平成２５年度

台東区指定管理者施設管理評価報告書

平成２６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　いつくしみ　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権限を民間事業者等に代行させることのできる制度です。公の施設の運営に民間事業者等のノウハウを活用することで、住民サービスの向上や効率的な施設の運営を図ることを目的としています。

地方公共団体が行うサービスの中でも施設の運営は、利用者である住民と密接なものであります。そのため、指定管理者が営利を追求するあまり過度に経費削減を図るなど、不適切な施設の管理運営を行うと、住民サービスの低下に直結します。このような観点から、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、このような考えに基づき、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。８回目となる今年度は、学識経験者、企業経営の専門家及び区民代表の計５名の評価委員によって、児童福祉施設７施設と文化施設３施設の計１０施設の評価を実施しました。

本委員会では、管理運営の状況を実際に肌で感じるため、全ての評価対象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。評価にあたっては、区民や施設の利用者の立場で行うことを第一に心がけ、改善すべき点については、できるだけ具体的に指摘し改善を促すとともに、良好な点は、指定管理者の主体的な区民サービスの向上を推奨するため、しっかりと評価いたしました。

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２６年１月

台東区指定管理者施設管理評価委員会
委 員 長　有 村　久 春

― 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）児童福祉施設（児童館７館） 12
（２）文化施設（下町風俗資料館・一葉記念館・書道博物館） 33
７．評価委員会の総括的意見 51
（１）施設管理のあり方について 51
（２）評価の進め方等について 52
《参考資料》 53
（１）区の自己評価結果一覧（５６施設） 53
（２）台東区指定管理者施設管理評価委員会　設置要綱 57
（３）台東区指定管理者施設管理評価委員会　委員名簿 59
（４）台東区指定管理者施設管理評価委員会　活動記録 60
（５）台東区指定管理者制度運用指針 61
（６）台東区における指定管理者制度適用施設一覧（平成２６年１月現在） . 66

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２６年１月現在、適用施設数は５６となっている（６６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。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２６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、１７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

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２５年３月３１日）現在

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全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２５年３月３１日）現在

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２５年度は学識経験者、企業経営の専門家、区民からなる計５名とした（５９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	児童福祉施設	東京都台東区立千束児童館
		東京都台東区立玉姫児童館
		東京都台東区立台東児童館
		東京都台東区立池之端児童館
		東京都台東区立松が谷児童館
		東京都台東区立今戸児童館
		東京都台東区立寿児童館
2	文化施設	東京都台東区立下町風俗資料館
		東京都台東区立一葉記念館
		東京都台東区立書道博物館

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、児童福祉施設（児童館７館）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。

区による評価
（所管課による評価シートの作成
及び事務局によるヒアリング）

５６施設について実施

評価委員会による評価
（施設の視察調査・ヒアリング）

区が選定した施設について実施
（今年度は、児童福祉施設と文化施設）

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、施設の稼動状況（活動指標）及び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、評価項目、評価結果及び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
(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（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）収入支出（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、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
(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

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：水準未満】・・・「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25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

		20年度	21年度	22年度	23年度	24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	21年度	22年度	23年度	24年度

６．成果指標

指 標 名 称	単位	目標値（26年度）	22年度	23年度	24年度

７．平成24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	[ ]
	(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)収入支出 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（水準未満）　：　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25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、定期的に実施している。
(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）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) 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。

６．評価委員会による評価結果

（１）児童福祉施設（児童館７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
所管部課　教育委員会　児童保育課

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						
千束	玉姫	台東	池之端	松が谷	今戸	寿
A	A	A	A	A	A	A

●委員のコメント

良い点
○　７つの児童館とも、館長を中心に事業団の運営方針を着実に遂行している状況にあり、設置の目的である＜児童の健全な成長を促す＞ことに専念している実態がある。各館長に聞いた「児童館の基本理念をどう描いているか」という問いにも、それぞれの実情を踏まえた的確な回答をしていただいた。今後も館長自らが児童館の意義の理解と質的向上に努力してほしい。 ○　月間・週間予定や特別行事に関し、その周知を丁寧にわかりやすく実施しており、児童館相互の情報をそれぞれの掲示板で案内している事も良い。 ○　職員の方々が皆さん明るく元気で、子ども達となごやかに遊んでいる様子は、児童館の役割として一番大切なことである。どの館でも子ども達を慈しんで接しているように見受けられた。図工室など危険なところは上履きを使って入室を管理するなど工夫も見られた。

改善すべき点
○　事業運営の各内容が 7 つの館ともほぼ同様であり、各館の個性がないように感じた。どの館でも区民や子供の要望に共通に応じる姿勢は尊重できるが、館長の個性（経験や専門性）に応じて、運営上の特徴を発揮してもよいのではないか。ある意味で、無難な運営をしている状況といえよう。この点で、区に対して事業団の積極的な聞き取りや運営事業の拡大等の助言が求められる。また、館長自身も積極的に行政当局に要請等を行なってほしい。 ○　各児童館ともに図書室の蔵書は、古いものが多いと感じられた。児童館相互での交換や広報たいとうによる図書の寄贈を求める記事の掲載などにより、さらなる図書の充実が必要だと思われる。 ○　専門技術を有する講師などについては、児童館相互で連携し、他の館に派遣するということも重要と思われる。 ○　こどもクラブと一緒になっている館で、子どもの交流に温度差が見られた。施設の構造上の問題など難しい面はあると思うが、できるだけ子どもたちは一緒に遊ばせる工夫をしてもらいたい。

その他
○　全ての館において、館内がとても整備され利用者に精神的な安定をもたらしていると感じた。不断の努力と台東区に根付いている＜おもてなしのこころ＞が表出しているものと思う。 ○　各児童館ともに図工室はあるが絵画部門の存在が薄く感じられたので、充実を期待する。また、その作品の評価及び活用についても検討を重ねてほしい。作品を評価することも児童の励みになると考える。 ○　同じ設備があっても、活用度に差があった。所属している職員の技量に頼るのではなく、全館回って指導できる人員の配置も必要と思われる。 ○　各児童館の特色を出すことも大事だが、子どもは遠くにある館には行けないので、基本となる設備と事業は各館用意してもらいたい。

(2) 施設の維持管理

委員会の評価	A

[参考] 区の評価						
千束	玉姫	台東	池之端	松が谷	今戸	寿
A	A	A	A	A	A	A

●委員のコメント

良い点

○ 乳幼児から青少年まで幅広い利用者に配慮した施設設備の運営と管理がなされている。特に清掃が行き届き、子供たちが安心して、しかも安全に過ごせる環境作りに努力しているのは評価できる。

○ 子どもが理解しやすいような掲示や怪我を防止するための工夫、また我が家と同様の生活感が味わえるような温かさを醸し出すなど、様々な配慮がされている。

改善すべき点

○ 池之端児童館については施設の安全上の対策として、図工室の天井も蛍光灯にカバーを取り付けてはどうか。他の館も含め、様々な可能性を考慮し、最善の安全対策を考えたい。

○ 図工室の個々の工具が所定の位置に定まっている児童館と、まとめて一つの工具箱に入れる児童館があった。取り扱いが危険な物もあるので、所定の位置を決め、その在庫が把握可能な状態が良い。

○ 蛍光灯が点いたり消えたりしている館があった。早めの点検・交換が望ましい。

その他

○ 各児童館ともに、全体的に階段・廊下等が狭く感じられた。２階・３階がある館では、火災等の緊急事態を見据えて、児童を含めた避難訓練が十分に行われる必要がある。

○ 玉姫児童館においてはミミズの生ゴミ処理で出来た肥料で植物を育てていた。生き物の力のすごさとエコで興味深かった。他の館でも置いてみてはどうか。

(3)　利用者の満足度

委員会の評価	S

[参考] 区の評価						
千束	玉姫	台東	池之端	松が谷	今戸	寿
S	A	S	S	A	A	S

●委員のコメント

良い点

○　区による評価シートの利用者数を見ると、ここ２・３年の利用者は目標値に近い状況と考えてよいであろう。実際に利用者の満足そうな表情や子どもたちが思うように体を動かし、保護者も談笑している状況から、その満足度は高いと考えられる。

○　視察時に利用満足度を質問したところ、児童はもとより、保護者も満足度は高く、利用者にとって不可欠の施設となっている。

○　リピーターが多く、利用者が口コミで集まってきている。様々な行事を子ども達と一緒になって企画しており、参加者も多い。年令の幅が広く、遊び方なども違うが、上手に部屋割りなどで工夫している。

改善すべき点

○　遊戯室など一部の子ども達が独占してしまわないように、さらなる配慮を期待する。

その他

○　満足度をより高めるためには、利用者と職員が一体となって児童館をつくっていく方向性が求められる。そうすることにより、一体感が生まれ、職員のモチベーションの向上にもつながると考えられる。

○　より的確な満足度を把握するために、利用者との懇談の機会を増やしたり、アンケートの記述式の項目を増やすなど検討してもらいたい。

(4)　収入支出

委員会の評価	A

[参考] 区の評価						
千束	玉姫	台東	池之端	松が谷	今戸	寿
A	A	A	A	A	A	A

●委員のコメント

良い点

○　７つの館とも、会計に関する資料を確認した結果、適切に会計処理が行われていると考えられる。

○　図工室の材料など、地域の方々からの寄贈によってまかなっており、経費の削減に役に立っている。今後も積極的に呼びかけを行ってもらいたい。

改善すべき点

○　予算の使途について、各児童館において柔軟に執行できるよう、取組みに応じて配慮してもらいたい。

その他

○　調理イベントの際の参加費は、今後雑収入として処理することはいいが、逆に個々のイベントにおいて収支が明確化することにより、事業が委縮しないことを望む。

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						
千束	玉姫	台東	池之端	松が谷	今戸	寿
妥当	妥当	妥当	妥当	妥当	妥当	妥当

●委員のコメント

○　各児童館とも、その地域社会に溶け込もうとする意図を感じさせる運営状況である。また、子どもの発達段階に応じた遊びの工夫や保護者の利用に配慮した実効性のある取組みをしている点を評価したい。児童館は、学校教育の場や家庭教育の営みを補填し、それらをゆるやかにつなぐ役割を持つ施設であろう。それゆえ、物心ともに＜ゆったりとした、またゆっくりとした＞営みと時間の流れを大切にしてほしい。

○　総論として社会福祉法人台東区社会福祉事業団の運営は「施設の目的」にそった事業運営に努めていると言える。職員に児童とともに遊び・喜び・鍛え・学ぶ姿勢が感じられ、日々事業運営改善の方策や手法を探求し、実現の努力を続けていると思われる。

