度の運用に努めていくことが重要であると考えます。

台東区が、今年度の評価結果を適切に活用し、更なる区民サービスの向上と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23年1月

## 目次

1. 指定管理者施設管理評価の主旨	1
2. 指定管理者制度の適用状況	1
3. 評価委員会による評価の方法	2
(1) 評価の概要	2
(2) 評価対象施設の選定	3
(3) 評価の方法	3
4. 評価シートの作成	4
5. 評価委員会による評価結果	1 1
① 少年自然の家 霧ヶ峰学園	1 1
② 社会教育センター	1 5
③ 千束社会教育館	1 9
④ 小島社会教育館	2 3
⑤ 根岸社会教育館	2 7
⑥ 今戸社会教育館	3 1
⑦ 清島温水プール	3 5
6. 評価委員会の総括的意見	3 9
(1) 施設の管理について	3 9
(2) 評価について	4 0
7. 区の評価結果一覧（54施設）	4 1
《参考資料》	
(1) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 委員名簿	4 4
(2) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 設置要綱	4 5
(3) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 活動記録	4 7
(4) 台東区指定管理者制度運用指針	4 8
(5) 台東区における指定管理者制度適用施設一覧	5 2

## 1. 指定管理者施設管理評価の主旨

指定管理者制度は、平成15年9月、地方自治法の一部改正により創設された。これにより、地方自治体は、本来自ら行うべき公の施設の管理運営業務の一部を、民間企業等から選定する指定管理者に委ねることができるようになり、一層のサービス向上や経費縮減等を図ることができるようになった。

しかし、地方自治体には、公の施設の設置者として、指定管理者による適切な管理運営の状況を常に把握することが求められている。指定管理者に求められることは、サービス内容の改善のみならず、安定的な管理運営を維持することであり、そのためには、継続的なモニタリングと適時適切な改善指導を行う必要がある。

また、指定管理者は、一定の期間を定めて指定するため、数年ごとに更新時期を迎えることになる。現在の指定管理者を、次の指定期間も再指定するかどうかについては、その間の管理実績等も踏まえ、次期も施設の設置目的を最も効果的に達成できるかという観点から判断することになる。併せて、管理運営上の課題が見つかった場合は、それを整理したうえで次期指定管理者の選定に臨む必要がある。

以上の要請に応えるため、台東区では、平成18年6月に指定管理者施設管理評価委員会（以下「評価委員会」と称する）を設置し、指定管理者による施設の管理状況等について、学識経験者・企業経営の専門家・区民・区が協力し、昨年度まで計4回の評価を実施してきた。そして、これまでの経過の中で、評価方法等について必要な改善を加えながら、報告書の内容の充実を図ってきたところである。

## 2. 指定管理者制度の適用状況

台東区では、平成16年12月に「台東区指定管理者制度適用に係る指針」、平成17年1月に「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7月に「台東区指定管理者制度運用ガイドライン」をそれぞれ策定し、指定管理者制度の導入とその運営を進めてきた。

平成20年11月には、上記の「指針」及び「ガイドライン」に代わる「台東区指定管理者制度運用指針」を新たに策定し、指定管理者制度を一層活用するための取組内容の明確化を図った（「指針」は、平成22年5月に一部改定。49ページを参照）。

その結果、平成23年1月現在で、54施設に指定管理者制度を適用し、公の施設におけるサービスの向上及び経費の縮減等に努めてきた（52ページを参照）。また、「少年自然の家 霧ヶ峰学園」、「社会教育センター」や「浅草公会堂」などの施設では、指定管理者の公募を行い、平成23年1月現在、20施設において民間事業者が指定管理者となっている<sup>1</sup>。

