

平成29年度

台東区指定管理者施設管理評価報告書

平成30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」と詠まれたわたくしたちの
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を民間事業者等に包括的に代行させることができる制度です。公の施設の管理において民間事業者等が有するノウハウを活用することにより、利用者サービスの質の向上や効率的な施設運営を図ることを目的としています。

台東区では、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おり、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することで、評価の公正性や客観性を確保しています。

今年度は、学識経験者、経営の専門家及び区民からなる5名の評価委員により、区民施設1施設と児童福祉施設8施設の計9施設の現地視察を行い、施設の管理状況等を確認するとともに、指定管理者や施設を所管する部署、そこに勤務する職員へのヒアリングにより、事業運営や課題への取り組み状況等、各施設の設置目的に沿った適切な施設運営が行われているかを確認いたしました。

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適切に活用し、指定管理者制度のより効果的な運用のため、今後に向けた更なる改善に取り組まれることを心から期待します。

平成30年1月

台東区指定管理者施設管理評価委員会
委員長 堀内 一男

目次

I. 指定管理者施設管理評価の概要	1
1. 区による評価	1
2. 評価委員会による評価	1
II. 評価シートの作成手順	3
1. 指定管理者施設管理評価シートの概要	3
2. 評価シート作成のプロセス	3
3. 指定管理者施設管理評価シート	6
III. 指定管理者施設管理評価シート 評価項目と判断基準	8
1. 管理の適正性	8
2. 事業の運営	9
3. 施設の維持管理	9
4. サービス向上の取組み	10
5. 収入支出	10
6. 優れた取組み	10
IV. 評価委員会による評価結果	11
東京都台東区立浅草公会堂	11
東京都台東区立寿子ども家庭支援センター	21
東京都台東区立児童館（7館）	29
V. 評価委員会の総括的意見	50
《参考資料》	51
(1) 区の評価結果一覧（44施設）	51
(2) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 設置要綱	55
(3) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 委員名簿	57
(4) 台東区指定管理者施設管理評価委員会 活動記録	58
(5) 台東区指定管理者制度運用指針	59
(6) 台東区における指定管理者制度適用施設一覧（平成30年1月現在）	64

Ⅰ. 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29年3月31日）時点

イ 評価対象施設

平成29年4月1日時点において指定管理者制度を適用している施設（57施設）のうち、指定期間の初年度と最終年度を除いた44施設（※ただし、指定管理者が継続指定されている場合は、指定期間の1年目にあたる施設も含む）

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」（6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

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29年度は、学識経験者や区民等からなる計5名とした（57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	分類	施設名
1	区民施設	東京都台東区立浅草公会堂
2	児童福祉施設	東京都台東区立寿子ども家庭支援センター
		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
		東京都台東区立谷中児童館

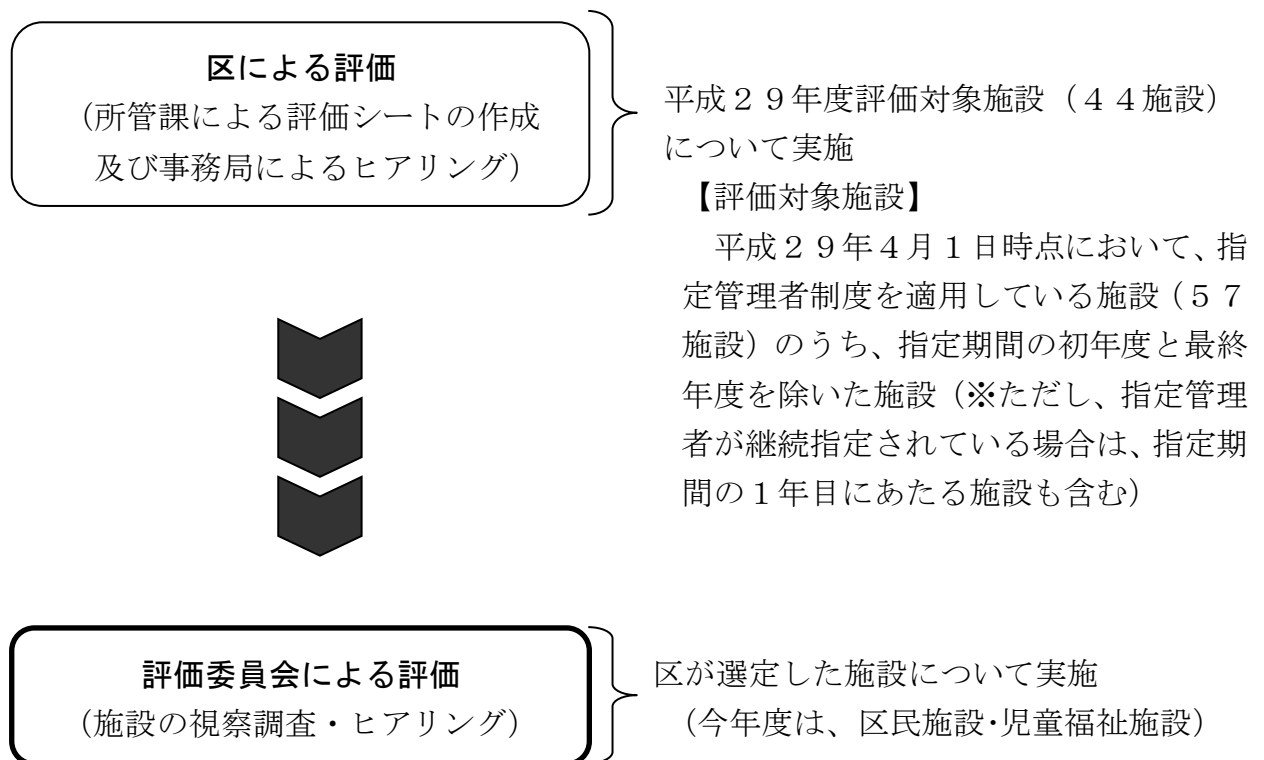
※東京都台東区立池之端児童館は、改修中のため次年度以降実施

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、東京都台東区立児童館（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。



II. 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（6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、施設及び事業の概要、予算決算の推移、施設の稼動状況等（活動指標）、成果指標、昨年度からの取組みを示している。

裏面は、評価内容を記載したページであり、評価の観点、総合評価を示している。

2. 評価シート作成のプロセス

ア 評価の観点ごとの点数評価

評価シート作成のプロセスであるが、「(1) 管理の適正性」「(2) 事業の運営」「(3) 施設の維持管理」「(4) サービス向上の取組み」「(5) 収入支出」そして「(6) 優れた取組み」の6つの「評価の観点」から構成され、(1)から(5)は各20点満点、(6)は加点項目として、上限10点満点で、合計110点満点で採点を行う。

各観点の採点は、「指定管理者施設管理評価シート 評価項目と判断基準」（8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評価項目については、対象外とする。

なお、「評価項目」では、利用者・第三者等の生命・身体・財産などに危害が及ぶおそれがある場合等について、早急な改善が必要と考えられる項目を、重要項目として、(★)印で表示している。この項目において水準に満たないものがあれば、総合評価に【一部早急な改善が必要】と表示する。

また、評価の説明については、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（１）～（５）と「加点項目」】

（１）管理の適正性 【２０点満点】

法令等の遵守、事業計画書・報告書等の作成・提出、職員配置、従業員の労働環境などの観点から、公の施設として、適正な管理体制及び運営が行われているかを評価する。

（２）事業の運営 【２０点満点】

職員の対応、開館時間等の遵守などの観点から、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。

（３）施設の維持管理 【２０点満点】

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。

（４）サービス向上の取組み 【２０点満点】

利用者満足度調査、要望・意見等への対応、指定管理者の努力・意欲などの観点から、サービス向上に向けた取組みが積極的に行われているかを評価する。

（５）収入支出 【２０点満点】

予算執行、会計の管理などの観点から、収入支出が適正かつ効率的に行われているかを評価する。

（６）優れた取組み 【※加点項目 上限１０点】

指定管理者の自主的な取り組みによる成果に対し、点数を加算する。

【評価の観点（１）～（５）の評価基準】

- （ ２０点 ） : 水準を全て満たしている（年間通じて問題がなかった）
- （ １９～１４点 ） : 水準の範囲内である（一部軽微な課題あり）
- （ １３～１２点 ） : 水準をやや下回った
- （ １１点以下 ） : 水準を大きく下回った

【優れた取組み】※加点項目

- （上限１０点） : 該当する取組みがあり、効果が認められる

イ 総合評価

総合評価は、「評価の観点」ごとの得点の合計によって、以下の評価基準に基づき定まる。

【所見】欄には、総合評価の結果についての具体的な説明を記載する。

また、【各項目20点に届かなかった主な要因・課題】欄は、「評価の観点」の各項目での評価を踏まえ、具体的に記載する。

【「総合評価」における評価基準】

極めて良好 [101～110点]

⇒協定等の水準を一部超える適正な管理運営が行われている。

良 好 [91～100点]

⇒協定等の水準を満たす適正な管理運営が行われている。ただし、軽微な課題については必要な改善を図っていく。

適 正 [70～90点]

⇒協定等の水準を満たす管理運営が行われているが、一部に課題があることから、区と指定管理者とで課題を共有し、解消に向けた協議を行った上で、改善に取り組む必要がある。

改善指示 [69点以下]

⇒協定等の水準を満たしていない事項が複数あることから、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29年度 指定管理者施設管理評価シート		部課名	部	課
施設名称		指定管理者		
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 継続特例 <input type="checkbox"/> 非公募		指定期間	～

1. 施設および事業の概要

(1)	[設置目的]
(2)	[所在地] [規模]
(3)	[委託事業] [自主事業]
(4)	[利用者] [利用料金制] <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> その他 ()
(5)	[開館日・時間]
(6)	[人員体制] 名 (内訳)

2. 予算決算		27予算	27決算	28予算	28決算
収入	委託料（指定管理料）				
	利用料金収入				
	その他収入 ()				
	計				
支出	人件費				
	光熱水費				
	維持管理費（委託料・賃借料）				
	修繕費				
	事業費				
	その他支出				
	計				
収支		0	0	0	0