○　以前と比べて、明るく元気ではつらつとした雰囲気であった。指定管理者制度になってからの児童館の館長は若く、専門的な知識も生かされており、それが運営に反映されているように感じた。この良さをさらに生かして子ども達の居心地のよい居場所を作ってもらいたい。木工や陶芸など専門のボランティアをお願いすることで、さらなる充実した指導を期待する。

３　評価委員会から区への意見

●委員のコメント

○　各児童館とも事業目的に即した運営に努力している状況がみてとれる。ただ、区と合意した予算や運営基準の範囲に忠実であろうとする面が強すぎて、各館の独自性や職員の個性・専門性がやや抑制されている面はないだろうか。各館が創意工夫できる面を支援する方向性を考え、その実行に向けた具体的な取組みを期待したい。具体的には、各館独自の事業開発の奨励、特徴ある事業への予算措置、利用者数に応じた人的な措置等が考えられる。

○　広報たいとうによる図書寄贈の案内や各イベントにおける講師・技術者のボランティアの募集告知等について、後方支援をしていくべきである。

○　改修工事の済んだところと年月の経ってしまったところでは、明るさや心地よさに差があった。老朽化した館の早めの改修をお願いしたい。

区による評価

平成25年度　指定管理者施設管理評価シート	部	教育委員会事務局	課	児童保育課

施設名称	〔37〕	東京都台東区立千束児童館		
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	H22.4.1　～　H27.3.31

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、児童館や高齢者福祉施設の管理・運営を行なう。
(2)類似施設の管理実績	児童館７館、１５こどもクラブ（平成２３年末まで１３こどもクラブ）
(3)経営状況	（２４年度決算ベース）〔社会福祉事業会計〕 収入2,803,323,166円,　支出2,629,524,402円, 収支差額173,798,764円

2．施設の概要	
(1)所在地	台東区千束３－２０－６
(2)設置目的	児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進し、情操を豊かにすることを目的とする。
(3)利用者	区内在住の幼児から中学校終了までを主たる対象とする。
(4)開館日・時間	月曜日から土曜日：午前９：３０～午後６：００、日曜日（第三日曜日を除く）：午前９：３０～午後６：００一部開放。 休館日　年末年始、祝祭日（５月５日は開放）
(5)規模	ＲＣ４階建て　３・４階　図書室・遊戯室・図工室・音楽室・こどもクラブ室等 千束保育園併設
(6)人員体制	常勤職員３名、短時間職員４名

3．事業（サービス提供）の概要	
(1)委託事業	①児童の福祉を目的とする事業②児童館の利用を通して児童の情操の育成に資する事業③健全な遊びを通して児童の集団的及び個別指導を行なうこと③その他、児童館の目的達成のために必要な事業
(2)自主事業	自主事業は行っていない

4．予算決算の推移

		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
予算	委託料	32,081,000	31,176,000	33,041,000	36,064,000	33,196,000
	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	32,081,000	31,176,000	33,041,000	36,064,000	33,196,000
決算	委託料	32,302,401	31,849,502	34,318,317	30,310,519	31,344,530
	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	32,302,401	31,849,502	34,318,317	30,310,519	31,344,530
	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	21年度	22年度	23年度	24年度
開館日数	日	333	334	308	334

6．成果指標

指標名称	単位	目標値（26年度）	22年度	23年度	24年度
利用者数	人	31,000	34,858	19,287	28,954

７．平成24年度評価結果に対する現在までの取組み

・平成23年度の大規模改修工事完了後、24年度も引き続き、根岸・金杉地区への幼児向け出前活動を行い、児童館活動を広めた。
・父親参加の子育て支援事業の実施や異年齢の子ども達のニーズに合わせた屋上を含む全館での遊びの提供、行事参加から一人でも日常の利用が出来るように相談にのるなどきめ細かい活動を実施した。

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	［-］
	(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	［3］
	(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 ［2.2］	(a)利用者・第三者機関の評価	［3］	(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)経費縮減のための取組み	［2］	(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（水準未満）　：　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	根岸・金杉地域への出前活動や父親参加の幼児プログラム等様々な年齢を対象とした健全育成事業や子育て支援を展開した。また、緊急時対応の避難訓練等を定期的に行い、災害時の備蓄も行っている。
(2)施設の維持管理	A	大規模工事完了後、館内のレイアウトの変更等あったため、利用に際しての注意や管理を徹底し、利用者の安全確保に配慮し、施設維持に努めた。
(3)利用者の満足度	S	大規模改修時に子ども達の異年齢にあった活動ができる環境整備に努めたため、使いやすく、館内、館外での活動を楽しめており、アンケート結果でも利用者満足度は高い。
(4)収入支出	A	職員の異動による人件費や施設移転に伴う水道光熱費（23年度仮移転中は区負担）の増により決算額が昨年度より増加したが、消耗品の一括購入等経費節減、事務の効率化を行った。

１０．総合評価

良好　妥当　要努力　要改善　不適

妥当	大規模改修の仮移転期間に根岸、金杉地域へ児童館活動を伝え、改修後も引き続き出前活動を実施した。異年齢の利用者に合った活動や交流を行った結果、利用者満足度は高く、児童健全育成の拠点として新しい児童館活動を積極的に展開した。

１１．平成25年度評価結果に対する今後の対応

・乳幼児から小学生、中高生までの安心した居場所、安全な遊び場として環境整備に配慮し、利用者の交流を促進する。
・可能な限り、利用者のニーズを受け止め、ニーズに合った運営の充実、サービスの向上に努める。
・学校を含めた地域との協力関係を推進し、子ども達に関係する様々な関係機関と繋がり、地域の児童健全育成の拠点としての役割を果たして行く。

平成25年度　指定管理者施設管理評価シート	部	教育委員会事務局	課	児童保育課

施設名称	〔38〕 東京都台東区立玉姫児童館		
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	H22.4.1　～　H27.3.31

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、児童館や高齢者福祉施設の管理・運営を行なう。
(2)類似施設の管理実績	児童館７館、１５こどもクラブ（平成２３年末まで１３こどもクラブ）
(3)経営状況	（２４年度決算ベース）〔社会福祉事業会計〕 収入2,803,323,166円,　支出2,629,524,402円, 収支差額173,798,764円

２．施設の概要

(1)所在地	台東区清川２－２２‐１３
(2)設置目的	児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進し、情操を豊かにすることを目的とする。
(3)利用者	区内在住の幼児から中学校終了までを主たる対象とする。
(4)開館日・時間	月曜日から土曜日：午前９：３０～午後６：００、日曜日（第三日曜日を除く）：午前９：３０～午後６：００一部開放。 休館日　年末年始、祝祭日（５月５日は開放）
(5)規模	ＲＣ７階建て都営住宅１階　図書室・遊戯室・音楽室・こどもクラブ室等 玉姫保育園併設
(6)人員体制	常勤職員３名、短時間職員４名

３．事業（サービス提供）の概要

(1)委託事業	①児童の福祉を目的とする事業②児童館の利用を通して児童の情操の育成に資する事業③健全な遊びを通して児童の集団的及び個別指導を行なうこと③その他、児童館の目的達成のために必要な事業
(2)自主事業	自主事業は行っていない

４．予算決算の推移

		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
予算	委託料	34,415,000	31,734,000	31,216,000	31,736,000	34,259,000
	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	34,415,000	31,734,000	31,216,000	31,736,000	34,259,000
決算	委託料	28,699,137	31,418,860	31,254,219	35,123,473	34,945,870
	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	28,699,137	31,418,860	31,254,219	35,123,473	34,945,870
	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	21年度	22年度	23年度	24年度
開館日数	日	333	334	335	334

６．成果指標

指標名称	単位	目標値（26年度）	22年度	23年度	24年度
利用者数	人	27,000	27,786	24,335	24,451

７．平成24年度評価結果に対する現在までの取組み

・中学生や女子児童が希望する遊具や図書を整備し、利用の促進を図った。
・石浜小学校の他に石浜橋場こども園や東浅草小学校PTAとの連携を深めるなど、細やかな広報活動と館外活動の範囲を広げ、事業を実施した。
・遊びの種類と年齢により遊戯室と館庭を同時利用するなど、お互いが充分遊べるように配慮し、その後、異年齢での交流を支援した。
・老朽化したところを速やかに補修・塗装するなど施設管理に努めた。

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	[-]
	(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	[3]
	(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)経費縮減のための取組み	[2]	(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（水準未満）　：　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	様々な年齢層に対してきめ細やかな対応に努め、学校の他に保護司と連携し課題のある児童への支援や地域の理解を深めた。緊急時対応の避難訓練等を定期的に行い、災害時の備蓄も行っている。
(2)施設の維持管理	A	日常の清掃に努めると共に、老朽化している部分の修繕を自主的に実施し、適正な管理が行われている。
(3)利用者の満足度	A	館内掲示の工夫、花壇の整備などと共に遊戯室と館庭の同時利用で、遊びの種類と年齢層を分けるなど、異年齢それぞれが遊べる環境整備に努めた。また、要保護児童への配慮や保護者からの相談を受け止め、関係機関との連携を積極的に行った。
(4)収入支出	A	職員の異動により人件費増となったが、消耗品の一括購入、複数年の契約などにより経費節減・事務の効率化を図っている。

１０．総合評価

良好　妥当　要努力　要改善　不適

妥当	家庭的にも支援が必要な児童については、学校を含めた関係機関との連携の強化、相談機能の充実を図るなど、児童の安心な居場所となるよう異年齢の交流に努め、児童健全育成の拠点としての役割を果たしている。

１１．平成25年度評価結果に対する今後の対応

・小学校低学年の利用に対して、中学生の利用者が減少しているため、中高生のニーズを把握し、利用者増に向けて、遊びの時間や場所の区分けなど中高生が利用し易い環境を整備する。
・施設管理については、こまめな修繕と環境整備に努める。

平成25年度　指定管理者施設管理評価シート	部	教育委員会事務局	課	児童保育課

施設名称	〔39〕	東京都台東区立台東児童館		
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	H22.4.1　～　H27.3.31

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、児童館や高齢者福祉施設の管理・運営を行なう。
(2)類似施設の管理実績	児童館７館、１５こどもクラブ（平成２３年末まで１３こどもクラブ）
(3)経営状況	（２４年度決算ベース）〔社会福祉事業会計〕 収入2,803,323,166円,　支出2,629,524,402円, 収支差額173,798,764円

２．施設の概要

(1)所在地	台東区台東１－１１－５
(2)設置目的	児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進し、情操を豊かにすることを目的とする。
(3)利用者	区内在住の幼児から中学校終了までを主たる対象とする。
(4)開館日・時間	月曜日から土曜日：午前９：３０～午後６：００、日曜日（第三日曜日を除く）：午前９：３０～午後６：００一部開放。 休館日　年末年始、祝祭日（５月５日は開放）
(5)規模	ＲＣ５階建て　３階　遊戯室・図書室・図工室・こどもクラブ室等 台東保育園併設
(6)人員体制	常勤職員３名、短時間職員４名

