

対象施設の名称	社会教育センター
指定管理者の名称	株式会社 山武
所管部課	生涯学習推進担当 生涯学習課

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。

(1) 事業の運営について

委員会の評価：A (区の評価：A)

委員のコメント

- 事業運営全般に関しては基準が十分に満たされており、また自主企画講座や館まつり等の自主事業を積極的に実施するなど、しだいに指定管理者による成果が現れており、今後の展開にも期待できる。
- 年間 355 日も開館しつつ、開館時間も延長するなど、区の社会教育活動の総合的拠点として十分に機能しているといえる。
- 指定管理者の取組みにより、「館まつり」が実行委員会形式による実施となり、各サークルの主体的な取組みや、参加者の大幅増などの成果が現れている。
- 調理室を有する施設として、その特色を十分に活かしながら、ラーニングスクエア等の特色ある事業が実施されており、高く評価したい。

(2) 施設の維持管理について

委員会の評価：A (区の評価：A)

委員のコメント

- 維持管理全般に関しては、いずれも基準を十分に満たしているが、和室の利用率の向上や作品展示のための壁面の利活用策など、まだ改善する余地が見られるので、検討されたい。
- 小学校が併設されているため、管理運営面での配慮する面があると思われるが、保守管理や維持管理は適切に行われている。
- 和室については、茶道具の有無等付属設備の状況の周知を強化するとともに、その利用方法を分かりやすく案内するなどの工夫を講じることで利用率の向上を図ることができると思われる。

(3) 利用者の満足度について

委員会の評価：S (区の評価：S)

委員のコメント

- 利用状況を見ながら常にサービスのあり方を検討するなど、きめ細やかな改善・対応がなされており、また利用者の声の状況からも察せられるように、満足度も基準を上回る結果が出ている。
- アンケート調査や、「所長への手紙」などを通して、利用者の意見・提案・不満等々の情報収集と分析及び対応策が講じられており、利用者本位の管理運営が展開されている。

(4) 歳入歳出について

委員会の評価：A (区の評価：A)

委員のコメント

- 料金収入は3年連続減少傾向であり、管理経費を削減し収支を調整している点は評価できるが、長期的視点から料金収入の固定化はサービス向上につながらないため、一層の経営改善の努力が求められる。

2 総合評価

総合評価は、P 6 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 (区の評価：妥当)

委員のコメント

- 職員配置や研修などの人的サービスの強化に努め、期待以上の成果を上げつつある点を高く評価したい。今後も利用者や地域の実情の変化等に留意した運営に努めてほしい。
- 関係者や利用者の意見を積極的に取り入れながら工夫や努力が積み重ねられており、結果として、満足度の高い管理運営が実現されている。
- 和室の利用率を上げるため、邦楽の実習や鑑賞などの自主事業も検討されたい。

区への意見

委員のコメント

- 本センターも含めた全ての社会教育館において、和室を設置する必要性の有無を利用率や住民の利便性等を分析して検討されたい。その上で、区全体としてニーズに応じた施設・設備の配置計画の策定を検討する必要があると考える。
- 区内には手工芸や趣味の作品を気軽に展示する場が無いので、稼働率の低い部屋については、その有効活用策としてギャラリーとして数日間連続して貸し出すなどの方法も検討されたい。
- 住民参加型による施設運営のあり方も、今後の検討課題のひとつと考える。