3. 活動指標	単位	(目標値)30年度	26年度	27年度	28年度

4. 成果指標	単位	(目標値)30年度	26年度	27年度	28年度

5. 前回評価の結果に対する、現在までの取り組み状況

--

6. 評価の観点	
(20点) 水準を全て満たしている (年間通じて問題がなかった) (19~14点) 水準の範囲内である (一部軽微な課題あり) (13~12点) 水準をやや下回った (11点以下) 水準を大きく下回った	
(1) 管理の適正性	法令等の遵守、事業計画書・報告書等の作成・提出、職員配置、従業員の労働環境などの観点から、公の施設として、適正な管理体制及び運営が行われているかを評価する。
/20点	
(2) 事業の運営	職員の対応、開館時間等の遵守などの観点から、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。
/20点	
(3) 施設の維持管理	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。
/20点	
(4) サービス向上の取組み	利用者満足度調査、要望・意見等への対応、指定管理者の努力・意欲などの観点から、サービス向上に向けた取組みが積極的に行われているかを評価する。
/20点	
(5) 収入支出	予算執行、会計の管理などの観点から、収入支出が適正かつ効率的に行われているかを評価する。
/20点	

(6) 優れた取組み ◀加点項目▶ ※点数上限：10点	指定管理者の自主的な取り組みによる成果
点	

7. 総合評価 極めて良好 (110~101) ・ 良好 (100~91) ・ 適正 (90~70) ・ 改善指示 (69以下)		
(【所見】	【各項目20点に届かなかった主な要因・課題】
/110点)		

III. 指定管理者施設管理評価シート 評価項目と判断基準

1. 管理の適正性

評価項目	評価の視点
①法令の遵守及び規則等の整備	<ul style="list-style-type: none"> ■関係法令の遵守 (★) ■管理業務に必要な規則等の整備
②協定等に基づく手続き	<ul style="list-style-type: none"> ■事業計画書、報告書、収支予算書、決算報告書の提出 ■自主事業の事前承認 ■第三者委託の遵守事項及び手続き (★) ■利用料金の設定及び承認 ■委託事業と自主事業の会計区分の整理 ■適切な口座管理 ■利用料金等の適切な徴取・管理 ■その他、協定書や業務基準書の遵守事項
③区との連絡調整	<ul style="list-style-type: none"> ■区と指定管理者との間での十分な連絡調整
④危機管理対策、緊急・災害時の対応と報告	<ul style="list-style-type: none"> ■防犯・防災に対する体制・マニュアル整備及び事前対策、職員への周知 (★) ■事故・災害等の緊急事態に対する体制・マニュアル整備及び研修・訓練等の実施 (★) ■緊急・災害時の協力及び適切な報告 (★)
⑤個人情報の保護、文書の管理・保存、情報公開	<ul style="list-style-type: none"> ■個人情報保護の規程整備及び職員への周知、適切な運用 (★) ■作成・受領した文書の適切な管理 ■情報公開の規程整備及び職員への周知、適切な運用
⑥保険の加入、管理物件・第三者への賠償	<ul style="list-style-type: none"> ■協定書等で規定する損害保険等への加入 (★) ■指定管理者の過失等により、区や第三者に損害が生じた場合の適切な対応 (★)
⑦労働環境モニタリング指摘事項への対応	<ul style="list-style-type: none"> ■労働環境モニタリングにおいて指摘事項があった場合の適切な対応

2. 事業の運営

評価項目	評価の視点
①計画に沿った事業実施	<ul style="list-style-type: none"> ■事業（講座・サービスの提供等）の計画に沿った適切な実施 ■自主事業の計画に沿った適切な実施
②利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ■事業計画どおりの利用状況（利用者数や利用率等） ■自主事業（講座など）の計画どおりの利用状況
③適正な人員配置、職員の教育・研修	<ul style="list-style-type: none"> ■施設の管理運営に必要な人員及び資格者の配置（★） ■業務に必要な教育や研修の実施
④施設の利用許可等	<ul style="list-style-type: none"> ■設置条例に沿った適切な施設利用許可、利用制限、利用条件変更、入場拒否
⑤利用者とのコミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者と指定管理者との十分なコミュニケーション
⑥開館時間・休館日	<ul style="list-style-type: none"> ■開館時間や休館日等の遵守
⑦施設利用案内・広報	<ul style="list-style-type: none"> ■わかりやすい施設・利用料金等の案内 ■わかりやすい事業等に関する情報提供
⑧関係団体・地域との関わり	<ul style="list-style-type: none"> ■関係団体や地域住民との協力・連携

3. 施設の維持管理

評価項目	評価の視点
①施設の保守管理、備品の管理	<ul style="list-style-type: none"> ■施設、設備の適切な保守管理（点検や修繕等）（★） ■異常時の連絡及び処理体制の整備（★） ■備品の適切な管理（点検や修繕等）
②清掃・衛生管理	<ul style="list-style-type: none"> ■清掃業務、感染症等の衛生管理業務の適切な実施及び関係機関との連携（★）
③危険箇所等の確認	<ul style="list-style-type: none"> ■危険箇所等の的確な把握（★） ■必要な事故防止策の実施（★）
④環境への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ■環境に配慮した物品購入 ■省エネルギーへの取組み ■リサイクルの推進

4. サービス向上の取組み

評価項目	評価の視点
①利用者満足度調査	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者満足度調査の実施 ■調査結果の適切な活用
②要望・意見等	<ul style="list-style-type: none"> ■要望・意見等を聴取する仕組み（意見箱設置や懇談会実施等）の整備 ■仕組みの周知 ■要望・意見への適切な対応
③苦情処理	<ul style="list-style-type: none"> ■苦情処理の規程や体制の整備（★） ■苦情への適切かつ迅速な対応（★）
④前年度からの改善	<ul style="list-style-type: none"> ■前年度評価や課題に対する現状分析、対応方法の検討 ■具体的な取組みの実施
⑤第三者評価の実施及び結果への対応	<ul style="list-style-type: none"> ■第三者評価の適切な頻度での実施 ■評価結果を踏まえ、課題がある場合の適切な対応

5. 収入支出

評価項目	評価の視点
①適正な予算執行	<ul style="list-style-type: none"> ■収支予算書に沿った適切な予算執行
②指定管理者の収支状況	<ul style="list-style-type: none"> ■収支状況が当初の目標を達成しているか
③自主事業の収支状況	<ul style="list-style-type: none"> ■収支状況が当初の目標を達成しているか（黒字となっているか）
④管理経費の効率化	<ul style="list-style-type: none"> ■効率的な管理運営のための取組み（※サービス水準を低下させない範囲）による効果

※利用者・第三者等の生命・身体・財産などに危害が及ぶおそれがある場合等について、早急な改善が必要と考えられる項目を、重要項目として、（★）印で表示しています。

6. 優れた取組み

評価項目	評価の視点
①自主的な取組みの成果	<ul style="list-style-type: none"> ■自主的な取組みによるサービスの質及び量の向上 ■自主的な取組みによる利用者満足度の向上 ■自主的な取組みによる利用者数の増加 ■開館時間延長や開館日数増による区民サービスの向上
②自主事業の成果	<ul style="list-style-type: none"> ■自主事業による利用者満足度の向上

IV. 評価委員会による評価結果

東京都台東区立浅草公会堂	
指定管理者の名称	明治座・野村不動産パートナーズグループ
所管部課	区民部 区民課

評価委員会による評価

1. 評価の観点

- ※ 「評価の観点」(1)～(6)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) 管理の適正性

委員会の評価	19点	【参考】区の評価：20点
--------	------------	--------------

●委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none">○ 指定管理者と区の間で、月1回の定例ミーティングを開催するだけでなく、軽微な問題であってもその都度、迅速にシェアできるよう、両者の「報・連・相」が緊密になされている。○ 法令の遵守、各種手続き、事業報告、収支報告、危機管理対策等が適切に実施されている。○ 危機管理マニュアルは具体的で、詳細な取り決めや連絡体制が整えられており、昨今の想定される危機を取り込んだ内容となっている。また、PDCAサイクルで管理している点が評価できる。

改善すべき点
<ul style="list-style-type: none">○ 研修費に配当された33万円の予算が執行されていない。公立文化施設スタッフの研修は国の文化政策レベルで必須要件になっていることでもあるので、予算の適正な執行というより運営管理の適正な実施という観点から、やや懸念される。○ 諸外国で発生している劇場施設での火器を使用したテロを想定した行

動基準も整備されると、より良いと思われる。

- テロ対策、公会堂内での人身事故を想定した訓練を実施してほしい。
また、テロ対策として「自動警報システム」の導入を検討してほしい。

その他

- 危機管理に関しては、地域における公会堂の役割や位置づけからするならば、より広域的な取り組みのなかに施設独自の体制を組み込んでいくという方向性を模索してほしい。

(2) 事業の運営

委員会の評価

18点

【参考】区の評価：19点

●委員のコメント

良い点

- 特にホールの稼働率が高く、公益社団法人 全国公立文化施設協会が発表している全国平均（H25年度で78.9%）と比較しても、ほぼ遜色のない実績を経年的に維持できており、施設の目的を十分に達し、安定した収入にもつながっている。
- 利用案内リーフレットは、料金設定など分かりやすく作成されている。人員配置についても、施設の利用状況に応じて柔軟かつ適切に行われている。
- ホームページ、パンフレットが分かりやすくできており、便利である。また、ホームページから空き状況が確認でき、利便性が高い。
- 事業計画書に則り、自主事業を含めた活動が行われ、また、適正な人員配置で施設が運営され、開館時間や休館日なども利用者に寄り添った計画になっている。

改善すべき点

- 3つの自主事業のうち、鼓童の公演が突出して重点化されており、その結果、ほかの2つの存在感が相対的に薄まってしまっている。特に、殺陣体験ワークショップなどは、他館ではなかなか実施が困難な企画であ

り、もったいないという印象を受ける。

- 「鼓童」以外の自主事業は、集客にひと工夫が必要である。
- 集会室利用率は、平成26年度は52.4%、27年度は50.9%、28年度は55.1%と低いため、利用率を向上させる必要がある。浅草公会堂は便利な場所にあり、知名度もあるため活用していきたい。