３．事業（サービス提供）の概要

(1)委託事業	①児童の福祉を目的とする事業②児童館の利用を通して児童の情操の育成に資する事業③健全な遊びを通して児童の集団的及び個別指導を行なうこと③その他、児童館の目的達成のために必要な事業
(2)自主事業	自主事業は行っていない

４．予算決算の推移

		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
予算	委託料	32,319,000	32,052,000	31,325,000	31,823,000	33,633,000
	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	32,319,000	32,052,000	31,325,000	31,823,000	33,633,000
決算	委託料	28,842,382	29,722,630	29,794,042	31,656,518	31,887,180
	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	28,842,382	29,722,630	29,794,042	31,656,518	31,887,180
	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	21年度	22年度	23年度	24年度
開館日数	日	333	334	335	332

６．成果指標

指標名称	単位	目標値（26年度）	22年度	23年度	24年度
利用者数	人	16,000	15,499	12,945	15,068

７．平成24年度評価結果に対する現在までの取組み

・平成24年9月から平成25年3月末まで、耐震大規模改修工事のため、旧柳北小学校（浅草橋地区）に仮移転したため、仮移転期間中は、今までどおりの平成小学校、黒門小学校地域に加えて台東育英小学校地域にも児童館活動を広め、それぞれの地域関係機関との連携を深めた。
・それまで利用しづらかった浅草橋、柳橋地域の幼児親子や小中学生に児童館活動を提供した。

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	［-］
	(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	［3］
	(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 ［2.2］	(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	［3］
	(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)経費縮減のための取組み	［2］	(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（水準未満）　：　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	竹町地区と同様に大規模改修の仮移転に伴い、浅草橋地区の関係機関とも連携を深め、児童館活動を広めた。また、緊急時対応の避難訓練等を定期的に行い、災害時の備蓄も行った。
(2)施設の維持管理	A	大規模改修にあたって利用者の利便性向上の為に要望をまとめ、移転についても利用者への周知を含めて安全に実施した。仮移転先でも遊具の消毒や室内の換気、清掃をこまめに行い、施設の維持管理に努めた。
(3)利用者の満足度	S	世代別利用者の視点に立ち、それぞれが利用し易い環境整備に努め、仮移転先の制約もあったが、要望には速やかに応え、活動を行った。竹町地区同様浅草橋地区の関係機関との連携を深め、児童館活動を広めた。
(4)収入支出	A	消耗品の一括購入、長期契約への変更、事務の効率化を図り、経費削減に取り組んだ。

１０．総合評価

良好　妥当　要努力　要改善　不適

妥当

仮移転期間中も新旧の関係機関との連携を深め、新たな地域での利用者拡大に向けて事業に取り組み、浅草橋地域の住民に児童館活動の楽しさを伝えた。

１１．平成25年度評価結果に対する今後の対応

・大規模改修が完了し、かつてこどもクラブだった部屋を多目的な集会室として、幼児親子も使用しやすく整備したので、日常活動の充実や幼児・園児向けプログラムの実施により、利用者の拡大に努力する。
・竹町地区、浅草橋地区の児童館として関係機関との連携をさらに深め、地域の児童健全育成の拠点としての役割を果たして行く。

平成25年度　指定管理者施設管理評価シート	部	教育委員会事務局	課	児童保育課

施 設 名 称	〔40〕	東京都台東区立池之端児童館		
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	H22.4.1　～　H27.3.31

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、児童館や高齢者福祉施設の管理・運営を行なう。
(2)類似施設の管理実績	児童館７館、１５こどもクラブ（平成２３年末まで１３こどもクラブ）
(3)経営状況	（２４年度決算ベース）〔社会福祉事業会計〕 収入2,803,323,166円,　支出2,629,524,402円, 収支差額173,798,764円

２．施設の概要

(1)所在地	台東区池之端２－３－３
(2)設置目的	児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進し、情操を豊かにすることを目的とする。
(3)利用者	区内在住の幼児から中学校終了までを主たる対象とする。
(4)開館日・時間	月曜日から土曜日：午前９：３０～午後６：００、日曜日（第三日曜日を除く）：午前９：３０～午後６：００一部開放。 休館日　年末年始、祝祭日（５月５日は開放）
(5)規模	ＲＣ３階建て　遊戯室・図書室・音楽室・図工室・こどもクラブ室
(6)人員体制	常勤職員３名、短時間職員４名

３．事業（サービス提供）の概要

(1)委託事業	①児童の福祉を目的とする事業②児童館の利用を通して児童の情操の育成に資する事業③健全な遊びを通して児童の集団的及び個別指導を行なうこと③その他、児童館の目的達成のために必要な事業
(2)自主事業	自主事業は行っていない

４．予算決算の推移

		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
予算	委託料	35,168,000	31,863,000	37,416,000	31,549,000	29,977,000
	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	35,168,000	31,863,000	37,416,000	31,549,000	29,977,000
決算	委託料	29,763,640	30,927,035	33,551,534	34,008,595	32,344,574
	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	29,763,640	30,927,035	33,551,534	34,008,595	32,344,574
	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	21年度	22年度	23年度	24年度
開館日数	日	333	334	335	334

６．成果指標

指 標 名 称	単位	目標値（26年度）	22年度	23年度	24年度
利用者数	人	27,000	22,524	23,901	26,995

７．平成24年度評価結果に対する現在までの取組み

・地域懇談会において「本来の子ども達のあるべき姿や現状」について地域の方々と意見交換を行い、児童館活動に活かし、地域と児童館が共に考え、共に子ども達を育てる関係づくりに努力した。
・谷中コミュニティセンター改築の為、谷中の児童館機能が休止となったが、谷中小学校や防災広場初音の森での出前活動を行い、谷中地域の児童の見守りを谷中こどもクラブと協力して行った。

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	[-]
	(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	[3]
	(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 [2.4]	(a)利用者・第三者機関の評価	[3]	(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	[3]		
(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)経費縮減のための取組み	[2]	(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（水準未満）　：　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	池之端地域の児童健全育成の拠点として幼児親子から小中学生までが継続的に利用できるよう保護者とも信頼関係を築くよう努めた。また、緊急時対応の避難訓練等を定期的に行い、災害時の備蓄も行っている。
(2)施設の維持管理	A	自主的な修繕や部屋の整備に努めているため、館内全体を明るく使いやすい施設に保っている。また、館内、館外の掲示について情報が見やすいように工夫した。
(3)利用者の満足度	S	保護者、小学校、中学校、町会、青少年委員等との連携を深めると共に、各年齢の利用者が使いやすい環境整備に努めた結果、日常利用、行事共に満足度は高く、利用者も増加した。
(4)収入支出	A	職員の異動により人件費増となったが、消耗品の一括購入、複数年の契約などにより経費節減・事務の効率化を図っている。

１０．総合評価

良好　妥当　要努力　要改善　不適

妥当	乳幼児、小学生の保護者や地域の関係機関との信頼関係づくりを積極的に行い、利用者満足度での評価は高い。また、谷中地域への出前活動の展開等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。

１１．平成25年度評価結果に対する今後の対応

・池之端児童館は、谷中地域もカバーしているため、乳幼児親子から高校生までの幅広い利用者にとって安心・安全な居場所となるよう施設の環境整備に努め、保護者や地域関係機関とのより深い連携の基に活動を行う。
・また、関係機関の他に地域の個人や商店とも協力関係を築き、児童の健全育成を図る。

平成25年度　指定管理者施設管理評価シート	部	教育委員会事務局	課	児童保育課

施設名称	〔41〕	東京都台東区立松が谷児童館		
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	H22.4.1　～　H27.3.31

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、児童館や高齢者福祉施設の管理・運営を行なう。
(2)類似施設の管理実績	児童館７館、１５こどもクラブ（平成２３年末まで１３こどもクラブ）
(3)経営状況	（２４年度決算ベース）〔社会福祉事業会計〕 収入2,803,323,166円,　支出2,629,524,402円, 収支差額173,798,764円

２．施設の概要

(1)所在地	台東区松が谷４－１５－１１
(2)設置目的	児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進し、情操を豊かにすることを目的とする。
(3)利用者	区内在住の幼児から中学校終了までを主たる対象とする。
(4)開館日・時間	月曜日から土曜日：午前９：３０～午後６：００、日曜日（第三日曜日を除く）：午前９：３０～午後６：００一部開放。 休館日　年末年始、祝祭日（５月５日は開放）
(5)規模	ＲＣ４階建て　３・４階　遊戯室・図書室・図工室・集会室・こどもクラブ室等 松が谷保育園併設
(6)人員体制	常勤職員３名、短時間職員５名

３．事業（サービス提供）の概要

(1)委託事業	①児童の福祉を目的とする事業②児童館の利用を通して児童の情操の育成に資する事業③健全な遊びを通して児童の集団的及び個別指導を行なうこと③その他、児童館の目的達成のために必要な事業
(2)自主事業	自主事業は行っていない

４．予算決算の推移

		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
予算	委託料	38,030,000	39,537,000	36,926,000	38,220,000	38,771,000
	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	38,030,000	39,537,000	36,926,000	38,220,000	38,771,000
決算	委託料	36,103,463	33,739,327	39,391,367	39,169,219	39,008,613
	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	36,103,463	33,739,327	39,391,367	39,169,219	39,008,613
	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	21年度	22年度	23年度	24年度
開館日数	日	333	334	335	334

６．成果指標

指標名称	単位	目標値（26年度）	22年度	23年度	24年度
利用者数	人	37,000	41,969	34,806	34,033

７．平成24年度評価結果に対する現在までの取組み

・一人でふらっと来館した児童を遊びで繋げ、子ども達の交流や自主活動に広がる支援を行った。
・駒形中学校の祭りへの参加、入谷老人福祉館や北上野長寿会との交流など、異世代交流を行った。
・関係機関との連携を行い、それぞれの年齢を対象に様々な分野の活動を実施した。

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	［-］
	(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	［3］
	(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)経費縮減のための取組み	［2］	(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（水準未満）　：　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	子ども達の自主活動の支援や地域の関わりに力を入れ、幅広い活動を行った。また、緊急時対応の避難訓練等を定期的に行い、災害時の備蓄も行っている。
(2)施設の維持管理	A	利用者数の多さに比べて施設が小さい制約があるが、環境整備と掲示の工夫を行い、利用者の視点に立った使いやすい施設を心がけた。また、老朽化や汚れが目立つ場所を重点に修繕を行い、施設を清潔に維持した。
(3)利用者の満足度	A	様々な行事への要望と日常活動とのバランスを考慮して日程調整や内容の検討を行い利用者の要望に応えた。また、近隣の小学校、主任児童委員、保護者を繋ぎ、孤立した子育てから地域ぐるみの子育てに向けた取り組みをしている。
(4)収入支出	A	消耗品の一括購入、複数年の契約などにより経費節減・事務の効率化を図っている。

