

平成23年度

台東区指定管理者施設管理評価報告書

平成24年2月

台東区指定管理者施設管理評価委員会

## はじめに

指定管理者制度は、公の施設の管理を民間事業者等に代行させ、区民サービスの向上、管理経費の縮減を図りながら、多様化する区民ニーズに、より効率的・効果的に対応していくための制度です。

この制度により公の施設の管理運営を指定管理者に委ねる場合、自治体(行政)は、施設の管理状況を常に確認し、指定管理者と協働して適切な管理がなされるように取り組んでいく必要があります。かりそめにも、経費削減を重視した結果、区民サービスの水準が低下したり、営利を追求するあまり不適切な管理運営が行われ、結果として行政コストが高くなるようなことがあってはなりません。このため、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、こうした考えに基づき、他自治体に先駆けて、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等を検証・評価しています。

評価は、今年度で6回目となります。今年度の評価対象施設は、浅草公会堂と台東リバーサイドスポーツセンターの2施設とし、学識経験者、企業経営の専門家、区民及び区職員の計7名による評価委員によって評価を実施しました。

本委員会では、実際に施設を視察するとともに、指定管理者や施設を所管する部署へのヒアリングを行いました。評価に際しては、区民や施設の利用者の立場で評価にあたることを第一に心がけ、そして評価委員の責務として、評価すべき点はしっかりと評価し、また改善すべき点については、できるだけ具体的に指摘するようにいたしました。

台東区が、本委員会の評価結果を真摯に受けとめ、適切に活用し、指定管理者とともに、区民サービスの更なる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24年2月

台東区指定管理者施設管理評価委員会  
委員長 福留 強

## 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. 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
5. 評価委員会による評価結果	1 1
(1) 浅草公会堂	1 1
(2) 台東リバーサイドスポーツセンター	1 7
6. 評価委員会の総括的意見	2 3
(1) 施設管理のあり方について	2 3
(2) 評価の進め方等について	2 3
7. 区の自己評価結果一覧（54施設）	2 4
《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	2 7
(2) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 設置要綱	2 8
(3) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 活動記録	3 0
(4) 台東区指定管理者制度運用指針	3 1
(5) 台東区における指定管理者制度適用施設一覧	3 5

## 1. 指定管理者施設管理評価の主旨

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、法改正前は自治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自治体が、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、「台東区指定管理者制度運用指針」（平成22年5月11日改定）に基づき、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月に「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」、「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、幅広い分野の公の施設の管理運営に同制度を適用してきた。

平成23年4月現在、適用施設数は56となっている（35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、13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6、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。なお、指針については下記のとおり適時改定を行い、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24年2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、「少年自然の家霧が峰学園」、「浅草公会堂」、「社会教育センター」など、20施設となっている。

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

### 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（一次評価・二次評価）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

##### ●評価基準日

評価実施の前年度末日（平成23年3月31日）

##### ●評価対象

評価基準日において指定管理者制度を適用している全施設（54施設）  
（※平成23年4月の開設の「特別養護老人ホーム千束」「せんぞくデイホーム」は、評価対象外）

##### ●一次評価のながれ

一次評価は、各施設を所管する担当部署（所管課）による評価である。  
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」（7ページ参照）を作成する。

##### ●二次評価のながれ

二次評価は、評価委員会事務局（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。  
事務局では、一次評価において所管課が作成した評価シートを精査するとともに、所管課職員に対するヒアリングを実施する。その結果をもとに、一次評価に修正を加え、区の最終評価として整理する。