その他

- 集会室の稼働率を向上させる(特に新規の利用団体を開拓する)ために、「減額適用」制度に関する周知をより徹底し、また、当該制度そのものの設定や適用を、より柔軟なものにしてはどうか。
- ホームページの地下鉄浅草駅からのアクセス案内では、オレンジ通りへ入る目印の記載があると、より良いと思われる。
- 集会室では、舞踊等の練習のためラジカセで音楽をかける程度の音量であれば、音楽を流すことも認められているため、その点をもっとアピールすることで、フォークダンスや盆踊り等の練習場所としても活用できると考える。

(3) 施設の維持管理

委員会の評価

17点

【参考】区の評価：18点

●委員のコメント

良い点

- 施設の老朽化はあるが、指定管理者内で適切に役割分担がなされ、設備の定期的な保守点検および修繕が行われており、メンテナンス状況は問題ない。
- 危険箇所の把握や事故防止の取り組みも適切に行われ、異常時の連絡および処理体制も整備されている。

改善すべき点

- ホール内の壁コンセントについては、調整室で一括管理するだけでなく、より安全に使用できるよう、個別に、使用可能／不可能／禁止など

の掲示をしてほしい。

- 清掃はよく行き届いているが、ホール座席下の通気口やトイレ天井換気口など、一部埃が溜まっている箇所が見られた。
- スターの手形の清掃が不十分であり、午前中に来た時でも手形に時々泥がついている。お客様は、手形と自分の手を合わせたいと思っているため、改善してほしい。
- 消費量で見ると、ガス、電気とも増加しているため、省エネ活動を推進してほしい。

その他

- 浅草公会堂は、イベントの開催時等に部分的に公衆トイレの役割も担っているという状況だが、少子高齢化が進むなかでの公立文化施設の存在意義としては、重要なポイントのひとつだと考える。
- 事務室は利用者との接遇の第一歩であり、簡素だが明るく美しく機能的な場所にしたい。必要に応じて什器類の改善を行ってほしい。

(4) サービス向上の取組み

委員会の評価

13点

【参考】区の評価：15点

●委員のコメント

良い点

- 施設と利用者とのコミュニケーション、とりわけ利用者からのフィードバックが不足しているという問題点を指定管理者が認識し、それを改善するための具体的な方策が試みられている。
- 利用者からの苦情や意見には迅速に対応、時間を置かず誠意を持って利用者へ回答しようとする姿勢が見られる。また、アンケートからも、利用者や訪問者に対する丁寧な対応が評価されていることが分かる。
- 利用者の満足度調査、意見・要望を聞く体制は出来ており、利用者の声を取り上げるべく、アンケート用紙と回答ボックスを新たに設置された点は評価できる。

改善すべき点

- 利用者の声の収集状況は十分ではない。アンケートを団体ごとに1枚は書いていただくようにし、また、繰り返し利用されている方へも月1回はアンケートを行うなどしてほしい。
- 利用者からのフィードバックの方策が望ましい効果をあげていない。丸印で記入する部分と、自由記載の部分を作成するなど、アンケートのフォーマットを利用者が記入しやすいようにしてほしい。
- また、不満に感じた点をもっと示されるような内容にし、連絡先を任意で記入してもらって後日ヒアリングできるようにしてほしい。
- 受付でどのような質問を受けたかを記録し、質問の多い内容については、表示方法を検討してほしい。
- バリアフリー化など、設備面で改善が難しい不満に対しても、区と連携してできる限り対応してほしい。

その他

- アンケートの作成方法については、社会調査法を参考にしたり、専門家のアドバイスを受けることも有益であると考えます。
- アンケートだけでなく、ホームページでも問い合わせフォーム以外に利用者の声を拾う目的のフォームを設定してはどうか。

(5) 収入支出

委員会の評価

16点

【参考】区の評価：18点

●委員のコメント

良い点

- 収入・支出ともに、予算と決算に目立った差異がほとんどなく、全体的な予算計画、その執行状況は適切である。
- 収入は、修繕や保守点検が原因で前年より下がってはいるが、予算計画はしっかり達成できている。支出は、電気料金による効果が大きいが、概ね予算計画通りとなっている。

改善すべき点

- 人件費が予算より大幅に超過している点は、改善したい。館長の交代タイミングでの人件費増などは、予算計画段階で取り込めるはずであるため、次年度はその想定も含めて予算計画を作成されたい。

その他

- 業務効率化とサービス水準向上のバランスを考えて運営していただきたい。

(6) 優れた取組み

委員会の評価

3点

【参考】区の評価：3点

●委員のコメント

良い点

- 「貸館」としての機能を重視した、利用者目線でのさまざまなサービスが提供されている。
- 新システムの導入による利用者の利便性の向上、ホームページのアクセス解析など、利用者満足度を上げる様々な取り組みが行われている。
- 利用者サービスとして、施設管理システム、レセプションist派遣サービス、チケット発券サービス、ホームページ一部英語化を実施している。

その他

- 浅草公会堂に入っている飲食店の評判も、利用者や来館者を増やすポイントとなり、また、「公会堂横通り」からの導線を活性化させるという戦略的な意味にもつながると考える。
- 自主事業のワークショップ、特に殺陣体験などは、回数を増やし、観光客向けに有料で飛び入り参加可能としてもよいのではないかと。

2. 総合評価

総合評価は、5 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	適正 (86 点 / 110 点)
---------------	------------------------------------

【参考】 区の評価：良好

93 点 / 110 点)

●委員のコメント

- 法務的にも財務的にも業務的にも、公立文化施設の指定管理として、必要かつ十分な運営がなされている。
- 指定管理者としての独自性を打ち出すことができる自主事業や附設飲食店などについては、工夫の余地を残しているようにも思われるが、管理運営は、適切に、また誠実に実施されていると評価できる。
- 利用者アンケート収集・活用や、予算立案など、若干の改善事項はあるものの、概ね区との協定に基づき適切に運営・管理されており、スタッフの地道な努力による利用者の満足度向上、様々な改善活動も見られ、大変好ましい点が多い。
- バリアフリー化など指定管理者だけでは限界がある諸問題を解決するため、区と連携し、国際社会レベルの文化施設となるよう水準底上げを目指して欲しい。
- 浅草公会堂という施設の知名度、設備、指定管理者の特色を活かした運営による、高い成果を期待する。
- 交通の利便性やカセットデッキで音楽をかける程度の音量であれば、音楽を流すことも認められている点などを活かして展示ホール、集会室の利用率向上を実現したい。

3. 評価委員会から区への意見

●委員のコメント

- ホール・集会室の利用時間の区分は、午前・午後・夜間・全日となっているが、利用者が経費削減のために全日ではなく、一部の単位のみ利用すること等によって、結果的に他の利用者が入りにくい半端な単位の空きが生じてしまっている。全日利用の場合の料金設定を、単純な単位組み合わせより割り引かれた金額にしてほしい。
- 応接室も、ホール利用に組み合わせて追加料金で利用できるようなするなど、収益に繋がる使い方ができないか、検討してほしい。
- 手形で、文字が消えているものが見られるため、お客様が見やすいように改善してほしい。
- トイレ改善の要望が多くある。今後、1階のトイレ増設、第二段階として、トイレ洋式化やジェットタオルの導入を検討してほしい。

区による評価

平成29年度 指定管理者施設管理評価シート		部課名	区民部	区民課
施設名称	(1) 東京都台東区立浅草公会堂	指定管理者	明治座・野村不動産パートナーズグループ	
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" type="checkbox"/> 継続特例 <input type="checkbox"/> 非公募	指定期間	H26. 4. 1	～ H31. 3. 31

1. 施設および事業の概要

(1)	[設置目的] 区民の福祉を増進し、文化の向上を図る
(2)	[所在地] 台東区浅草1-38-6 [規模] 延床面積 12,185.69㎡ SRC造 一部RC造 地上5階地下2階 塔屋2階 ホール(1,082席) 第1・第2・第3集会室(各105.8㎡) 展示ホール(173㎡)
(3)	[委託事業] (1) 公会堂施設の利用公開に関する事 (2) 公会堂の利用の承認、変更等施設の利用に関する事 (3) 公会堂の利用に係る料金の徴収、減免及び還付に関する事 等 [自主事業] (1) 和太鼓集団「鼓童」公演(6月実施) (2) 殺陣体験教室(したまち演劇祭に合わせ1月に2回実施) 等
(4)	[利用者] 区民をはじめとした多くの方々 [利用料金制] <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> その他()
(5)	[開館日・時間] 年末年始、臨時休館日を除く全日 9時から21時まで
(6)	[人員体制] 20名 (内訳) 明治座: 所長 1名 常勤 4名 その他(パート含む) 9名 野村不動産パートナーズ: 常勤 6名

2. 予算決算		27予算	27決算	28予算	28決算
収入	委託料(指定管理料)	101,000,000	101,000,000	101,000,000	101,000,000
	利用料金収入	138,150,000	148,773,790	138,200,000	141,599,195
	その他収入(テナント賃貸料等)	6,330,000	5,904,017	6,492,000	5,715,328
	計	245,480,000	255,677,807	245,692,000	248,314,523
支出	人件費	75,900,000	80,863,659	75,900,000	79,376,629
	光熱水費	43,839,500	40,882,771	45,500,000	37,135,903
	維持管理費(委託料・賃借料)	114,480,500	114,365,489	112,935,000	112,727,727
	修繕費	1,296,000	1,422,899	1,296,000	1,296,648
	事業費	0	0	0	0
	その他支出	9,964,000	11,801,444	10,061,000	11,533,109
	計	245,480,000	249,336,262	245,692,000	242,070,016
収支			6,341,545		6,244,507

3. 活動指標	単位	(目標値)30年度	26年度	27年度	28年度
開館日数	日	359	359	360	359
ホール利用可能単位	単位	948	951	960	933

4. 成果指標	単位	(目標値)30年度	26年度	27年度	28年度
ホール利用率(利用単位/利用可能単位)	%	80	80.4	82.1	80.8
集会室利用率(利用単位/貸出可能単位)	%	50	52.4	50.9	55.1

5. 前回評価の結果に対する、現在までの取り組み状況

施設管理システムを導入し、施設予約時の窓口対応及び利用者からの問合せに迅速な対応ができるようにした。また、利用者から要望の多かったレセプションist派遣サービス及びチケット発券サービスを開始した。