１０．総合評価

良好　妥当　要努力　要改善　不適

妥当	区内中心部にあるため利用者が多いが、近隣の公園の活用や施設との交流などにより、施設的な制約を工夫し幅広い活動を行った。活動実施を通して保護者や関係機関との信頼関係を築いている。

１１．平成25年度評価結果に対する今後の対応

・利用者の自主性・主体性を育むために「やりたいこと」への支援を行うとともに、継続した日常遊びの支援や行事の充実に取り組む。
・利用しやすい児童館として環境整備・安全管理を徹底し、相談や要望を気軽に話せる利用者の立場に立った運営を目指す。
・児童館から地域へのネットワークを広め、様々な年代との交流を重視した活動を行う。

平成25年度　指定管理者施設管理評価シート	部	教育委員会事務局	課	児童保育課

施設名称	〔42〕 東京都台東区立今戸児童館		
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	H22.4.1　～　H27.3.31

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、児童館や高齢者福祉施設の管理・運営を行なう。
(2)類似施設の管理実績	児童館７館、１５こどもクラブ（平成２３年末まで１３こどもクラブ）
(3)経営状況	（２４年度決算ベース）〔社会福祉事業会計〕 収入2,803,323,166円,　支出2,629,524,402円, 収支差額173,798,764円

２．施設の概要

(1)所在地	台東区今戸１－３－６
(2)設置目的	児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進し、情操を豊かにすることを目的とする。
(3)利用者	区内在住の幼児から中学校終了までを主たる対象とする。
(4)開館日・時間	月曜日から土曜日：午前９：３０～午後６：００、日曜日（第三日曜日を除く）：午前９：３０～午後６：００一部開放。 休館日　年末年始、祝祭日（５月５日は開放）
(5)規模	ＲＣ３階建て　遊戯室・図書室・音楽室・図工室・第２遊戯室等
(6)人員体制	常勤職員３名、短時間職員５名

３．事業（サービス提供）の概要

(1)委託事業	①児童の福祉を目的とする事業②児童館の利用を通して児童の情操の育成に資する事業③健全な遊びを通して児童の集団的及び個別指導を行なうこと③その他、児童館の目的達成のために必要な事業
(2)自主事業	自主事業は行っていない

４．予算決算の推移

		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
予算	委託料	43,997,000	42,627,000	42,234,000	37,736,000	38,954,000
	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	43,997,000	42,627,000	42,234,000	37,736,000	38,954,000
決算	委託料	39,373,360	40,773,160	38,709,249	38,739,431	38,143,393
	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	39,373,360	40,773,160	38,709,249	38,739,431	38,143,393
	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	21年度	22年度	23年度	24年度
開館日数	日	333	334	335	334

６．成果指標

指標名称	単位	目標値（26年度）	22年度	23年度	24年度
利用者数	人	22,000	21,770	16,304	19,741

７．平成24年度評価結果に対する現在までの取組み

・利用者の意見や要望について速やかに応え、来館時や帰宅時に職員から声を掛け、信頼関係を築いた。
・子ども企画や児童館祭りなどの行事をきっかけに自主性・主体性の育成に努め、子ども同志の繋がりを増やした。

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	[-]
	(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	[3]
	(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)経費縮減のための取組み	[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（水準未満）　：　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	保健所の育児相談や幼稚園児対象プログラムの実施、図書室の図書の貸し出しの簡素化などにより継続的な利用が拡大した。また、緊急時対応の避難訓練等を定期的に行い、災害時の備蓄も行っている。
(2)施設の維持管理	A	安全・安心な快適な環境づくりに努めた。施設や遊具の点検を徹底し、必要に応じて修繕を行い、清掃にも気を遣った。
(3)利用者の満足度	A	遊戯室の改修工事があり、利用者にとっては不便になった期間があったが、アンケート結果を基に活動内容を検討し要望に沿った活動や環境整備に努めた。また、児童館祭りや行事に地域の方を招待するなど地域との関係づくりを大切にした。
(4)収入支出	A	消耗品の一括購入、複数年の契約などにより経費節減・事務の効率化を図っている。

１０．総合評価

良好　妥当　要努力　要改善　不適

妥当

保護者や児童の要望を受け止め、できることはすぐに対応し、事業内容の充実と情報発信の強化を行い、利用者を拡大した。また、地域と共に子ども達を育てるため、行事の実施では、地域との繋がりを大切にし協力関係を継続させている。

１１．平成25年度評価結果に対する今後の対応

・中高生タイムを実施している児童館であるため、安全に安心して過ごせる地域の居場所として、乳幼児から中高生までがお互いの成長を感じ合い高めて行ける事業展開を行う。
・利用者の要望を受け止め、ニーズに合った事業運営を行い、サービスの質の向上を図る。
・事業の継続を図りながら、地域との関係を深め、新たな事業にも取り組む。

平成25年度　指定管理者施設管理評価シート	部	教育委員会事務局	課	児童保育課

施設名称	〔43〕	東京都台東区立寿児童館		
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	H22.4.1　～　H27.3.31

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、児童館や高齢者福祉施設の管理・運営を行なう。
(2)類似施設の管理実績	児童館７館、１５こどもクラブ（平成２３年末まで１３こどもクラブ）
(3)経営状況	（２４年度決算ベース）〔社会福祉事業会計〕 収入2,803,323,166円,　支出2,629,524,402円, 収支差額173,798,764円

２．施設の概要

(1)所在地	台東区寿１－４－５
(2)設置目的	児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進し、情操を豊かにすることを目的とする。
(3)利用者	区内在住の幼児から中学校終了までを主たる対象とする。
(4)開館日・時間	月曜日から土曜日：午前９：３０～午後６：００、日曜日（第三日曜日を除く）：午前９：３０～午後６：００一部開放。 休館日　年末年始、祝祭日（５月５日は開放）
(5)規模	ＲＣ地上３階地下２階建て　遊戯室・図書室・図工室・集会室兼小遊戯室・こどもクラブ室等
(6)人員体制	常勤職員３名、短時間職員６名

３．事業（サービス提供）の概要

(1)委託事業	①児童の福祉を目的とする事業②児童館の利用を通して児童の情操の育成に資する事業③健全な遊びを通して児童の集団的及び個別指導を行なうこと③その他、児童館の目的達成のために必要な事業
(2)自主事業	自主事業は行っていない

４．予算決算の推移

		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
予算	委託料	37,773,000	38,579,000	42,570,000	42,568,000	42,500,000
	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	37,773,000	38,579,000	42,570,000	42,568,000	42,500,000
決算	委託料	36,221,768	36,146,675	36,790,997	35,546,742	42,437,314
	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	36,221,768	36,146,675	36,790,997	35,546,742	42,437,314
	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	21年度	22年度	23年度	24年度
開館日数	日	333	334	335	334

６．成果指標

指標名称	単位	目標値（26年度）	22年度	23年度	24年度
利用者数	人	48,000	38,552	47,144	45,800

７．平成24年度評価結果に対する現在までの取組み

・初めての利用者には、地域での居場所となるよう各部屋の使い方を丁寧に伝えた。
・乳幼児、小学生の男女、中高生それぞれが充分遊べて、過ごしやすい環境設定（新しい遊具や図書の購入、季節ごとの装飾、手芸や工作の充実等）を行った。
・継続して利用できるように、来館者同志や職員との関係づくりに努めた。
・高学年の行事を実施する際にリーダー的な役割を意識させ、育成した。

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	[-]
	(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	[3]
	(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　[2.4]	(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	[3]
	(c)利用者数の目標達成	[3]		
(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)経費縮減のための取組み	[2]	(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（水準未満）　：　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	各室で、日常遊びの充実を図り、高学年のリーダー育成や父親参加のプログラム実施により日常利用に繋げた。また、緊急時対応の避難訓練等を定期的に行い、災害時の備蓄を行っている。
(2)施設の維持管理	A	地下2階から屋上までの施設点検をこまめに行い、必要な修繕は早めに行った。 遊具や施設の衛生管理に努め、清掃、遊具の消毒等を確実に実施した。
(3)利用者の満足度	S	乳幼児と小学生のニーズに対応した部屋の使い方を明確にし、お互いが過ごしやすい環境を作った結果、両者の楽しい交流が生まれ、利用者数も目標を大きく上回った。また、夕涼み会など地域と連携した大型行事も継続して実施した。
(4)収入支出	A	職員の異動により人件費増となったが、消耗品の一括購入、複数年の契約などにより経費節減・事務の効率化を図っている。

１０．総合評価

良好　妥当　要努力　要改善　不適

妥当	小学校低学年と乳幼児の利用が多く、部屋の使い方の工夫により、それぞれが十分遊べ、さらに交流も生まれており、児童健全育成の良好な運営がされている。

１１．平成25年度評価結果に対する今後の対応

・低学年の利用が多い児童館のため、各部屋での遊びの住み分けの工夫や年齢に合った遊具やプログラムの提供に引き続き努力する。
・乳幼児も多いため、清掃・消毒などの衛生管理を徹底する。
・高学年対象のプログラムやリーダー育成に努め、乳幼児から高学年までの繋がりを楽しめるような事業を展開する。

（２）文化施設

①下町風俗資料館

指定管理者の名称　公益財団法人　台東区芸術文化財団

所管部課　文化産業観光部　文化振興課

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	S

（【参考】区の評価：Ｓ）

●委員のコメント

良い点
○　企画展、特別展、季節展示、出前講座など、施設の目的に沿った事業を積極的に展開している。 ○　職員の配置は、ボランティアの活用も含め適切であり、入館者への対応に遺憾なきを期している。 ○　ホームページは子ども向けの「キッズページ」もあり、とても充実している。入館者数の維持にも寄与していると考えられる。 ○　素晴らしい立地条件を生かし、誰もが気軽に立ち寄れる中で、下町文化に触れてもらいながら保存に努めている。 ○　多くの昔遊びを体験してもらうなど、入館者に楽しい時間を提供できていると感じる。 ○　積極的に外部でＰＲ活動を行っていることは評価に値する。

改善すべき点
○　ホームページ上で「売切れ」と表示されているミュージアムグッズについては、再販開始予定日を表示する必要がある。

その他
○　自主事業やＰＲ活動など評価できる取組みが行われているにも関わらず、以前の入館者の水準には戻っていない理由を検証する必要がある。

(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
○　小道具を含め整理・整頓がきちんとされており、展示品は見やすく配置されている。