※ 「委員のコメント」及び「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。

平成22年度 指定管理者施設管理評価シート

部 生涯学習推進担当 課 生涯学習課

施設名称		[42] 東京都台東区立社会教育センター				
指定管理者の名称		株式会社山武		指定期間	H21.4.1. ~ H24.3.31	
1. 指定管理者の概要						
(1) 業務内容	ビルディングオートメーション、産業オートメーション、システム開発、設計、製造、販売、賃貸、工事施工、保守、輸出入並びに試験及び検査の請負等					
(2) 類似施設の管理実績	(平成22年3月31日現在) 東京都北区滝野川体育館他31施設					
(3) 経営状況		売上総利益	販売費・一般管理費	営業利益〔単位：百万円〕		
	20年	68,965	53,056	15,908		
	21年	60,041	48,546	11,494		
2. 施設の概要						
(1) 所在地	台東区東上野6-16-8 上野小学校と併設					
(2) 設置目的	区内の社会教育団体等に自主学習の場を提供し、学習活動及び組織活動を活発に行わせる。ラーニングスクエア等を開設し、自主グループの結成、区民の生涯教育、文化教育の向上に助力する。					
(3) 利用者	社会教育団体として登録されている団体、センターが行う事業に参加する区民					
(4) 開館日・時間	火曜～日曜、第2・4月曜：9:00～22:00、第1・3・5月曜：13:00～22:00 休館日：祝日(元旦除く)、年末年始(12/28～1/4)					
(5) 規模	ホール130人 会議室40人 調理室32人 和室20人 温水プール 25m×15m(7コース)					
(6) 人員体制	週40時間勤務 12人 週30時間勤務 2人 (清島温水プールを含む)					
3. 事業(サービス提供)の概要						
(1) 委託事業	1、生涯学習・社会教育活動に関する資料の収集及び学習情報の提供 2、施設利用者の生涯学習・社会教育活動に対する指導、助言及び相談 3、生涯学習ラーニングスクエアの実施					
(2) 自主事業	8講座実施 23回 延参加人数：466人 社会教育センター・館まつり 延参加人数：479人					
4. 予算決算の推移						
		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
予算	委託料		86,426,000	88,106,000	84,400,000	75,222,000
	料金収入等		2,500,000	2,900,000	2,500,000	2,450,000
	管理経費		88,926,000	91,006,000	86,900,000	77,672,000
決算	委託料		86,040,044	87,604,880	84,089,000	75,222,000
	料金収入等		2,300,895	2,417,785	2,348,870	2,247,735
	管理経費		86,076,627	83,415,534	86,437,870	77,469,735
	収支	0	2,264,312	6,607,131	0	0
5. 施設の稼働状況等(活動指標)						
指標名称		単位	18年度	19年度	20年度	21年度
年間開館日数		日	355	355	353	355
ラーニングスクエア講座数		講座	14	14	18	15
自主事業講座数		講座	18	18	12	8
6. 成果指標						
指標名称		単位	目標値(23年度)	19年度	20年度	21年度
利用率		%	53.0	47.6	51.2	52.8
利用件数		件	2,200	1,970	2,119	2,199

7. 前年度からの取組				
<ul style="list-style-type: none"> ・各スタッフのスキル向上を図るための接遇教育研修の充実を図った。 ・ラーニングスクエア開校にあたり、区内の人材や地域文化を活用し多様なニーズに対応できるようジャンルの拡大と、受講者の世代拡大に努めた。 ・社教館ニュース「花の雲」を新たに発行し、情報発信の頻度を四半期に1度から毎月に増やすことで、PR活動の強化を図った。 				
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 (b) サービス水準 (c) 職員配置 (d) 職員研修 (e) 案内・接遇	[2] [2] [2] [2] [2]	(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	[3] [2] [2] [2] [2]
(2) 施設の維持管理 平均 [2.0]	(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	[2] [2] [2] [2]	(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	[2] [2] [2] [2]
(3) 利用者の満足度 平均 [2.4]	(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	[2] [3] [3]	(d) 利用しやすい環境整備 (e) 関係団体・地域との関わり	[2] [2]
(4) 歳入歳出 平均 [2.0]	(a) 適正な予算執行 (b) 経費削減のための取組み	[2] [2]	(c) 収支計画の達成 (d) 利用料等の徴収・管理	[2] [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	本施設や他の教育館を利用している団体に声をかけつつ、「館まつり」を実施するなど、認知度の向上に取り組み、利用率の増加につなげている。		
(2) 施設の維持管理	A	畳等の取り替えをはじめ、受付カウンターの改良など、軽微な修繕については、協定書に基づき適正に実施し、サービス向上に努めている。また、省エネ対策についても区の取組みに倣って実施している。		
(3) 利用者の満足度	S	「所長への手紙」等の活用により、利用者の要望等を積極的に汲み取り、その対応についても館内に掲示するなど、利用者視点に立った管理運営を行っている。また、ラーニングスクエア事業等のアンケート調査も行っており、その評価も概ね高い。		
(4) 歳入歳出	A	委託料の削減が図られており、また利用率等も増加が図られているが、料金収入については微減傾向であるため、施設のPR強化に引き続き取り組むことが必要である。		
10. 総合評価				
		良好 妥当 要努力 要改善 不適		
		妥当	平成21年度は指定管理者として前指定期間の3年間を含め4年目であり、「館まつり」の自主企画や施設のホームページ内容の充実など、随所に工夫を講じながら施設サービスを展開している。	
11. 評価結果への対応				
需要に対応した講座の実施や様々な機会を介したPRなど、一層の施設利用者の増加に努めつつ、料金収入の増加を図り、さらなるサービス提供を強化していく、好転のサイクルが機能していくよう、管理運営方法について指定管理者と協議していく。				