6. 評価の観点	
(20点) 水準を全て満たしている(年間通じて問題がなかった) (19~14点) 水準の範囲内である(一部軽微な課題あり) (13~12点) 水準をやや下回った (11点以下) 水準を大きく下回った	
(1) 管理の適正性	法令等の遵守、事業計画書・報告書等の作成・提出、職員配置、従業員の労働環境などの観点から、公の施設として、適正な管理体制及び運営が行われているかを評価する。
20 / 20 点	事業計画書や協定書等に基づき適正に管理され、関連法令等を遵守して運営されている。また、舞台設備等の緊急な故障に際しても、区との間で適時適切に連絡調整を行い、迅速に対応している。
(2) 事業の運営	職員の対応、開館時間等の遵守などの観点から、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。
19 / 20 点	適切な施設の管理運営、舞台運営により、利用者に良好な催し物の場を提供しており、区民の福祉の増進及び文化の向上に寄与するという設置目的は十分に達成されている。
(3) 施設の維持管理	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。
18 / 20 点	日頃より「安全管理」を重点に保守管理を行い、設備等の不具合発生時には迅速に対応する等、適切な維持管理がなされている。
(4) サービス向上の取組み	利用者満足度調査、要望・意見等への対応、指定管理者の努力・意欲などの観点から、サービス向上に向けた取組みが積極的に行われているかを評価する。
15 / 20 点	利用者から要望の多かった新たなサービスを始める等サービス向上に向けた取組みを行っている。新たにホームページからご意見・ご要望をいただく一方で、利用者アンケートの回収状況が少数であるため、回収方法等の工夫が必要である。
(5) 収入支出	予算執行、会計の管理などの観点から、収入支出が適正かつ効率的に行われているかを評価する。
18 / 20 点	利用率は高水準を維持しており、利用料金収入は予算額を上回っている。また、管理経費の効率化にも取り組んでいるため収支状況は良好である。
(6) 優れた取組み	
◀ 加点項目 ▶	指定管理者の自主的な取り組みによる成果
※点数上限：10点	
3 点	施設管理システムの導入により、利用者に対し迅速な対応ができるようになり、事務処理について効率化が図られた。
7. 総合評価	
極めて良好(110~101)・良好(100~91)・適正(90~70)・改善指示(69以下)	
良好	<p>【所見】</p> <p>ホールの利用率は高水準を維持しており、良好なサービスが提供されている。利用者満足度把握のアンケートの回収が少数となっている課題があるが、収支状況も良好であり、全体的に適正な施設の管理運営が行われている。</p> <p>【各項目20点に届かなかった主な要因・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者にはリピーターの方が多かったためか、アンケートの回収数が少なかった。アンケートの方法について工夫する必要がある。 ・利用者への配慮を前提とした空調運転により電気、ガス使用量が増となった。引き続き省エネルギー活動に取り組んでいく。
(93 / 110点)	

東京都台東区立寿子ども家庭支援センター	
指定管理者の名称	特定非営利活動法人子育て台東
所管部課	区民部 子ども家庭支援センター

評価委員会による評価

1. 評価の観点

- ※ 「評価の観点」(1)～(6)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) 管理の適正性

委員会の評価	19点	【参考】区の評価：20点
--------	------------	--------------

●委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none"> ○ 協定に基づいて必要な書類が整備されており、かつ運営も適切になされている。 ○ 防災訓練も基準に則って実施されており、職員だけでなく利用者にも参加してもらっている。 ○ 区と指定管理者の間で十分な連絡調整が図られている。

改善すべき点
<ul style="list-style-type: none"> ○ 避難訓練の目的は主に「火事」「地震」であり、「不審者侵入」が年間1回のみで留まっている。昨今発生している事件の多さを考えると、「不審者侵入」の訓練は増やした方がよい。また、それも含めてより多くの「危機」に対応したマニュアルの整備・見直しが必要と考える。

その他
<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者参加型の防災訓練を、もっと増やせるとよいのではないか。イベントのような形にすれば、利用者が気軽に参加できると思われる。

(2) 事業の運営

委員会の評価

18点

【参考】区の評価：19点

●委員のコメント

良い点

- 保健師・栄養士による育児相談をはじめ、職員による乳幼児のためのイベント、外部講師を招いての講座など、多彩な企画が年間を通してバランスよく実施されており、子育てに悩む親にとって「参加してみたい」と思う事業が工夫されている。
- ことぶきこども園との協力体制を重視し、活動の幅を広げている。
- 「親子遊びプログラム」は、職員の資格を生かした自主開催講座であるという点、プログラムの実施回数が増加している点が素晴らしい。
- 施設利用者が増加しており、年間3万人近い利用者を集めている。利用者に対する丁寧な対応が見られ、また、相談の件数も増加していることから、地域のニーズに合ったサービスが提供され利用者に受け入れられていると思われる。
- “あそびひろば”での親子のふれあいの中に職員が交じり、親子同士を結び付ける役割を担っている。
- センターは、子供を通して母親達の交流の場になっており、その中で「子育てグループ」が誕生し、さらに関係が発展している。

改善すべき点

- アンケート結果によれば、イベントの人気の高まり、申し込みがしにくいという意見がある。ニーズを把握しイベント回数を増やしてほしい。
- イベント申し込みの時間帯に電話が繋がりにくくなることで、イベントの参加希望者や、他の利用者の不満が生じやすくなるため、例えば、申し込み開始から一定期間のメール申込者で抽選して参加者を決めるなど、電話以外の申し込み方法を検討してほしい。
- 隣接することぶきこども園と比べ、子ども家庭支援センターの存在が目立たないので、もう少し外に向けてアピールする方策を検討してほしい。
- 親子のあそびの広場としての提供は素晴らしいが、子育てに悩む親にとっての相談の場としては、周知がまだ少ないように思われるため“地域の子育て支援環境の向上”へのあり方をもう一步進めてほしい。

その他

- 3つの支援センターがそれぞれの地域性やニーズを見つめた活動の特色を維持しながら協力し、子ども家庭支援センターの目的を理解し、その存在をPRしようとしている姿勢が良い。
- 頻繁に利用している保護者の中で繋がりができ、グループができているが、初めて来た利用者がその中に飛び込んでいけるのだろうか、ということを感じた。

(3) 施設の維持管理

委員会の評価

18点

【参考】区の評価：20点

●委員のコメント

良い点

- 施設内は、設備や備品など、適切に配置・整理整頓され、清潔感のある施設維持に努めており、危険な箇所なども見受けられない。
- 清掃・衛生管理も適切に行われており、保護者や利用者にとって安心して利用できる場となっている。

改善すべき点

- オープンスペースとしての「あそびひろば」はすばらしいが、小グループで活用できるスペースも必要と考える。
- 修繕費の予算を減らしているが、しっかり予算を確保・執行し、設備・備品の僅かな不具合にも迅速に対応して、こどもの怪我や事故に繋がらないようにしてほしい。

(4) サービス向上の取組み

委員会の評価

18点

【参考】区の評価：20点

●委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none">○ 利用者数が増えており、年間延べ3万人の親子がセンターを活用する実績は素晴らしい。週1、2回活用する親子が多く、地域の住民が気軽に利用できる施設となっている。○ アンケートの回答からも利用者の満足度の高さが伺え、親子にとって魅力がある場になっている。○ 職員によるさまざまなイベントを実施し、また、地域の子育て関連情報の提供や、手話サークルなどの子育てサークルの育成促進や継続支援を行っている。○ 母親たちが困っている些細な悩みでも先生方のちょっとしたアドバイスがとても良い方向に向いている。

改善すべき点
<ul style="list-style-type: none">○ アンケート調査によりニーズを把握し、満足度の高い事業については、予算を使い、活動を充実させてほしい。○ 相談事業における相談件数の伸びが少ないが、活動の柱の一つでもあるので、気軽に相談しやすい雰囲気づくりや事業のPRを進めてほしい。○ アンケートの質問項目では、不満、良くないと感じていることを指摘できるのは自由記載欄のみであり、不満な点を汲み取りにくい質問項目となっている。高評価な意見は多く受け取ることができているが、不満の把握は不十分とみられる。○ 各イベント等でも簡単なアンケートを実施し、そのイベントへの評価と併せて、施設全体への意見を記入する欄も設け、コンスタントに施設に対する意見を拾い上げてほしい。

(5) 収入支出

委員会の評価	20点
--------	------------

【参考】区の評価：20点

●委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none">○ 収支計画に則って、適切に予算執行されている。実績においても、予算との差異は小さく、限られた予算内で効率的に事業を運営している。

改善すべき点

- 報告の決算書は、予算と比較する書式とするべきである。
- 経費縮減に努め支出を抑制してしまうと、消極的な活動になってしまうのではないか。

(6) 優れた取組み

委員会の評価

10点

【参考】区の評価：5点

●委員のコメント

良い点

- 限られた職員で、近隣住民の子育てニーズを読み取り、ふさわしいイベントを多彩に計画するだけでなく、講師を招いての親子対象のイベント、子育てについての専門分野からの情報提供などが素晴らしい。
- こども園の栄養士や看護師による講座や合同の諸活動は他センターではできない試みである。
- 企画・実施しているイベントは、社会や地域、利用者のニーズをよく捉えている。
- 乳幼児の発育段階に応じて、継続して参加できるプログラムとなっており、リピート利用を促す仕組みができています。
- お誕生会の開催など併設されていることぶきこども園との協力体制ができています。

2. 総合評価

総合評価は、5 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

極めて良好
(103点/110点)

【参考】区の評価：極めて良好
104点/110点

●委員のコメント

- 施設を最大限に活用し、職員の細やかな工夫と配慮の下に、核家族の多い現代において、地域の親子が気軽に利用できる場として、大きな役割を果たしている。
- イベント企画が多く実施され、ニーズにマッチした内容となっており、参加者の評価も高い。また、年々施設の利用者も増えており、職員の努力が感じられる。
- あそびひろばでの複数の親子のあそびの中に職員が加わり、遊んでいる親子を結び付けている様子が見られた。
- “のびのびひろばニュース”でイベント情報等を提供している点は良いが、この広報がどの範囲にどのように届いているのか不安がある。
- 利用者が増えれば不満なども多くなるため、今後は不満や意見を迅速に汲み取る仕組みを設け、より満足度の高い施設を目指したい。