改善すべき点
○　展示品によっては説明書きを加えた方が、わかりやすく興味深く見てもらえるのではないかと思う箇所があり、工夫が必要と考える。

その他
○　限られたスペースであることから、展示における配置の苦労が拝察される。 ○　１階の長屋部分については、季節毎に展示を変更しているが、入館者からはわかりにくい。季節ごとの行事・催事風景を映像やパネルにより常時展示すれば、リピーターを増やすことにつながるものと考える。

(3)　利用者の満足度

委員会の評価	S

（【参考】区の評価：S）

●委員のコメント

良い点
○　外国人を含む多くの入館者が楽しめ、リピート率も高い。ボランティアの活用、開館時間の延長等も含め、積極的かつ柔軟に対応し、サービス向上に努めている。年齢層を問わず楽しめる場所であることも良い。 ○　台東区ならではの特殊な資料館であるが、毎年 60,000 人程の入館者数達成は大変評価できる。

改善すべき点
○　外国の方の利用が多いが、外国語での説明や案内が少ないと感じたので、さらなる充実を期待する。

(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
○　年度ごとの委託料や予算額に対する決算額の推移から、経費の削減効果が顕著に伺われ、適切に執行がなされている。 ○　展示品などには、寄贈品を受け入れている。

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	良好

（【参考】区の評価：良好）

●委員のコメント

○　本施設の評価としては全般的に良好である。本施設の設置目的は、「台東区の特徴である下町文化の保存」であり、そのため、展示のテーマは「時代」のみではなく「台東区の時代」であると思われることから、更なる台東区の特徴ある展示物を期待する。

○　2020 年の東京オリンピック・パラリンピック開催に向け、国内外からの入館者が今後さらに増加していくことが予想されるため、それらの多様なニーズに対応し、展示内容の工夫や密度の濃いサービスに努められることを期待する。

○　施設の設置目的である「下町文化の保存」については、その役割を十分に果たしていると思われる。しかし、「下町文化の育成」という面では少々物足りない感じがする。子ども達が下町文化に触れあえる機会を設けるため、学校に積極的に働きかけていくことも必要と考える。

3　評価委員会から区への意見

●委員のコメント

○　本施設は、「東京の下町風俗」に焦点を当て、かつ時代も明治、大正、昭和の前半期に絞り、他の類似の資料館と差別化を図った専門資料館であり、区がこれを設置運営している意義は大きい。2020 年の東京オリンピック・パラリンピックに向け、国内外からの入館者がさらに増加していくことが予想され、収入支出の項目の自由意見で述べたことも含め、それに応えるために所要の予算措置を講じていくことが望まれる。なお、前回の東京オリンピックを境に日本の社会風俗が大きく変貌したように、2020 年のオリンピック・パラリンピック後も同様の変化が生じるのではないかと思われる。その意味で、今後、本施設の時代範囲を平成にまで下げることを検討してみてはどうか。

○　入館案内や特徴ある展示物の紹介など館のＰＲについて、広報たいとうや区のホームページ、学校で紹介するなど、区として支援することを期待する。

区による評価

平成25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	文化振興課

施設名称	〔4〕	東京都台東区立下町風俗資料館		
指定管理者の名称	公益財団法人台東区芸術文化財団		指定期間	H22.4.1　～　H27.3.31

1．指定管理者の概要	
(1)業務内容	芸術文化、区民文化、スポーツ文化に関する事業の実施 芸術・文化・スポーツ施設の管理運営
(2)類似施設の管理実績	文化施設５箇所
(3)経営状況	24年度決算 歳入 649,077,258円 歳出 572,606,613円 収支差額 76,470,645円(区返納金56,470,645円次期繰越金 20,000,000円）監査の結果、事業報告書、決算報告書、決算付属明細書並びに財産目録は適正であった(内部監査報告書より)

2．施設の概要	
(1)所在地	台東区上野公園２－１
(2)設置目的	台東区の特長である下町文化の保存、育成、調査研究等を行い、区民文化の振興を図る。
(3)利用者	区民ほか
(4)開館日・時間	開館日：休館日（月曜日／年末年始／特別整理期間等）を除く 開館時間：午前９時３０分～午後４時３０分（入館は午後４時まで）
(5)規模	延べ床面積1,071.16㎡　ＲＣ造　地上３階地下１階建　搭屋 収蔵庫、荷解作業室、燻蒸室、更衣室、機械室、身障者用便所、展示室、休憩室、事務室、エントランスルーム、図書室、写真室、暗室、エレベータ機械室等
(6)人員体制	１４名　常勤固有職員（１）派遣職員（１）再任用（２）区政嘱託員（１） 研究員（２）財団嘱託員（１）特例嘱託員（６）

3．事業（サービス提供）の概要	
(1)委託事業	下町の歴史、芸術、風俗、産業等に関する実物、標本、模型、文献などの資料の収集、保管、及び展示。施設、付帯設備及び物品の保全・調整、施設内の清潔整とん、その他環境整備などの事業。施設使用料徴収などの事業。
(2)自主事業	施設特別展・企画展、定期実演会（紙芝居、印章彫刻、染色工芸、江戸風鈴、看板彫刻、こども土曜塾）、紙芝居大会、伝統工芸実演会、正月実演会（大黒舞、獅子舞、南京玉すだれ、江戸凧制作）

4．予算決算の推移

		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
予算	委託料	20,485,000	19,258,000	19,719,000	18,814,000	17,251,000
	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	20,485,000	19,258,000	19,719,000	18,814,000	17,251,000
決算	委託料	18,136,914	17,869,853	16,806,045	16,920,682	15,845,405
	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	18,136,914	17,869,853	16,806,045	16,920,682	15,845,405
	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	21年度	22年度	23年度	24年度
開館日数	日	301	302	304	302

6．成果指標

指標名称	単位	目標値（26年度）	22年度	23年度	24年度
入館者数	人	62,000	67,079	59,399	59,095

７．平成24年度評価結果に対する現在までの取組み

関東大震災と復興をテーマにした特別展など大切な記憶を次の世代に伝えるという館の設立目的に則した企画で入館数を伸ばした。また四季折々の行事に因んだ展示、伝統工芸の定期実演会のバリエーションを増やすなど、事業の充実を図り、台東区の下町文化のPRに努めた。

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 [2.3]	(a)施設の目的達成	[2]	(f)開館時間等の遵守	[3]
	(b)サービス水準	[3]	(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 [2.4]	(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	[3]	(e)関係団体・地域との関わり	[3]
	(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)経費縮減のための取組み	[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（水準未満）：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	S	東日本大震災から1年に因んだ特別展や東京オリンピック誘致を鑑みた企画展など、話題となる事業を展開し入館者増を図った。また正月開館やうえの夏まつりに合わせた開館時間延長などサービスの向上に努めた。
(2)施設の維持管理	A	備品及び物品の管理は適切になされており、補修についてもその都度区に連絡が入っている。また、軽微な修繕については、協定書に則し、管理運営費で対応している。
(3)利用者の満足度	S	苦情要望などについてはミーティングで取り上げ、情報と意識の共有化を図り適切に対応している。また、上野の山で行われるミュージアムウィークへの参加など地域と連携した利用者サービスの向上に努めている。
(4)収入支出	A	経費節減に努めながら、適正に予算の執行がなされている。

１０．総合評価

良好　妥当　要努力　要改善　不適

良好

魅力ある企画展示、開館時間の延長など入館者サービスの向上に努めており、海外からのお客様を含めた入館者に台東区の特長である下町文化に親しみ学んでもらえる施設を提供している。

１１．平成25年度評価結果に対する今後の対応

経費節減に努めながらも区立文化施設の中で最も来館者を集める施設である。施設の適切な管理運営に努めるとともに、今後も下町文化を伝える施設として話題となる企画や実演会などの充実を図っていく。

②一葉記念館

指定管理者の名称　公益財団法人　台東区芸術文化財団

所管部課　文化産業観光部　文化振興課

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
○　職員配置等が適切になされており、施設の設置目的に沿った事業を積極的に展開している。 ○　地元の熱意により設置された経緯もあり、ボランティアによる協力が、運営面において効果を発揮している。 ○　一葉の住まいを時系列に展示するなど、分かりやすい展示に努めている。 ○　定期的にイベントや講演会を開催し、入館者数の増加に向けて努力している。 ○　自主事業として、様々な取組みが行われているのは、評価できる。

改善すべき点
○　入館者数の増加に向けて、特別展や企画展、各種講座の更なる周知や広報の方法を工夫してもらいたい。

(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
○　施設が新しくなってから７年経過しているが、設備や備品も含め、施設の維持管理が適切に行われている。 ○　館内の整理・整頓や清掃が行き届き、清潔感が感じられ、展示品保護のため、照度にも配慮がなされている。 ○　バリアフリー化がなされ、各所に休憩場所もあり、ゆったりと見学が出来る環境である。 ○　地域の行事と連携が図られており、地域に根差した施設となっている。

改善すべき点
○　グッズコーナーが見えにくく、場所が分かりにくかったため、案内表示の方法などについて検討してもらいたい。

その他
○　新たに見つかった資料の収集は、その都度、予算措置を講じて購入を図る体制をとっており、適切である。

(3)　利用者の満足度

委員会の評価	B

（【参考】区の評価：B）

●委員のコメント

良い点
○　文学館の中のさらに専門館ということもあり、目的を持って訪れた入館者は、展示内容等について、一定の満足感が得られているものと考えられる。 ○　ボランティアガイドを導入することにより、展示作品がより理解しやすくなっている。

改善すべき点
○　２４年度の入場者数が目標達成値を下回る結果となっており、今後この点の改善が望まれる。 ○　樋口一葉が五千円紙幣に採用されてから、一時は入館者数が増加したものの、その後、維持できていない点について、しっかりと検証する必要がある。 ○　アンケートにより、希望の声が多数寄せられている。入館者の立場に立った事業展開について検討する必要がある。また、アンケートの項目は入館者の意見を反映できるような項目にしてほしい。

その他
○　樋口一葉に関する一般的及び学術的な関心の度合いを把握し、一般向けには、全国の文学館ネットワークの中で専門館としてのアピールを行い、また、研究者向けには、大学の文学部に対して何らかの働きかけを行うことを検討してもらいたい。

(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
○　年度ごとの委託料や予算額に対する決算額の推移から、経費の削減効果が顕著にうかがわれ、適切に執行がなされている。

改善すべき点
○　様々なミュージアムグッズを取扱っているが、販売促進の取組みが十分でないと感じた。収支改善の面からも、積極的に取り組む必要がある。

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	要努力

（【参考】区の評価：要努力）

●委員のコメント

○　施設運営については、適切かつ相応の努力をしていることが認められる。入館者数の目標値と実績との乖離については、専門館として、適切な目標設定がなされていたかどうかも含め検討し、改善に努めることが望まれる。

○　入館者数の減少に対して、その対応策としてアンケート結果をデータベース化し、活用することが必要だと考える。アンケート結果を分析することで入館者の興味を把握し、展示物や企画展の検討につなげていく必要がある。