---

<sup>1</sup> 株式会社7施設、企業グループ1施設、社会福祉法人8施設、NPO2施設、公益社団法人2施設

### 3. 評価委員会による評価の方法

#### (1) 評価の概要

指定管理者施設管理評価は、まず区が全54施設を対象に一次評価・二次評価を行い、その後、区が選定した施設を対象に、評価委員会が評価を行う。

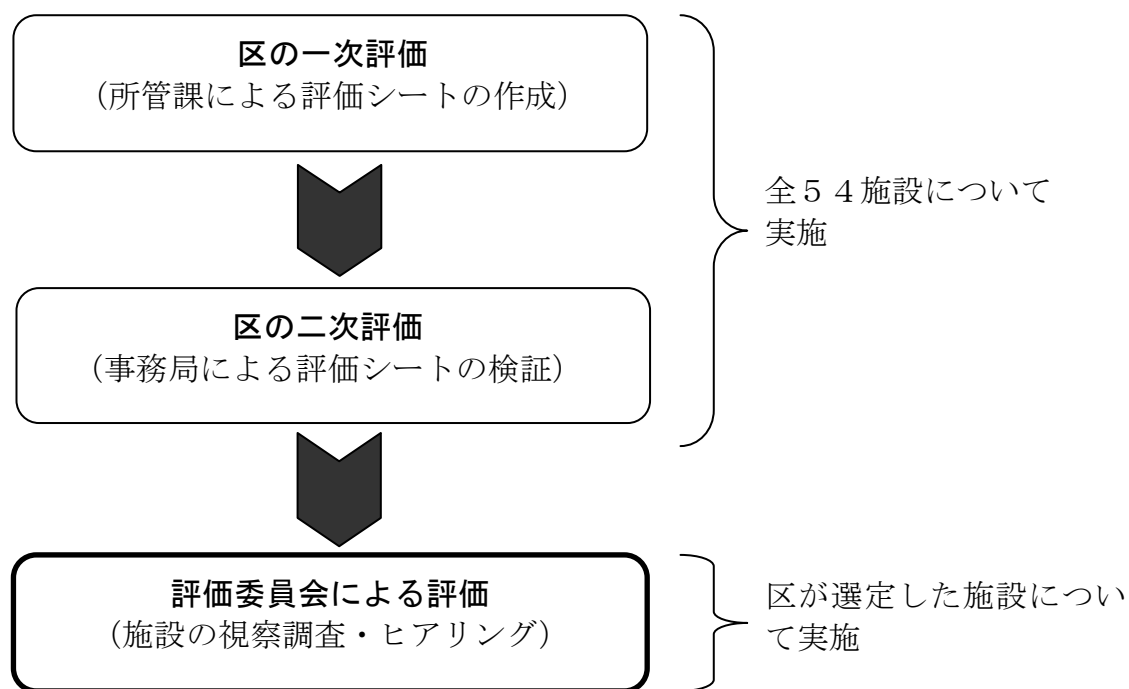
なお、評価委員会は、評価対象施設の分野に精通した委員構成とする。

一次評価は、各施設の所管課による評価である。所管課が、施設ごとに「指定管理者施設管理評価シート」（7ページを参照）を作成することにより、指定管理者による管理の状況やサービスの内容等について評価を行う。

二次評価は、事務局（企画課、財政課、人事課、経営改革担当の4課で構成）による評価である。事務局が、所管課へのヒアリングを実施し、評価シートの内容をチェックする。その後、必要に応じて、所管課の評価内容に修正を加え、区としての最終評価とする。

評価委員会による評価は、区が選定した施設を対象に、視察調査及び所管課へのヒアリングを実施する。その後、評価委員会としての評価を付すとともに、課題の指摘及び改善策の提案等を行う。

本報告書は、上述の評価委員会による今年度の評価結果をまとめたものである。



## (2) 評価対象施設の選定

今年度の評価対象施設は、社会教育・校外施設（一部体育施設含む）の分野として、以下に示す7施設である。

なお、「社会教育センター」と「清島温水プール」は、同一建築物内に設置された複合施設となっている。

分 野	評価対象施設
社会教育・校外施設（一部体育施設含む）	少年自然の家 霧ヶ峰学園
	社会教育センター
	千束社会教育館
	小島社会教育館
	根岸社会教育館
	今戸社会教育館
	社会教育センター 清島温水プール