3. 評価委員会から区への意見

●委員のコメント

- 親子でゆったり過ごすことができ、子育てについて相談できる場として「子ども家庭支援センター」を、区民全体に周知する努力を継続してほしい。
- 保育園、児童館、こども園等との連携とともに、保健所や医療機関との連携を進めてほしい。
- 「子ども家庭支援センター」の名称は、育児に困った場合の相談所のイメージを抱かせる。「子育てのびのびひろば」を全面に出しても良いのではないか。
- 隣接のことぶきこども園の施設利用についても工夫できると良い。
- イベントの人气が高く、参加申し込みがしにくくなっている点は、利用者の不満に繋がってくる恐れがあるため、イベント回数を増やしてほしい。ただし職員の負荷が上がらないよう、外部講師の招聘を増やしたり、パートタイム職員を増やすなどを検討し、そのための予算を確保できるとよいと考える。
- 利用者人数の増加によって少し手狭になって来ている。

区による評価

平成29年度 指定管理者施設管理評価シート		部課名	区民部	子ども家庭支援センター
施設名称	[3] 東京都台東区立寿子ども家庭支援センター	指定管理者	特定非営利活動法人子育て台東	
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" type="checkbox"/> 継続特例 <input type="checkbox"/> 非公募	指定期間	H26.4.1	～ H31.3.31

1. 施設および事業の概要

(1)	[設置目的] 子育て相談や事業を通じ、子供と家庭を支援し、区民が安心して子供を産み育てることができる地域環境の形成を図る。
(2)	[所在地] 台東区寿1-10-10 [規模] RC造り 4階建のうち3階 延床面積：520.65㎡ あそびひろば、赤ちゃんコーナー、ランチルーム、活動室、事務室及び面接室
(3)	[委託事業] 子供と家庭の相談及び指導、親同士の交流の場及び子供の遊び場の提供等子育て支援、子育てに関する情報提供及び啓発、子育てサークル等の地域組織化、子供と家庭支援に関する関係機関との連携及び調整に関すること。 [自主事業] ことぶきこども園との交流事業（ふれあいタイム）
(4)	[利用者] 18歳未満の子供とその保護者及び関係者 [利用料金制] <input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> その他（ ）
(5)	[開館日・時間] 月～土曜日（祝日・年末年始を除く） 午前9時～午後5時
(6)	[人員体制] 6名 （内訳）常勤 3名（センター長1名、地域支援相談員2名） 非常勤 3名（地域支援相談員2名、専門相談員1名）

2. 予算決算		27予算	27決算	28予算	28決算
収入	委託料（指定管理料）	27,487,000	27,485,913	28,457,000	28,337,606
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入（受取利息）	0	912	0	53
	計	27,487,000	27,486,825	28,457,000	28,337,659
支出	人件費	21,779,000	22,238,921	22,770,000	22,632,745
	光熱水費	1,361,000	1,248,898	1,368,000	1,236,802
	維持管理費（委託料・賃借料）	2,638,000	2,506,016	2,630,000	2,627,272
	修繕費	50,000	0	20,000	1,512
	事業費	1,659,000	1,492,990	1,669,000	1,839,328
	その他支出	0	0	0	0
計	27,487,000	27,486,825	28,457,000	28,337,659	
収支			0		0

3. 活動指標	単位	（目標値）30年度	26年度	27年度	28年度
親子遊びプログラム開催数	回	215	140	190	208
開設日数	日	293	293	294	293

4. 成果指標	単位	（目標値）30年度	26年度	27年度	28年度
あそびひろば利用者数	人	30,000	23,680	29,566	29,941
相談件数	件	相談実施	699	638	670

5. 前回評価の結果に対する、現在までの取り組み状況

利用者のニーズを適切に把握するとともに、ベビーマッサージ等の自主事業を実施した。また、父親の参加をより一層促すため、土曜講座を増やした。結果として、利用者の満足度も高く、利用者数も順調に推移した。今後も引き続き、アンケート調査の結果等を検証し、適宜、事業運営の工夫・改善を実施していく。

6. 評価の観点 (20点) 水準を全て満たしている(年間通じて問題がなかった) (19~14点) 水準の範囲内である(一部軽微な課題あり) (13~12点) 水準をやや下回った (11点以下) 水準を大きく下回った	
(1) 管理の適正性	法令等の遵守、事業計画書・報告書等の作成・提出、職員配置、従業員の労働環境などの観点から、公の施設として、適正な管理体制及び運営が行われているかを評価する。
20 / 20 点	労働環境モニタリング調査による指摘事項(労働基準法、育児・介護休業法等)に対して迅速・適正に検証・対応し、法令を遵守している。事業計画書を事前に送付し、適切に執行している。
(2) 事業の運営	職員の対応、開館時間等の遵守などの観点から、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。
19 / 20 点	他の子ども家庭支援センターや併設することぶきこども園と連携した事業運営を行っている。また、平成28年に制定された障害者差別解消法を見据えた手話事業を開催し、ノーマライゼーションの形成の一助となる等、その時々ニーズを踏まえた事業運営を行っている。職場外研修への参加が少なかったことが、人材育成の面で課題である。
(3) 施設の維持管理	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。
20 / 20 点	毎月、施設点検、備品点検及び在庫管理を行い、軽微な修繕については迅速に対応している。
(4) サービス向上の取組み	利用者満足度調査、要望・意見等への対応、指定管理者の努力・意欲などの観点から、サービス向上に向けた取組みが積極的に行われているかを評価する。
20 / 20 点	アンケート調査の結果等を検証し、利用者のニーズ把握及び事業運営の工夫・改善を実施することで、利用者増・相談数増に繋げている。
(5) 収入支出	予算執行、会計の管理などの観点から、収入支出が適正かつ効率的に行われているかを評価する。
20 / 20 点	限られた予算内で、計画的・効率的に事業を運営し、予算を執行している。

(6) 優れた取組み ◀加点点目▶ ※点数上限：10点	指定管理者の自主的な取り組みによる成果
5 点	(2)に明記したように、その時々社会情勢やニーズを踏まえた事業を提案している。また、一過性の事業としてではなく、ひろば利用ができなくなる4歳児以上の保護者が立ち上げた自主サークルに活動室を提供し、サークル活動時に見守り・助言をする等、切れ目のない支援を実施している。

7. 総合評価 極めて良好(110~101)・良好(100~91)・適正(90~70)・改善指示(69以下)	
極めて良好 (104 / 110点)	<p>【所見】</p> <p>職員の自己啓発によって、資格を取得し、ベビーマッサージ等の満足度の高い自主事業を定期的で開催している。また、限られた人員ながら、積極的にひろばに入り、利用者への声掛けを行うことで、利用者とは触れ合い、良好な関係を築いている。結果として、利用者のSOSに気付き、相談に繋げることが出来ている。</p> <p>【各項目20点に届かなかった主な要因・課題】</p> <p>・職場外研修への参加が少なかったことが、人材育成の面で課題である。については、適切な職員配置をすることで、講演会や勉強会等の職場外研修に参加する機会を逸することなく、個人のスキルアップ、ひいては組織の人材育成につなげることができると考えている。</p>

東京都台東区立児童館(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 (放課後対策担当)

評価委員会による評価

1. 評価の観点

- ※ 「評価の観点」(1)～(6)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) 管理の適正性

委員会 の評価	19点	【参考】区の評価						
		千束	玉姫	台東	松が谷	今戸	寿	谷中
		20	20	20	20	20	20	20

●委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none"> ○ 協定に基づいて必要な書類が整備され、適正な管理・運営が行われている。また、訓練の実施など緊急時に備えた体制を整えている。 ○ 問題が生じた場合、館長を中心に適切かつ迅速に対応しようとする姿勢がみられる。
改善すべき点
<ul style="list-style-type: none"> ○ 各児童館とも避難訓練の目的は「火事」「地震」の範囲であり、昨今問題になっている「不審者侵入」が少ないため、「不審者侵入」の対応訓練をさらに実施してほしい。また、避難経路が確保しにくい児童館も多いため、しっかりしたマニュアル整備と訓練が必要と思われる。

(2) 事業の運営

委員会の評価	18点	【参考】区の評価						
		千束	玉姫	台東	松が谷	今戸	寿	谷中
		19	18	20	19	20	20	20

●委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none">○ 各館に共通する基本的な活動が行われているとともに、スポーツや工作室・音楽室等での活動、飼育活動等、地域の児童のニーズに合った特色のある活動が実施されている。○ 地域性や小学校との関係、前年度の反省等を生かして活動を検討し、子供たちが活用する姿をイメージしながら、地域の児童館としてのあり方を工夫・改善している。○ 中高生タイムの設定、バンド練習のできる部屋の提供など、幅広い年齢層のニーズに応えようとしている。○ 児童館通信の発行など、利用する子供やその保護者との連携を密にしようとする努力がみられる。○ 地域との連携が取れており、また、職員の対応がとても良く、利用者とのコミュニケーションも取れている。

改善すべき点
<ul style="list-style-type: none">○ 工作室の活動や植物の栽培など人気のある事業は、職員の努力・経験や専門性を生かして、より積極的に推進してほしい。○ 小学校における放課後子供教室の実施に伴い、学校では取り組みにくい活動を実施したり、多方面にPRを行ったり等、利用者数の減少に対する対策をしてほしい。○ 一部の児童館で利用者数の減少が顕著になっているため、施設改修といった物理的な理由以外の減少の要因について、十分な検証を行ってほしい。○ 一部の児童館で、施設の場所がわかりにくい所があった。

その他

- 他館の活動を見て刺激され、自分たちの活動に役立たせる子供たちも多いと思われるため、年1回の全館合同で行う発表会の場を大切にしてほしい。
- 職員の指導も大切だが、子供自身の自主性を重視したい。

(3) 施設の維持管理

委員会の 評価	18点	【参考】区の評価						
		千束	玉姫	台東	松が谷	今戸	寿	谷中
		20	20	20	20	20	20	20

●委員のコメント

良い点

- 清掃点検票を作成し、日常の清掃業務等が確実に行われ、清潔で安心して利用できる施設の維持管理が行われている。
- 始業時に、職員が子供たちの手にする遊具を一つ一つ丁寧に消毒しており、子供たちを怪我や感染症から守るためのきめ細やかな配慮がなされている。
- リサイクルやごみの削減の取り組みを利用者に呼びかけながら実施し、地域の環境美化にも貢献している。