○　区立施設として、教育機関に、より利用されることが望まれる。

○　地元の強い熱意により設置された経緯があるため、より積極的に一葉記念館協賛会との関わりを持ち、入館者数の増加を目指されたい。

3　評価委員会から区への意見

●委員のコメント

○　博物館や資料館が収集・保管する資料には、有形無形の資産価値がある。その点において、近代文学作家の中に屹立する樋口一葉の記念館は、区にとって大きな財産となるものである。

○　入館者数の目標値については、専門館の特殊性を踏まえ、適切に設定することが必要である。

○　交通アクセスに難があるため、表示を工夫するなど検討してほしい。

○　施設独自の事業の一層の充実に取り組んでもらいたい。

区による評価

平成25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	文化振興課

施設名称	〔5〕	東京都台東区立一葉記念館		
指定管理者の名称	公益財団法人台東区芸術文化財団		指定期間	H22.4.1　～　H27.3.31

1．指定管理者の概要	
(1)業務内容	芸術文化、区民文化、スポーツ文化に関する事業の実施 芸術・文化・スポーツ施設の管理運営
(2)類似施設の管理実績	文化施設５箇所
(3)経営状況	24年度決算　歳入 649,077,258円 歳出 572,606,613円 収支差額　76,470,645円（区返納金56,470,645円次期繰越金20,000,000円）監査の結果、事業報告書、決算報告書、決算付属明細書並びに財産目録は適正であった(内部監査報告書より)
2．施設の概要	
(1)所在地	台東区竜泉３－１８－４
(2)設置目的	樋口一葉は、竜泉寺町に住み、その体験を元に『たけくらべ』を執筆するなど、台東区にゆかりが深い作家である。その一葉に関する資料及び明治期の資料を展示公開することにより、区民文化の発展向上を図る。
(3)利用者	区民ほか
(4)開館日・時間	開館日：休館日（月曜日／１２月２９日～１月３日／特別整理期間等）を除く 開館時間：午前９時～午後４時３０分（入館は午後４時まで）
(5)規模	延べ床面積861.04㎡　鉄筋コンクリート造地上３階地下１階、塔屋、展示室、収蔵庫、学芸研究室、展示準備室、事務室、エントランスギャラリー、倉庫、研修室、小会議室
(6)人員体制	６名　常勤固有職員（１）派遣職員（１）再雇用（１）専門員（１） 財団嘱託員（１）　特例嘱託員（１）
3．事業（サービス提供）の概要	
(1)委託事業	樋口一葉に関する資料を展示公開、施設の利用に関する事業。施設、付帯設備及び物品の保全・調整、施設内の清潔整とん・その他環境整備などの事業。施設使用料徴収などの事業。文化ボランティアガイド事業。
(2)自主事業	施設特別展・企画展（樋口一葉１４０年記念）、一葉生誕１４０年記念講演、一葉祭（記念講演・朗読、ボランティアと行く「たけくらべ」ゆかりの地めぐり）、特別講座　ワークショップ、朗読サロン、文学講座、くずし字解読講座

4．予算決算の推移

		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
予算	委託料	26,460,000	24,132,000	19,684,000	19,014,000	17,896,000
	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	26,460,000	24,132,000	19,684,000	19,014,000	17,896,000
決算	委託料	18,132,017	16,286,787	12,614,691	14,331,580	15,957,861
	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	18,132,017	16,286,787	12,614,691	14,331,580	15,957,861
	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	21年度	22年度	23年度	24年度
開館日数	日	297	300	304	301

6．成果指標

指標名称	単位	目標値（26年度）	22年度	23年度	24年度
入館者数	人	18,000	21,041	19,048	13,749

７．平成24年度評価結果に対する現在までの取組み

樋口一葉生誕140年記念企画として、一葉研究者の第一人者による記念講演や朗読と楽曲で構成するコンサートの開催など、魅力ある企画を展開した。また25年度にはすでにミニ企画展を3回開催しており、館のホームページはもとより、区のホームページのトップページに掲載するなど積極的なPRに努めている。

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 ［2.1］	(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	［3］
(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	［3］
	(c)利用者数の目標達成	［1］		
(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)経費縮減のための取組み	［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（水準未満）　：　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	貴重な資料の保護に努めながらも、一葉生誕140年記念した様々な特別展等を行った。また、一葉作品の朗読と合わせたコンサートを行うなど新しい切り口での朗読サロンを実施し、積極的な事業を展開している。
(2)施設の維持管理	A	備品及び物品の管理は適切になされている。また、西日対策としての「よしず」の設置など、経費節減とともに環境に配慮した施設の維持管理に努めている。
(3)利用者の満足度	B	ボランティアによる館内案内や地元町会と連携した一葉祭でのゆかりの地めぐりなどは大変好評である。また感想ノートの設置など来館者の声の把握・反映に努めた。生誕140周年企画など積極的な事業を展開したが入館者の増には至らなかった。
(4)収入支出	A	予算については概ね適切に執行されている。

１０．総合評価

良好　妥当　要努力　要改善　不適

要努力

地元町会や文化ボランティアとの連携した企画展や新しい切り口での朗読サロンなど積極的な事業を展開しているが、入館者数が減少傾向にあるため、入館者数の増加に向け、今後も一層の努力が必要である。

１１．平成25年度評価結果に対する今後の対応

すでに実施しているミニ企画展や一葉祭における「たけくらべ」直筆原稿の特別展示など、魅力ある展示企画を行うとともに、今後も積極的なPRに力を入れ、入館者の増を目指していく。

③書道博物館

指定管理者の名称　公益財団法人　台東区芸術文化財団

所管部課　文化産業観光部　文化振興課

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	S

（【参考】区の評価：S）

●委員のコメント

良い点
○　施設の目的に沿った事業を積極的に展開している。 ○　職員の配置等は適切であり、また、収蔵品は学術資料が主体である中でよく工夫を凝らし、東京国立博物館等との連携、学芸員実習の受入れ、中学生の職場体験等のほか、出前講座、館内での普及事業の推進にも努めている ○　定期的な特別展開催の企画力や実施の努力は大変評価できる。 ○　貴重な資料を有する「博物館」を、積極的にＰＲして入館者増につなげている。音声ガイドの導入は、作品を理解するうえで役立っている。

その他
○　施設を実際に見学することで、貴重な収蔵品があることを理解出来る。それを多くの人に知ってもらうため、たくさんの出前講座を行ってもらいたい。

(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
○　平成２３年７月に発見された中村不折の「お蔵」の移築を含め、施設の整備に努め、適切な管理運営が行われている。 ○　整理・整頓はきちんとされており、資料や展示品についても丁寧に取り扱っている印象を受けた。

改善すべき点
○　展示物保護のため、館内の照明が全般的に暗く、展示物の文字が読みにくかった。高齢者や児童が怪我をしないよう安全管理にも十分配慮をしてもらいたい。 ○　バリアフリー化が難しい建物だが、将来的に検討してもらいたい。

(3)　利用者の満足度

委員会の評価	S

（【参考】区の評価：Ｓ）

●委員のコメント

良い点
○　学術的な資料による専門的な企画展示により、多くのリピーターの存在があり、また、工夫を凝らした普及活動によって一般及び学生・生徒等来場者の満足度も高い。 ○　リピーターも多く、一度訪れるとその重要性や素晴らしさが理解できる。 ○　書道博物館という専門的な博物館だが、毎年 15,000 人程の入館者数を維持している事に対する努力は大変評価できる。

改善すべき点
○　アンケート用紙は項目番号が間違っていたり、来館日欄が設けられていないなどの不備があり、アンケートの意見が事業運営に反映されているのか心配である。 ○　施設の更なるＰＲの必要性を感じる。区に貴重な文化財があることを子どもたちに知ってもらうため、特に学校関係には積極的に出向いてＰＲしていってもらいたい。

(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
○　委託料の年度ごとの縮減、予算に対する決算における縮減の効果が顕著に見られ、適切に執行が行われている。 ○　資料の整理に国の補助金を利用してきたことは評価に値する。

その他
○　資料の管理や修復費用は国の補助金を活用するなど十分検討し、経費削減につなげてほしい。

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	良好

（【参考】区の評価：良好）

●委員のコメント

○　外部資金の導入や大学等との連携により資料の整理を図ってきたことは、学術機関としての存在意義が外部から認識されていることを示すものであり、この姿勢を今後とも堅持していくことが望まれる。

○　入館者を増やすという課題に対して、アンケート結果のデータベース化とシステムの構築は有効だと考える。

○　学芸員の実習や中学生の職場体験の受け入れと、積極的に地域との連携を図っている点は評価できる。

3　評価委員会から区への意見

●委員のコメント

○　博物館や資料館が収集保管する資料には、有形、無形の資産価値がある。書道博物館は、書に関する貴重な学術資料や重要美術品を擁し、区にとって大きな財産となるものである。それはまた、本施設が専門館として特有な価値を有することにもつながっている。学術資料としての価値に誘引された専門家の再々の来館のほか、普及活動による一般、学生・生徒の来館も見られるなど、本施設は全国区的な位置付けとなっている。従って、今後も本施設の機能が十分に発揮できるよう、適正な予算措置を講じていくことが望まれる。

○　専門的な博物館なので新規顧客の増加は困難が伴うが、固定ファンが多数存在していると考えられるので、リピーター戦略が大切に思われる。

○　中村不折が書いた「中村屋」・「真澄」・「神州一味噌」などの商品表記を使用している各社との連携戦略も資金調達や本施設のＰＲに効果が期待できるのではないか。

○　初めて来館するには場所がわかりにくいと、アンケートの意見にあった。どのように誘導するか検討し、看板等の設置など改善してもらいたい。

区による評価

平成25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	文化振興課

施 設 名 称	〔8〕	東京都台東区立書道博物館		
指定管理者の名称	公益財団法人台東区芸術文化財団		指定期間	H22.4.1　～　H27.3.31

1．指定管理者の概要	
(1)業務内容	芸術文化、区民文化、スポーツ文化に関する事業の実施 芸術・文化・スポーツ施設の管理運営
(2)類似施設の管理実績	文化施設５箇所
(3)経営状況	24年度決算　歳入 649,077,258円 歳出 572,606,613円 収支差額　76,470,645円（区返納金56,470,645円次期繰越金20,000,000円）監査の結果、事業報告書、決算報告書、決算付属明細書並びに財産目録は適正であった(内部監査報告書より)
2．施設の概要	
(1)所在地	台東区根岸２－１０－４
(2)設置目的	洋画家でもあり書家でもあった中村不折が開設した書道博物館は、開館以来６０年にわたり中村家が運営してきたが、平成７年に区が寄贈を受けた。不折の作品及び書道に関する収集品を広く一般に展示公開し、区民文化の振興を図る。
(3)利用者	区民ほか
(4)開館日・時間	開館日：休館日（月曜日／１２月２９日～１月３日／特別整理期間等）を除く 開館時間：午前９時３０分～午後４時３０分（入館は午後４時まで）
(5)規模	延べ床面積 1,032.38㎡（蔵）16.52㎡ ＲＣ造 平屋建（本館）247.93㎡ ＲＣ造 ２階建て 第１～５展示室（中村不折記念館）764.83㎡ ＲＣ造 ３階建て エントランスルーム、展示フロアー、特別展示室、中村不折記念館、会議室、事務室等
(6)人員体制	９名　常勤固有職員（１）派遣職員（１）再雇用（１）財団嘱託員（１） 研究員（２）専門員（３）
3．事業（サービス提供）の概要	
(1)委託事業	博物館資料の保管及び展示、博物館資料に関する調査及び研究などの事業 施設・付帯設備及び物品の保全・調整、施設内の清潔整とん、その他環境整備等の事業。施設使用料徴収などの事業。
(2)自主事業	特別展、企画展