## (3) 評価の方法

平成20年度より評価対象施設の全てについて、評価委員会として独自に評価を付すこととした。これにより、区の自己評価との比較検証が可能となり、第三者評価としての内容の充実を図ることができた。

また、昨年度の評価から、全施設において新たに「評価指標」の設定を行い、施設の設置目的に即した目標の達成度を確認することで、評価の客観性を高めることとした。

## 4. 評価シートの作成

指定管理者施設管理評価シート（7ページを参照）は、指定管理者が、区と締結した協定等に基づき、適切に施設の管理を行っているかどうかを検証するためのものである。

表面が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、事業の概要・自主事業、予算決算の推移、施設の稼働状況（活動指標）及び成果指標を示している。裏面が昨年度からの取組、評価項目、評価結果、評価結果への対応等を示したページとなっている。

評価シート作成のプロセスであるが、まず、4つの評価の観点（(1)事業の運営、(2)施設の維持管理、(3)利用者の満足度、(4)歳入歳出）ごとに設定された合計27項目について、点数〔0～3〕をつける。各評価項目の採点は、判断基準（9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。

### 【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にある  
⇒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

### 【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
- (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) 緊急時対応マニュアル
- (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
- (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（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
- (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) 歳入歳出（4項目）**

予算執行、経費縮減の取組み、収支計画の達成などの観点から、歳入歳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
- (b) 経費縮減のための取組み
- (c) 収支計画の達成
- (d) 利用料等の徴収・管理



上記の【評価項目】の結果に基づき、指定管理者の管理状況についての評価が4つの観点ごとに定まる。また、評価の説明は、評価項目の状況も踏まえ、具体的に記載する。

#### 【4つの観点の評価】

**【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。

（※）評価の観点(3)及び(4)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。

（※）評価の観点(3)及び(4)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：水準未達】・・・「0」が1項目以上の場合**

⇒協定等の水準を満たしていない。

最後に、総合評価を行う。評価の観点（(1)～(4)）の結果に応じた評価となる。課題等への対応等についても併せて示す。

#### 【総合評価】

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

平成22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	～			
<b>1. 指定管理者の概要</b>						
(1) 業務内容						
(2) 類似施設の管理実績						
(3) 経営状況						
<b>2. 施設の概要</b>						
(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						
<b>3. 事業（サービス提供）の概要</b>						
(1) 委託事業						
(2) 自主事業						
<b>4. 予算決算の推移</b>						
		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
予算	委託料					
	料金収入等					
	管理経費					
決算	委託料					
	料金収入等					
	管理経費					
収支		0	0	0	0	0
<b>5. 施設の稼働状況等（活動指標）</b>						
指標名称		単位	18年度	19年度	20年度	21年度
<b>6. 成果指標</b>						
指標名称		単位	目標値 (23年度)	19年度	20年度	21年度

7. 前年度からの取組				
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 [ ]	(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) 緊急時対応マニュアル	[ ]
	(e) 案内・接遇	[ ]	(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	[ ]	(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 平均 [ ]	(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) 歳入歳出 平均 [ ]	(a) 適正な予算執行	[ ]	(c) 収支計画の達成	[ ]
	(b) 経費縮減のための取組み	[ ]	(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				
(2) 施設の維持管理				
(3) 利用者の満足度				
(4) 歳入歳出				
10. 総合評価				
良好 妥当 要努力 要改善 不適				
11. 評価結果への対応				

## 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	マニュアルを整備し、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	省エネやリ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). 歳入歳出

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) 経費縮減のための取組み	経費縮減の取組みを積極的に進めており、目標を達成している。
(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。