改善すべき点

- 複合施設など、建物内に入らないと児童館の存在が目に入らない館があり、また、案内板等もわかりにくい箇所がある。児童館を身近な存在にするために、「児童館と分かる外観」や「学校が終わってワクワクして通う内装」など、もう少し「派手さ」があっても良いのではないかと。
- 壁の塗料の剥がれや、飾りなどにやや古いものが見受けられた。建物そのものが古く、予算や人員も限られるので致し方ない面もあるが、「古い」という印象を持たれないようにしてほしい。

(4) サービス向上の取組み

委員会の評価	17点	【参考】区の評価						
		千束	玉姫	台東	松が谷	今戸	寿	谷中
		17	18	20	20	20	20	20

●委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none">○ 投書箱の設置や利用者の満足度調査、アンケート等を適時行っており、アンケートに回答した利用者からは、概ね高い評価を得ている。また、結果を活動内容の工夫改善に活かしている。○ 幼児タイム・園児タイムだけでなく、幅広い年代層のニーズに合わせ、年齢に合わせた施設の環境整備が行われている。

改善すべき点
<ul style="list-style-type: none">○ 工作室や陶芸室の活動は、子供にとっても保護者にとっても人気・関心があるため、利用者のニーズを汲み取った時期や曜日の設定をしてほしい。○ 職員の服装がまちまちで明るさがないため、子供が喜ぶユニフォームを検討してほしい。○ 他の児童館の催しものを相互展示しているが、目につきにくいいため展示方法を工夫してほしい。○ アンケートの回答数が十分でない児童館がみられ、特に中学生の回答収集状況には課題が残る。また満足度についての質問項目では、ばらつきが大きい。○ 職員の子供たちへの関わり方で、思わしくない評価も散見される。○ 新たなPR方法や企画を試みるのも良いのではないかと思う。町会の回覧も利用したらいいのではないか。

その他
<ul style="list-style-type: none">○ 館長やベテラン職員などから高い意欲と責任感を感じられたが、一部、若い職員などの様子が気にかかった。職員の表情や態度は、僅かなことでも子供たちの印象を左右するため、注意が必要である。

(5) 収入支出

委員会の評価	16点	【参考】区の評価						
		千束	玉姫	台東	松が谷	今戸	寿	谷中
		20	20	20	20	20	20	20

●委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none">○ 児童館事業全体の収支状況は、予算内で執行されている点が評価できる。○ 各児童館で、工作室の活動等で使用する素材や材料を近隣の業者から提供していただく等、経費削減の努力がなされている。

改善すべき点
<ul style="list-style-type: none">○ 個別の収支項目では、予算と実績の差が顕著な部分が多く見られる。保守・修繕関係の費用、備品・消耗品費など、予算を大幅に超過している項目については、精度の高い修繕計画、備品購入計画を作成し、適切に予算に反映させる必要がある。

その他
<ul style="list-style-type: none">○ 各児童館の特色ある活動を奨励するために、許される範囲での柔軟な執行があっても良いのではないかと。

(6) 優れた取組み

委員会の評価	5点	【参考】区の評価						
		千束	玉姫	台東	松が谷	今戸	寿	谷中
		-	-	-	-	-	-	-

●委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none">○ 「幼児タイム」等の親子で児童館を利用する活動のほか、子供たちの活動中に、陶芸教室など保護者向けの講座や活動が実施され、ニーズもあり素晴らしい。○ 18歳まで利用できる施設だが、幼児・小学校児童対象の施設としてのイメージが強く、中高生の利用については、あまり意識されていなかった。午後6時から7時の「中高生タイム」に、音楽室を解放しバンド活

動に利用できるようにする取組み等は、今後も続けてほしい。

- 各児童館を利用していた中高生をボランティアとする学習教室などの活動は良い。

その他

- 生物の飼育や観察、草花の栽培なども重要な取組みである。
- 各館で独自性のある取組みを設定し、“あの館ではあのような活動がある”という活動を実施してほしい。それにより、保護者の責任で、多少遠い館でも通わせる、ということがあっても良いのではないか。

2. 総合評価

総合評価は、5 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 (93 点/110 点)	【参考】 区の評価						
		千束	玉姫	台東	松が谷	今戸	寿	谷中
		良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好
		96 点	96 点	100 点	99 点	100 点	100 点	100 点

●委員のコメント

- 各児童館が地域性や小学校との関係等を考えながら、“楽しく安全な、そして魅力的な遊び場” 作りに向け努力している。
- 「児童館へ行こう」「台東区の児童館」などのすばらしいパンフレットを使って、学校で児童館の利用指導が行われると良い。
- 18 歳まで利用できる児童館でありながら、幼児・小学校児童対象の施設としてイメージされてきたが、“中学生・高校生の利用” を視野に改善が図られていることがすばらしい。
- 利用する子供たちと真摯に向き合おうとしており、満足度を高めるための日々の努力が大いに評価できる。
- 利用者の声を汲み取る仕組みには改善の余地がある。
- 予算執行については、必要な経費の予算化精度を上げたい。特に修繕や備品買い換えなど、子供たちの安全に影響する管理費用は長期計画でしっかり確保し、計画的に修繕や備品買い換えを行いたい。
- 利用者が減少したとは言え、現代の子供たちにとっては、なくてはならない場所である。学校から帰って来てほっとする場所であって欲しい。また、働く親たちにとっては安心して通わせる事のできる場所だと思う。

3. 評価委員会から区への意見

●委員のコメント

- 小学校内に放課後子供教室が開設され、中学校の部活動のあり方が再検討されるようになると、現在の児童館のあり方にも変化が求められて来るであろう。親や子の活用状況やニーズを分析し、子供の成長に寄与する児童館のあり方を見出してほしい。
- 中学生の利用を意識して開館時間を延長したり、音楽活動など活動内容を拡大しており、“職員とのおしゃべり”を楽しみにやってくる生徒が多くなったと聞いた。学校帰りにグループで寄り、職員の常置する場での“たまり場”となる「中学生のおしゃべりサロン」等の開設を検討してほしい。学校では、“部活が無い子は早く帰りなさい”と指導し、その子供たちの居場所が無いのが実態である。
- 利用者アンケートの収集に関して、児童館側にすべて任せるのではなく、区側でも声を収集するなどの取り組みがあった方がよい。子供がいるが全く利用していない家庭の声も聞いてみたい。
- 障害のある子供や、けがなどで一時的に配慮が必要な子供に対応するため、区主導で可能な範囲でバリアフリー化を進めてほしい。

区による評価

平成29年度 指定管理者施設管理評価シート		部課名	教育委員会事務局	児童保育課（放課後対策担当）
施設名称	(37) 東京都台東区立千束児童館	指定管理者	社会福祉法人台東区社会福祉事業団	
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 継続特例 <input checked="" type="checkbox"/> 非公募	指定期間	H27. 4. 1	～ H32. 3. 31

1. 施設および事業の概要

(1)	[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。
(2)	[所在地] 台東区千束3-20-6 [規模] RC4階建 3・4階 事務室・休憩室・図書室・遊戯室・図工室・集会室兼音楽室等 千束保育園・千束こどもクラブ併設
(3)	[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 ④その他、児童館の目的達成のために必要な事業 [自主事業] 自主事業は行っていない。
(4)	[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。 [利用料金制] <input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> その他（ ）
(5)	[開館日・時間] 月曜日から土曜日：午前9時30分～午後6時、日曜日（第二日曜日除く）：午前9時30分～午後6時一部開放 休館日：年末年始、祝祭日（5月5日は開放）
(6)	[人員体制] 常勤職員4名、短時間職員3名、アルバイト等2名

2. 予算決算		27予算	27決算	28予算	28決算
収入	委託料（指定管理料）	39,320,000	42,191,141	38,860,000	40,155,331
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入（イベント参加者からの実費徴収等）	0	26,100	0	50,300
	計	39,320,000	42,217,241	38,860,000	40,205,631
支出	人件費	35,231,000	33,227,159	33,946,000	34,470,583
	光熱水費	1,515,000	2,116,357	2,030,000	1,945,243
	維持管理費（委託料・賃借料）	649,000	363,445	822,000	634,017
	修繕費	350,000	687,851	300,000	1,343,920
	事業費	731,000	4,223,123	765,000	783,342
	その他支出	844,000	1,599,306	997,000	1,028,526
	計	39,320,000	42,217,241	38,860,000	40,205,631
収支			0		0

3. 活動指標	単位	(目標値)30年度	26年度	27年度	28年度
開館日数	日	333	334	331	332
事業実施回数	回	700	536	751	693

4. 成果指標	単位	(目標値)30年度	26年度	27年度	28年度
利用者数	人	32,000	32,308	35,531	31,430
利用登録者数	人	1,200	1,083	1,045	1,146

5. 前回評価の結果に対する、現在までの取り組み状況

千束幼稚園の連絡協議会参加、柏葉中学校からのボランティア受入など、近隣の関係団体・施設との交流や関係づくりに力を入れた。

6. 評価の観点	
(20点) 水準を全て満たしている(年間通じて問題がなかった) (19~14点) 水準の範囲内である(一部軽微な課題あり) (13~12点) 水準をやや下回った (11点以下) 水準を大きく下回った	
(1) 管理の適正性	法令等の遵守、事業計画書・報告書等の作成・提出、職員配置、従業員の労働環境などの観点から、公の施設として、適正な管理体制及び運営が行われているかを評価する。
20 / 20 点	法令・規範を遵守しながら公の施設として適正に管理していた。また、全ての月で火災・水害など想定を変えた避難訓練を実施するなど、緊急事態への対応能力も高める努力がなされている。
(2) 事業の運営	職員の対応、開館時間等の遵守などの観点から、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。
19 / 20 点	利用人数は減ったものの、地域・関係団体との連携や開館時間の順守、事業の円滑な実施、利用者とのコミュニケーションなど、施設の運営は滞りなくされていた。
(3) 施設の維持管理	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。
20 / 20 点	施設の管理については、手すり、遊具等に対する毎日の消毒や図工室の工具の定期的な点検など、安全・衛生への意識が高く、十分な維持管理を行っている。
(4) サービス向上の取組み	利用者満足度調査、要望・意見等への対応、指定管理者の努力・意欲などの観点から、サービス向上に向けた取組みが積極的に行われているかを評価する。
17 / 20 点	利用者へのアンケートや投書箱による意見募集を行い、その結果・内容を分析してニーズを踏まえたサービスを提供することを意識しているが、利用人数が前年度より減ったため、さらなる工夫が求められる。
(5) 収入支出	予算執行、会計の管理などの観点から、収入支出が適正かつ効率的に行われているかを評価する。
20 / 20 点	サーキュレーター使用による室内空気の循環や、うちわの貸出し、照明の間引きなど、省エネの工夫により経費節減に努めている。