4．予算決算の推移

		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
予算	委託料	45,768,000	44,484,000	42,285,000	32,906,000	30,152,000
	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	45,768,000	44,484,000	42,285,000	32,906,000	30,152,000
決算	委託料	42,640,952	41,288,359	41,048,569	32,335,170	28,325,400
	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	42,640,952	41,288,359	41,048,569	32,335,170	28,325,400
	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	21年度	22年度	23年度	24年度
開館日数	日	283	282	281	274

6．成果指標

指 標 名 称	単位	目標値（26年度）	22年度	23年度	24年度
入館者数	人	15,500	16,241	14,695	14,955

７．平成24年度評価結果に対する現在までの取組み

特別展に加え企画展の充実やPRの強化を行なった結果、入館者の増に繋がった。また東京国立博物館への作品貸出や同一テーマでの特別展の開催など魅力ある展示・特別展を行った。

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 ［2.2］	(a)施設の目的達成	［3］	(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 ［2.4］	(a)利用者・第三者機関の評価	［3］	(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	［3］
	(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)経費縮減のための取組み	［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（水準未満）　：　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	S	東京国立博物館への作品貸出や同一テーマでの特別展を開催するなど、貴重な資料を多数保有する館の利点を活かした事業を展開し、入館者の増に繋げた。
(2)施設の維持管理	A	経費を最小限に抑えながら、貴重な資料の保存・保護のために区と連絡をとりつつ、環境保全や計画的な修理をに進めている。また施設の整備等についても適切な管理運営が行われている。
(3)利用者の満足度	S	貴重な資料を活かした企画展示を行っており、リピーターも多い。また、学芸員による展示解説や関係団体との連携事業における相互割引の実施など利用者サービスの向上に努めており、特別展・企画展ごとのアンケートでも高い評価を得ている。
(4)収入支出	A	予算については効率的な運営に努めており、適切に執行されている。

１０．総合評価

良好　妥当　要努力　要改善　不適

良好	入館者サービスの向上や貴重な資料を多数保有する館の利点を活かした事業を展開するなど、積極的な取り組みが入館者増に繋がった。

１１．平成25年度評価結果に対する今後の対応

貴重な資料の管理のために計画的な環境保全や修復を進めるともに、今後も東京国立博物館をはじめ、他の区立文化施設とも連携を図りながら、魅力ある企画展示を積極的に行っていく。

７．評価委員会の総括的意見

（１）施設管理のあり方について

○ 指定管理制度における経費縮減の効果は上がっているが、一定限度以上にこれを求めると、施設自体が機能しなくなるおそれがある。次期の指定管理者の指定に当たっては、このことを十分に踏まえて対応されることを希望する。また、その際、利用料金制度の導入についても検討してはどうか。

○ 文化施設については、いずれも専門性の強い博物館であるので、専門家・研究者等に向けては調査研究の成果を含む全国的な情報伝達を行い、一般区民に向けては理解しやすい内容の普及活動の方法を、それぞれ工夫することが望ましい。

○ アンケートについては、それぞれの施設の性格に応じた内容とし、事後の施設運営へ反映させることが望ましい。また、各施設のホームページにも意見欄を設けることを検討してもらいたい。

○ 財務諸表については、指定管理団体全体のものしか資料がないことが多く、施設ごとの評価が難しい場合がある。可能な範囲で個別の財務諸表の用意が望ましい。

○ 指定管理者制度を導入することにより、専門的知識や技術をもった担当者が多く配置され、利用者へのサービス向上も期待できる。利用者の声を反映し、現場の視点や発想を生かすため、今まで以上に区との連携を高めていくことが必要である。

○ 施設運営において指定管理者が安定かつ継続的に事業運営を行うことは望ましいが、一方でその歴史文化や伝統を守ろうとすることにより、変革することが難しくなる印象がある。時代の変化に敏感に反応し、常に独自性を持って取り組む必要がある。

（２）評価の進め方等について

○　全ての対象施設を視察したため、評価の観点を具体的な視点から診断することができた。今後可能であれば、各担当課が作成した区による評価シートの内容について、委員が十分な理解をする場として、視察前に担当課とのヒアリングがあると、より的確な評価ができるように思う。そのうえで、評価委員会の議を経て判断することが望ましいように考える。

○　施設の視察の際には、「利用者の満足度」の把握のために、直接利用者へヒアリングできる機会があれば、より現実的な評価につながると考える。

○　評価の基準として利用者数や収益が対象となることが多いと思うが、地域性や施設の設置目的、理念等々を勘案し、表に現れる数字にこだわらない評価が必要だと考える。たとえば、一見無駄に見えるようなものでも、その施設の専門性、安全性や基本理念を支えるものは必要であるし、評価されて然るべきである。また、そのことを広報することも大切である。

○　評価施設については、基本協定書や事業報告書のみに捉われず、その施設の設置目的や特性、魅力をどれだけ引き出し運営しているかを把握できるように資料や説明を工夫する必要がある。

《参考資料》

（１）区の自己評価結果一覧（５６施設）

№	施設名称 [指定管理者名称]	指　標			評　価　結　果					
		名　称	Ｈ２４ 実績値	単位	事業運営	施設管理	満足度	収入支出	総合評価	説　明
1	東京都台東区立浅草公会堂　[明治座・野村ビルマネグループ]	ホール利用率（利用日数／利用可能日数）	93.7	%	S	A	S	S	良好	近年はリピーターに加えて新規利用者も増加しており、特にホールの利用率は非常に高い水準を維持している。利用者アンケートの結果も良好で、事業運営、維持管理ともに業務基準に基づき適切に運営されている。
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	66	世帯	A	A	A	A	妥当	入所者の生活を安定させるため、子どもと一緒に食事の支度や洗濯を行う取組みなど、母だけでなく子どもの生活技術の向上に向けたきめ細かなサービスを行っている。また、退所者に対する支援も着実に実施しており、適切な施設運営が行われている。
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	25,830	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。毎月避難訓練を実施するなど緊急事態に対する対応も十分にできている。また、経費削減の取組みを積極的に行い、適正な予算管理及び予算執行に努めている。
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	59,095	人	S	A	S	A	良好	魅力ある企画展示、開館時間の延長など入館者サービスの向上に努めており、海外からのお客様を含めた入館者に台東区の特長である下町文化に親しみ学んでもらえる施設を提供している。
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	13,749	人	A	A	B	A	要努力	地元町会や文化ボランティアと連携した企画展や新しい切り口での朗読サロンなど積極的な事業を展開しているが、入館者数が減少傾向にあるため、入館者数の増加に向け、今後も一層の努力が必要である。
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	休館中	人	A	A	A	A	妥当	作品の修復や鋳造、コレクションの写真撮影など、リニューアルオープンに向けた取り組みが計画的になされている。また区外美術館をはじめ、谷中小学校110周年記念歴史資料展に作品貸出しを行うなど、積極的なPR活動が行われている。
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	25,352	人	S	A	S	A	良好	重要文化財である施設の適切な維持管理等に努めるとともに、利用者のニーズに沿った事業の拡充を図るなど、運営努力が入館者増に反映されている。
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	14,955	人	S	A	S	A	良好	入館者サービスの向上や貴重な資料を多数保有する館の利点を活かした事業を展開するなど、積極的な取り組みが入館者増に繋がった。
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	23.9	%	A	A	A	A	妥当	協定等の基準に基づき事務処理を含め適正に管理されている。また、浅草ものづくり工房では、24年11月に9社が卒業、6社が区内に定着するなど、ものづくり分野に携わる若手職人やクリエイターの育成を支援し、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	27,894	人	A	A	A	A	妥当	サービスの内容や施設管理の状況等、高い水準にある。また、併設施設やNPO、近隣企業との連携を積極的に行い、良好な事業運営がなされている。
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	27,140	人	A	A	A	A	妥当	新規企画の実施等サービスを充実させる取り組みが利用者数の増加につながっている。利用者満足度も高く、関係団体や地域との連携も図られている。
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	23,242	人	A	A	A	A	妥当	介護予防に関する講座を充実させ、高齢者の健康増進に寄与している。満足度調査の評価も高く、関係団体や地域との連携も図られている。

№	施設名称 [指定管理者名称]	指　標			評　価　結　果					
		名　称	Ｈ２４ 実績値	単位	事業運営	施設管理	満足度	収入支出	総合評価	説　明
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	37,016	人	A	A	A	A	妥当	関係団体や地域とも協力しながら事業を運営している。また、新規サロンの企画等サービスの充実を図っており、利用者満足度も高い。
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）	95.9	%	A	A	A	A	妥当	施設の管理運営については、質の高いサービスを提供しており、全体的に良好である。引き続き、高い利用率の維持とサービスの向上に努めていく。
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）	95.0	%	S	A	A	A	妥当	継続して利用者本位のサービスを提供しており、利用者の満足度も概ね高い評価である。また、関係団体や地域との交流も積極的に図っており、地域に開かれた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）	99.5	%	A	A	S	A	妥当	施設の管理運営については、全体的に良好である。特に利用率については、空床を利用したショートステイを上手く活用し、昨年度を上回る利用率を達成している。
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	96.5	%	S	A	A	A	妥当	サービス向上への取組みを始めとして概ね適切な事業運営がなされており、利用者及び家族からの満足度も高い。今後も引き続き、医療依存度の高い利用者も受け入れ、効果的な空床利用を図っていく。
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）	96.2	%	A	A	B	A	要努力	施設の管理運営については概ね適切であるが、利用者の要望への対応に一部、不十分なところがあり、今後は、多様化する利用者ニーズに対してきめ細やかな配慮に努め、更なるサービスの向上に取り組んでいく必要がある。
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）	99.3	%	A	A	A	A	妥当	平成23年度に開設後、利用率も順調に推移しており、施設の管理運営は、全体として適切である。引き続き、高い満足度を維持できるように努めていく。
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	94.1	%	A	A	A	A	妥当	サービスの向上に努め、施設の運営は概ね適切に行われている。また、入居者と連携した省エネ・環境配慮への積極的な取り組みが効果的に行われている。
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）	82.6	%	A	A	B	A	要努力	施設の管理運営については、質の高いサービスを提供しており、全体的に適切である。利用者満足度調査の評価は高いものの、認知症対応型デイサービスについては、プログラムの充実等に取り組んでいるが、さらなる利用率の向上に努める必要がある。
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	76.5	%	A	A	A	A	妥当	自主事業にも力を入れ、全体的に適切な運営がなされている。今後も利用者満足度を維持しながらさらに利用者を増やしていく。
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	99.4	%	A	A	S	A	妥当	満足度調査における利用者からの評価も高く、サービスの向上に努めた結果、利用率が大幅に増加した。
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）	80.1	%	A	A	A	A	妥当	第三者評価や利用者の満足度調査でも、概ね高い評価を受けており、施設の管理運営は全体的に良好である。
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	83.9	%	A	A	A	A	妥当	サービス向上への取組みを始めとして概ね適切な事業運営がなされている。今後も引き続き、利用率、利用者数の増加に努めていく。