#### （2）評価委員会による評価

##### ●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23年度は、学識経験者、企業経営の専門家、区民、区職員の計7名とした（27ページ参照）。

##### ●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。

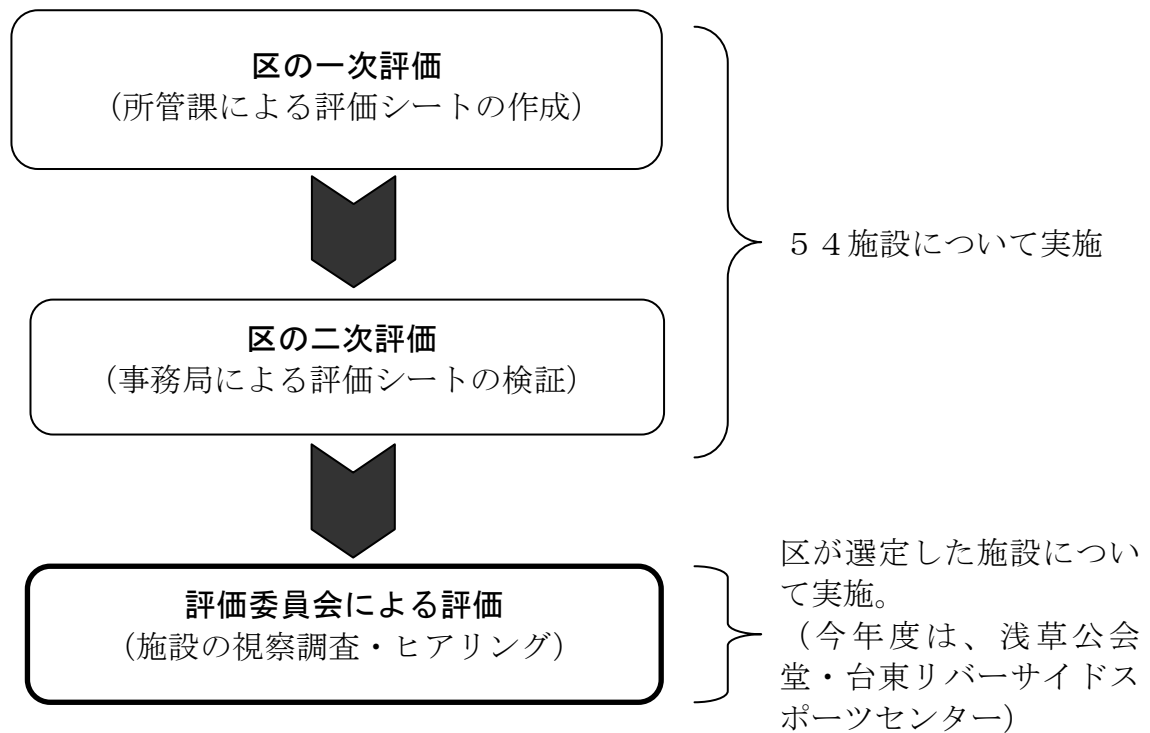
項番	分野	評価対象施設
1	公会堂	浅草公会堂
2	体育施設	台東リバーサイドスポーツセンター 体育館
3		台東リバーサイドスポーツセンター 陸上競技場
4		台東リバーサイドスポーツセンター 野球場
5		台東リバーサイドスポーツセンター 庭球場
6		台東リバーサイドスポーツセンター 水泳場
7		台東リバーサイドスポーツセンター 少年野球場
8	駐車場	台東リバーサイドスポーツセンター 駐車場

※項番2～8の施設は、同一の敷地内で同一の指定管理者が一体的に運営しているため、「台東リバーサイドスポーツセンター」として一括して評価を実施した。

## ●評価の流れ

評価委員会による評価では、評価対象施設に係る二次評価結果の精査のほか、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。

その結果を調査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

指定管理者施設管理評価シート（7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、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、施設の状態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。裏面は、昨年度からの取組、評価項目、評価結果、評価結果への今後の対応等を示したページである。

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。

- (1) 施設の目的達成
- (2) サービス水準
- (3) 職員配置
- (4) 職員研修
- (5) 案内・接遇
- (6) 開館時間等の遵守
- (7) 自主事業の成果
- (8) 個人情報保護
- (9) 緊急時対応マニュアル
- (10) 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。

- (1) 建物保守・設備機器点検
- (2) 備品の管理
- (3) 清掃・衛生管理
- (4) 施設の修繕
- (5) 危険箇所等の確認
- (6) 管理記録の作成・保存
- (7) 業務委託の事前承認
- (8) 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。

- (1) 利用者・第三者機関の評価
- (2) 苦情・要望への対応と報告
- (3) 利用者数の目標達成
- (4) 利用しやすい環境整備
- (5) 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。

- (1) 適正な予算執行
- (2) 経費縮減のための取組み
- (3) 収支計画の達成
- (4) 利用料等の徴収・管理



上記の【評価項目】の結果をもとに、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。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。

<p><b>【S：水準以上】・・・「3」が2項目以上（※）で、かつ、残りが全て「2」</b>  ⇒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</p>
<p><b>【A：適正】・・・「3」が1項目以下（※）で、かつ、残りが全て「2」</b>  ⇒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</p>
<p><b>【B：一部課題あり】・・・「1」が1項目で、かつ、「0」が無い場合</b>  ⇒協定等の水準を満たしているが、一部に課題がある。</p>
<p><b>【C：課題あり】・・・「1」が2項目以上で、かつ、「0」が無い場合</b>  ⇒協定等の水準を満たしているが、課題が複数ある。</p>
<p><b>【D：水準未達】・・・「0」が1項目以上の場合</b>  ⇒協定等の水準を満たしていない。</p>

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。

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23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>						
		18年度	19年度	20年度	21年度	22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					
<b>5. 施設の稼働状況等（活動指標）</b>						
指標名称		単位	19年度	20年度	21年度	22年度
<b>6. 成果指標</b>						
指標名称		単位	目標値 (24年度)	20年度	21年度	22年度

**7. 平成22年度評価結果に対する現在までの取組み**

--

**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	[ ]	(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. 平成23年度評価結果に対する今後の対応**

--

## 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
(1) 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。
(2) 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。
(3) 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。
(4) 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。
(5) 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。
(6) 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。
(7) 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。
(8) 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。
(9) 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。
(10) 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
(1) 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。
(2) 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。
(3) 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。
(4) 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。
(5) 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。
(6) 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。
(7) 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。
(8) 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
(1) 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。
(2) 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。
(3) 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。
(4) 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。
(5) 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
(1) 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。
(2) 経費削減のための取組み	経費削減の取組みを積極的に進めており、目標を達成している。
(3) 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。
(4) 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。