(6) 優れた取組み 《加点項目》 ※点数上限：10点	指定管理者の自主的な取り組みによる成果
点	

7. 総合評価	
極めて良好(110~101)・良好(100~91)・適正(90~70)・改善指示(69以下)	
良好 (96 / 110点)	<p>【所見】</p> <p>アンケートによれば9割以上の利用者が満足しており、良好なサービスが提供されているが、前年度に比べ中高生を除いた利用者数が減少しており、これを増やしていくための取組みが必要である。施設管理も含めて全体としては適切な運営が行われている。</p> <p>【各項目20点に届かなかった主要因・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数が一定程度減少したため、より一層の事業面での工夫が必要である。

平成29年度 指定管理者施設管理評価シート		部課名	教育委員会事務局	児童保育課（放課後対策担当）
施設名称	[38] 東京都台東区立玉姫児童館	指定管理者	社会福祉法人台東区社会福祉事業団	
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 継続特例 <input checked="" type="checkbox"/> 非公募	指定期間	H27.4.1	～ H32.3.31

1. 施設および事業の概要	
(1)	[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。
(2)	[所在地] 台東区清川2-22-13 (仮移転先) 清川2-24-9 [規模] RC7階建 都営住宅1階 事務室・遊戯室・図書室・集会室兼図工室等 玉姫保育園・玉姫こどもクラブ併設
(3)	[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 ④その他、児童館の目的達成のために必要な事業 [自主事業] 自主事業は行っていない。
(4)	[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。 [利用料金制] <input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> その他 ()
(5)	[開館日・時間] 月曜日から土曜日：午前9時30分～午後6時、日曜日（第二日曜日除く）：午前9時30分～午後6時一部開放 休館日：年末年始、祝祭日（5月5日は開放）
(6)	[人員体制] 常勤職員4名、短時間職員3名、アルバイト等1名

2. 予算決算		27予算	27決算	28予算	28決算
収入	委託料（指定管理料）	35,035,000	33,527,844	35,024,000	34,436,072
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入（イベント参加者からの実費徴収等）	0	0	0	6,500
	計	35,035,000	33,527,844	35,024,000	34,442,572
支出	人件費	30,690,000	27,289,608	30,889,000	30,315,077
	光熱水費	1,673,000	1,811,987	1,673,000	1,293,997
	維持管理費（委託料・賃借料）	643,000	303,906	684,000	683,293
	修繕費	650,000	1,456,553	250,000	243,400
	事業費	695,000	1,452,216	727,000	1,224,795
	その他支出	684,000	1,213,574	801,000	682,010
	計	35,035,000	33,527,844	35,024,000	34,442,572
収支			0		0

3. 活動指標	単位	(目標値)30年度	26年度	27年度	28年度
開館日数	日	333	334	329	332
事業実施回数	回	570	290	317	568

4. 成果指標	単位	(目標値)30年度	26年度	27年度	28年度
利用者数	人	17,500	26,117	20,463	17,142
利用登録者数	人	460	361	386	451

5. 前回評価の結果に対する、現在までの取り組み状況
様々な問題を抱えた児童の居場所として学校や子ども家庭支援センター等と連携を図りながら、児童と保護者の支援に努めた。

6. 評価の観点	
(20点) 水準を全て満たしている(年間通じて問題がなかった) (19~14点) 水準の範囲内である(一部軽微な課題あり) (13~12点) 水準をやや下回った (11点以下) 水準を大きく下回った	
(1) 管理の適正性	法令等の遵守、事業計画書・報告書等の作成・提出、職員配置、従業員の労働環境などの観点から、公の施設として、適正な管理体制及び運営が行われているかを評価する。
20 / 20 点	法令や規範を遵守しながら適正に管理している。また、不審者来館時を想定したさすまたによる防犯訓練の実施など、緊急時にも対応可能な体制を整えている。
(2) 事業の運営	職員の対応、開館時間等の遵守などの観点から、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。
18 / 20 点	大規模改修に伴う仮施設への移転という事情を考慮しても、利用者数が当初の目標を下回った。ただし、それ以外の点では、異年齢交流やPTAバザーへの参加、石浜橋場こども園との合同行事など、全体として安定した事業の計画・運営が行われている。
(3) 施設の維持管理	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。
20 / 20 点	よく使用される遊戯室の遊具を定期的に点検・消毒するなど、安全面・衛生面で十分な管理を行っているとともに、チラシを年代別にホルダー分けするなど、日常的に高い意識に基づく施設管理業務がなされている。
(4) サービス向上の取組み	利用者満足度調査、要望・意見等への対応、指定管理者の努力・意欲などの観点から、サービス向上に向けた取組みが積極的に行われているかを評価する。
18 / 20 点	利用者数が目標値に及ばなかったものの、日々の清掃に加え、季節に応じた壁面装飾の工夫により来館者が気持ちよく過ごせるように心がけるなど、好印象を与えるサービスを提供した。
(5) 収入支出	予算執行、会計の管理などの観点から、収入支出が適正かつ効率的に行われているかを評価する。
20 / 20 点	幼児プールの排水を利用した打ち水等、省エネの工夫により経費節減に努めるなどしている。また、予算の範囲内で適切に執行した。

(6) 優れた取組み 《加点項目》 ※点数上限：10点	指定管理者の自主的な取り組みによる成果
点	

7. 総合評価	
極めて良好(110~101)・良好(100~91)・適正(90~70)・改善指示(69以下)	
良好 (96 / 110点)	<p>【所見】 仮施設へ移転したという事情があるものの、利用者数が目標値に届かなかった。ただし、利用者の満足度は高く、管理面も含めて良好な施設運営が行われている。</p> <p>【各項目20点に届かなかった主な要因・課題】 ・利用者数が当初の目標に達しなかったため、事業面でのより一層の工夫が必要である。</p>

平成29年度 指定管理者施設管理評価シート		部課名	教育委員会事務局	児童保育課（放課後対策担当）
施設名称	⁽³⁹⁾ 東京都台東区立台東児童館	指定管理者	社会福祉法人台東区社会福祉事業団	
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 継続特例 <input checked="" type="checkbox"/> 非公募	指定期間	H27.4.1	～ H32.3.31

1. 施設および事業の概要	
(1)	[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。
(2)	[所在地] 台東区台東1-11-5 [規模] RC5階建 3階 事務室・遊戯室・図書室・休養室・集会室等 台東保育園併設
(3)	[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 ④その他、児童館の目的達成のために必要な事業 [自主事業] 自主事業は行っていない。
(4)	[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。 [利用料金制] <input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> その他（ ）
(5)	[開館日・時間] 月曜日から土曜日：午前9時30分～午後6時、日曜日（第二日曜日除く）：午前9時30分～午後6時一部開放 休館日：年末年始、祝祭日（5月5日は開放）
(6)	[人員体制] 常勤職員3名、短時間職員2名、アルバイト等5名

2. 予算決算		27予算	27決算	28予算	28決算
収入	委託料（指定管理料）	36,749,000	34,075,866	35,140,000	37,219,562
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入（イベント参加者からの実費徴収等）	0	25,100	0	22,000
	計	0	34,100,966	35,140,000	37,241,562
支出	人件費	32,705,000	28,547,904	30,772,000	32,772,794
	光熱水費	1,672,000	1,058,534	1,672,000	956,716
	維持管理費（委託料・賃借料）	616,000	333,715	789,000	586,498
	修繕費	350,000	904,036	300,000	525,420
	事業費	715,000	2,208,392	737,000	1,511,733
	その他支出	691,000	1,048,385	870,000	888,401
	計	36,749,000	34,100,966	35,140,000	37,241,562
収支			0		0

3. 活動指標	単位	(目標値)30年度	26年度	27年度	28年度
開館日数	日	333	334	331	332
事業実施回数	回	900	930	788	890

4. 成果指標	単位	(目標値)30年度	26年度	27年度	28年度
利用者数	人	19,000	14,512	17,701	18,229
利用登録者数	人	1,000	640	697	933

5. 前回評価の結果に対する、現在までの取り組み状況
学習や語り合いの場として活用できるよう、図書室のレイアウトを変更して多目的スペースを設置した。また、中高生世代のくつろぐ居場所として図工室を活用した。

6. 評価の観点	
(20点) 水準を全て満たしている(年間通じて問題がなかった) (19~14点) 水準の範囲内である(一部軽微な課題あり) (13~12点) 水準をやや下回った (11点以下) 水準を大きく下回った	
(1) 管理の適正性	法令等の遵守、事業計画書・報告書等の作成・提出、職員配置、従業員の労働環境などの観点から、公の施設として、適正な管理体制及び運営が行われているかを評価する。
20 / 20 点	災害時の職員の参集計画表を細かく場合分けしたり、保育園との合同訓練も含め10回の避難訓練を行うなど、緊急時対応をマニュアルに基づいて入念に災害を想定している。それ以外についても法令・規範に即した管理体制を構築している。
(2) 事業の運営	職員の対応、開館時間等の遵守などの観点から、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。
20 / 20 点	ランドセル来館の実施や学校休業日における中高生専用部屋設置など、幅広い年齢層にとっての居場所になった結果、利用者数の増加につながった。
(3) 施設の維持管理	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。
20 / 20 点	日常的に遊具の整備・点検を行い事故防止に努めるとともに、日々の記録から危険箇所を特定して対策を講じるなど、安全確保に気を配っている。
(4) サービス向上の取組み	利用者満足度調査、要望・意見等への対応、指定管理者の努力・意欲などの観点から、サービス向上に向けた取組みが積極的に行われているかを評価する。
20 / 20 点	浅草橋区民館で幼児タイムの出張を行うなど、地域全体に即したサービスに対し利用者の満足度は高く、年度の利用人数も目標を達成することができた。
(5) 収入支出	予算執行、会計の管理などの観点から、収入支出が適正かつ効率的に行われているかを評価する。
20 / 20 点	メールの活用でFAX利用を減らしたり、法人内での連絡は携帯電話を使用するなど、省エネにより経費節減に努めるなどしている。