№	施設名称 [指定管理者名称]	指　標			評　価　結　果					
		名　称	H２４ 実績値	単位	事業運営	施設管理	満足度	収入支出	総合評価	説　明
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	86.5	%	A	A	A	A	妥当	利用者のニーズをサービスに反映しながら、適切な事業運営が行われており、今後も引き続きサービスの向上に努め、利用率の増加を図っていく。
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）	84.2	%	A	A	A	A	妥当	満足度調査の評価は概ね良好である。認知症対応型デイサービスの利用率が改善傾向にあり、今後も引き続き利用率の増加に取り組んでいく。
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	77.8	%	A	A	A	A	妥当	季節に合わせたクッキングや不忍池等への外出など特色ある利用者サービスの提供に努め、施設の管理運営も全体的に適切に実施されている。
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	76.6	%	A	A	A	A	妥当	施設の管理運営については全体的に適切に行われている。今後も引き続きサービスの向上に努め、利用率のさらなる向上を図っていく。
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	54.4	%	A	A	B	A	要努力	施設の管理運営については、質の高いサービスを提供しており、全体的に適切であるが、認知症対応型デイサービスの特徴などが、まだ十分に浸透していないことから、さらなる周知、啓発を図り、利用率の向上に努めていく必要がある。
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	92.6	%	A	A	A	A	妥当	利用率は順調に伸びており、概ね適切な運営が行われている。今後も引き続きサービスの向上に努めていく。
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	B	A	A	A	要努力	平成23年度に新規の利用者受け入れ後も、安定した施設の運営を行っており、利用者本位のサービスを提供し関係団体とも連携を取りながら、地域福祉の担い手となっている。今後は自主事業について工夫を行い、更なるサービス向上に努める必要がある。
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	83.0	%	A	A	A	A	妥当	外来患者数は順調に伸びており、入院部門においても患者を柔軟に受け入れ、円滑に在宅へ復帰させる等適切な運営が行われている。今後も慢性期医療を担う拠点病院として、機能充実に努めていく。
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	14,083	人	A	A	S	A	妥当	利用者の満足度が高く、良好なサービスが実施され、PRによる冬季の利用者数の増加が図られ、昨年度より年間利用者数が増加している。
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（H25年4月1日現在）	62	人	A	A	A	A	妥当	施設の管理運営、利用者要望への対応等について適切な対応ができている。また、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（10.1現在）	207	人	S	A	S	A	良好	保護者の満足度も高く、職員向けの研修を重視するなど、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	28,954	人	A	A	S	A	妥当	大規模改修の仮移転期間に根岸、金杉地域へ児童館活動を伝え、改修後も引き続き出前活動を実施した。異年齢の利用者に合った活動や交流を行った結果、利用者満足度は高く、児童健全育成の拠点として新しい児童館活動を積極的に展開した。
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	24,451	人	A	A	A	A	妥当	家庭的にも支援が必要な児童については、学校を含めた関係機関との連携の強化、相談機能の充実を図るなど、児童の安心な居場所となるよう異年齢の交流に努め、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					
		名　称	Ｈ２４ 実績値	単位	事業運営	施設管理	満足度	収入支出	総合評価	説　明
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	15,068	人	A	A	S	A	妥当	仮移転期間中も新旧の関係機関との連携を深め、新たな地域での利用者拡大に向けて事業に取り組み、浅草橋地域の住民に児童館活動の楽しさを伝えた。
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	26,995	人	A	A	S	A	妥当	乳幼児、小学生の保護者や地域の関係機関との信頼関係づくりを積極的に行い、利用者満足度での評価は高い。また、谷中地域への出前活動の展開等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。
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	34,033	人	A	A	A	A	妥当	区内中心部にあるため利用者が多いが、近隣の公園の活用や施設との交流などにより、施設的な制約を工夫し幅広い活動を行った。活動実施を通して保護者や関係機関との信頼関係を築いている。
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	19,741	人	A	A	A	A	妥当	保護者や児童の要望を受け止め、できることはすぐに対応し、事業内容の充実と情報発信の強化を行い、利用者を拡大した。また、地域と共に子ども達を育てるため、行事の実施では、地域との繋がりを大切にし協力関係を継続させている。
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	45,800	人	A	A	S	A	妥当	小学校低学年と乳幼児の利用が多く、部屋の使い方の工夫により、それぞれが十分遊べ、さらに交流も生まれており、児童健全育成の良好な運営がされている。
44	東京都台東区立社会教育センター　[アズビル株式会社（旧株式会社山武）]	利用率	53.4	%	S	A	S	A	良好	計画的に研修を実施し、職員の資質向上を図る等、施設目的に即した施設の管理運営に努めている。各種のアンケートの結果からも、利用者の評価は好評である。
45	東京都台東区立千束社会教育館　[アズビル株式会社（旧株式会社山武）]	利用率	48.0	%	A	A	A	A	妥当	小学校に併設されている特徴を活かし、小学生とサークルとの交流事業を企画するなど、施設の目的に即した事業運営に努めている。職員も利用者が快適に利用できるよう、施設維持等へのこまめな努力が認められる。
46	東京都台東区立小島社会教育館　[アズビル株式会社（旧株式会社山武）]	利用率	33.0	%	A	A	A	A	妥当	地域が、ものづくりのまちであることから、地域に根ざした講座を企画、開催し、利用者数の増加につなげた。また、施設の特徴を踏まえた維持管理が行われている。
47	東京都台東区立根岸社会教育館　[アズビル株式会社（旧株式会社山武）]	利用率	43.9	%	A	A	A	A	妥当	駅が近い利点から、在勤の利用者が多く、また、利用者ニーズを踏まえた講座企画などを行い、利用者増加に努力した。
48	東京都台東区立今戸社会教育館　[アズビル株式会社（旧株式会社山武）]	利用率	32.0	%	A	A	S	A	妥当	地域に溶け込んだ館運営を心がけており、利用者ニーズに応えた館運営と事業企画により利用者は増加してきている。
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	442,092	人	A	A	B	A	要努力	利用者数は目標を大きく上回り、また、節電対策も指定管理者が工夫して適切な施設管理運営が行なわれている。一方で、アンケートなどを実施しているが、それらの結果をより活用した事業展開を図ることが必要である。
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（旧株式会社山武）]	利用者数	68,386	人	A	A	S	A	妥当	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している。協定書に基づいた適切な事業運営、施設管理が行われ引き続き利用者の視点に立って見直し、利用者数の更なる向上を図っていく。

（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	有　村　久　春	帝京科学大学　こども学部 児童教育学科　教授
副委員長	根　木　　昭	昭和音楽大学大学院　音楽研究科長
委　員	小　山　勝　範	独立行政法人中小企業基盤整備機構（経営支援アドバイザー） 台東区商工相談員
	稲　石　美知子	台東区青少年育成地区委員
	池　尾　清　美	台東区社会教育委員

（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２５年１１月１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２５年１２月１６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２６年　１月２０日	（第３回） 評価委員会報告書の決定

イ　施設の視察調査、所管課へのヒアリングの実施経過

日　程	対　象　施　設
平成２５年１１月２５日	東京都台東区立千束児童館 東京都台東区立玉姫児童館 東京都台東区立台東児童館 東京都台東区立池之端児童館 東京都台東区立松が谷児童館 東京都台東区立今戸児童館 東京都台東区立寿児童館 （教育委員会 児童保育課）
平成２５年１２月６日	東京都台東区立下町風俗資料館 東京都台東区立一葉記念館 東京都台東区立書道博物館 （文化産業観光部 文化振興課）

（5）台東区指定管理者制度運用指針

平成２０年１１月２６日策定
平成２２年　5月１１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。

① 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

② 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。

① 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、その事業者に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

②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

③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

④ 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

⑤ 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。

① 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

② 台東区から指名停止措置を受けているもの

③ 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

④ 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

⑤ 過去３年間の法人都民税、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。

① 団体の実績・安定性
② 区の求める管理水準の確保
③ サービス向上への取組み
④ 運営効率化への取組み
⑤ 危機管理・安全確保の取組み
⑥ 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。

① 指定期間
② 業務の範囲
③ 指定管理料
④ 利用料金
⑤ 施設の修繕
⑥ 個人情報の保護
⑦ リスク分担
⑧ 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。

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

（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。

① 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

② 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

③ 上記①及び②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

④ 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２６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･野村ビルマネグループ	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)ニッコクトラスト	5 年	学務課
35	ことぶきこども園	(ＮＰＯ)子育て台東	5 年	
36	東上野乳児保育園	(福)康保会	5 年	児童保育課
37	千束児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5 年	
38	玉姫児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5 年	
39	台東児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5 年	
40	池之端児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5 年	
41	松が谷児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5 年	
42	今戸児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5 年	
43	寿児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5 年	
44	社会教育センター	アズビル(株)　(旧(株)山武)	5 年	生涯学習課
45	千束社会教育館	アズビル(株)　(旧(株)山武)	5 年	
46	小島社会教育館	アズビル(株)　(旧(株)山武)	5 年	
47	根岸社会教育館	アズビル(株)　(旧(株)山武)	5 年	
48	今戸社会教育館	アズビル(株)　(旧(株)山武)	5 年	
49 ～ 55	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
56	社会教育センター清島温水プール	アズビル(株)　(旧(株)山武)	5 年	

平成２５年度
台東区指定管理者施設管理評価報告書

平成２６年1月
（平成２５年度登録第７３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