(6) 優れた取組み 《加点項目》 ※点数上限：10点	指定管理者の自主的な取り組みによる成果
点	

7. 総合評価 極めて良好(110~101)・良好(100~91)・適正(90~70)・改善指示(69以下)		
良好 (100 / 110点)	【所見】 地域を意識したサービス提供の結果、昨年度より利用者が増加し、目標数を達成した。引き続き地域とのきめ細かい連携が求められる。全体として運営は良好である。	【各項目20点に届かなかった主な要因・課題】

平成29年度 指定管理者施設管理評価シート		部課名	教育委員会事務局	児童保育課（放課後対策担当）
施設名称	(41) 東京都台東区立松が谷児童館	指定管理者	社会福祉法人台東区社会福祉事業団	
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 継続特例 <input checked="" type="checkbox"/> 非公募	指定期間	H27.4.1	～ H32.3.31

1. 施設および事業の概要

(1)	[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。
(2)	[所在地] 台東区松が谷4-15-11 [規模] RC4階建 3・4階 事務室・遊戯室・図書室・工作室・集会室兼音楽室等 松が谷保育園・松が谷こどもクラブ併設
(3)	[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 ④その他、児童館の目的達成のために必要な事業 [自主事業] 自主事業は行っていない。
(4)	[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。 [利用料金制] <input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> その他（ ）
(5)	[開館日・時間] 月曜日から土曜日：午前9時30分～午後6時、日曜日（第二日曜日除く）：午前9時30分～午後6時一部開放 休館日：年末年始、祝祭日（5月5日は開放）
(6)	[人員体制] 常勤職員4名、短時間職員2名、アルバイト等1名

2. 予算決算		27予算	27決算	28予算	28決算
収入	委託料（指定管理料）	50,285,000	41,058,304	45,335,000	41,971,360
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入（イベント参加者からの実費徴収等）	0	8,300	0	15,900
	計	50,285,000	41,066,604	45,335,000	41,987,260
支出	人件費	36,211,000	27,055,077	32,568,000	28,650,545
	光熱水費	1,408,000	1,503,829	1,569,000	1,324,614
	維持管理費（委託料・賃借料）	1,384,000	851,042	1,384,000	672,723
	修繕費	650,000	399,472	300,000	444,938
	事業費	3,296,000	5,095,835	3,578,000	6,171,150
	その他支出	6,881,000	6,161,349	5,936,000	4,723,290
	計	49,830,000	41,066,604	45,335,000	41,987,260
収支			0		0

3. 活動指標	単位	(目標値)30年度	26年度	27年度	28年度
開館日数	日	56	334	331	332
事業実施回数	回	100	489	689	843

4. 成果指標	単位	(目標値)30年度	26年度	27年度	28年度
利用者数	人	6,000	34,209	32,374	34,125
利用登録者数	人	200	1,193	1,148	960

5. 前回評価の結果に対する、現在までの取り組み状況

男性保護者が参加しやすい行事を定期的実施し、交流の場を提供することで育児支援の一助となることができた。

6. 評価の観点	
(20点) 水準を全て満たしている(年間通じて問題がなかった) (19~14点) 水準の範囲内である(一部軽微な課題あり) (13~12点) 水準をやや下回った (11点以下) 水準を大きく下回った	
(1) 管理の適正性	法令等の遵守、事業計画書・報告書等の作成・提出、職員配置、従業員の労働環境などの観点から、公の施設として、適正な管理体制及び運営が行われているかを評価する。
20 / 20 点	職員向け研修の充実化を図って資質向上に力を入れた。それ以外についても法令・規範に基づいた適正な管理を行っている。
(2) 事業の運営	職員の対応、開館時間等の遵守などの観点から、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。
19 / 20 点	良好なサービスが提供できており、年度目標の利用人数にはわずかに及ばなかったものの、ほぼ同等の実績を挙げることができた。
(3) 施設の維持管理	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。
20 / 20 点	屋上室外機の不具合について近隣から連絡があったときに早急に修繕対応するなど、日々の安全確保に注意を払っており、高い水準で施設の維持管理ができています。
(4) サービス向上の取組み	利用者満足度調査、要望・意見等への対応、指定管理者の努力・意欲などの観点から、サービス向上に向けた取組みが積極的に行われているかを評価する。
20 / 20 点	利用者アンケートで遊具や飼育する生き物を充実させることについて要望があったため、児童に人気のカードゲームを購入したり、身近な生き物を飼育するなど、利用者のニーズを意識したサービスを提供した。
(5) 収入支出	予算執行、会計の管理などの観点から、収入支出が適正かつ効率的に行われているかを評価する。
20 / 20 点	毎月、ガスフィルターの清掃を実施してガス使用量の節減を図るなど、省エネの工夫により経費節減に努めるなどしている。また、予算については範囲内で適切に執行した。

(6) 優れた取組み	指定管理者の自主的な取り組みによる成果
《加点項目》 <small>※点数上限：10点</small>	
点	

7. 総合評価	
極めて良好(110~101)・良好(100~91)・適正(90~70)・改善指示(69以下)	
良好 (99 / 110点)	【所見】 利用者のニーズを見極めたサービス提供を行っており、目標数にはわずかに届かなかったが利用者の増加につながった。全体として適正に運営されている。 平成30年度中に大規模改修を行う予定であり、開館日数や事業規模が限られる中で効果的に事業を実施していくための工夫が必要である。
	【各項目20点に届かなかった主な要因・課題】 ・利用者数が当初の目標値に達しなかったため、活動内容の工夫が求められる。

平成29年度 指定管理者施設管理評価シート		部課名	教育委員会事務局	児童保育課（放課後対策担当）
施設名称	[42] 東京都台東区立今戸児童館	指定管理者	社会福祉法人台東区社会福祉事業団	
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 継続特例 <input checked="" type="checkbox"/> 非公募	指定期間	H27.4.1	～ H32.3.31

1. 施設および事業の概要

(1)	[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。
(2)	[所在地] 台東区今戸1-3-6 [規模] RC3階建 事務室・遊戯室・工作室・図書室・音楽室・事務所等 今戸こどもクラブ併設
(3)	[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 ④その他、児童館の目的達成のために必要な事業 [自主事業] 自主事業は行っていない。
(4)	[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。 [利用料金制] <input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> その他（ ）
(5)	[開館日・時間] 月曜日から土曜日：午前9時30分～午後6時、日曜日（第二日曜日除く）：午前9時30分～午後6時一部開放 休館日：年末年始、祝祭日（5月5日は開放）
(6)	[人員体制] 常勤職員4名、短時間職員4名、アルバイト等1名

2. 予算決算		27予算	27決算	28予算	28決算
収入	委託料（指定管理料）	43,085,000	38,007,919	39,904,000	37,395,877
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入（イベント参加者からの実費徴収等）	0	17,950	0	22,300
	計	43,085,000	38,025,869	39,904,000	37,418,177
支出	人件費	37,713,000	32,417,966	34,244,000	32,886,587
	光熱水費	1,556,000	1,259,931	1,620,000	1,167,652
	維持管理費（委託料・賃借料）	1,274,000	1,023,515	1,728,000	805,003
	修繕費	650,000	100,332	300,000	417,690
	事業費	715,000	1,767,849	747,000	1,271,853
	その他支出	1,177,000	1,456,276	1,265,000	869,392
	計	43,085,000	38,025,869	39,904,000	37,418,177
収支			0		0

3. 活動指標	単位	(目標値)30年度	26年度	27年度	28年度
開館日数	日	333	334	331	332
事業実施回数	回	1,200	829	1,104	1,124

4. 成果指標	単位	(目標値)30年度	26年度	27年度	28年度
利用者数	人	36,000	20,822	32,355	35,516
利用登録者数	人	800	713	846	717

5. 前回評価の結果に対する、現在までの取り組み状況

「ちびっこボランティア・エプロン隊」などの異世代交流活動に力を入れるとともに、工遊具や図書の充実を図り、中高生も含めた幅広い利用者が過ごせる工夫を行った。

6. 評価の観点	
(20点) 水準を全て満たしている(年間通じて問題がなかった) (19~14点) 水準の範囲内である(一部軽微な課題あり) (13~12点) 水準をやや下回った (11点以下) 水準を大きく下回った	
(1) 管理の適正性	法令等の遵守、事業計画書・報告書等の作成・提出、職員配置、従業員の労働環境などの観点から、公の施設として、適正な管理体制及び運営が行われているかを評価する。
20 / 20 点	法令や規範を遵守して公の施設として適正に管理を行っていた。労働環境面でも就業規則を作成し職員に周知、また出退勤簿を適切に管理・把握するなど安定した環境の確保に力を入れている。
(2) 事業の運営	職員の対応、開館時間等の遵守などの観点から、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。
20 / 20 点	中高生世代を対象とした事業・活動を活発化させたことで、目標を上回る利用者数を達成させるなど、事業を円滑かつ順調に展開している。
(3) 施設の維持管理	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。
20 / 20 点	区と連携・調整のもと、基準書に基づきながら床材の張替対応などで適切に対処した。全体として安全・安心な環境を確保するために施設の維持管理に尽力している。
(4) サービス向上の取組み	利用者満足度調査、要望・意見等への対応、指定管理者の努力・意欲などの観点から、サービス向上に向けた取組みが積極的に行われているかを評価する。
20 / 20 点	昨年度の利用者アンケートで意見・要望があった事項や、満足度が低かった事項については、例えばおたよりを工夫して読みやすくするなどの改善策を講じ、積極的にツールとして活用した結果、利用人数の増加につながった。
(5) 収入支出	予算執行、会計の管理などの観点から、収入支出が適正かつ効率的に行われているかを評価する。
20 / 20 点	窓側のすだれ掛け、玄関前の朝顔育成による緑のカーテンなど、日常の省エネ策により経費節減に努めるなどしている。また、予算の範囲内で適切に執行した。

(6) 優れた取組み 《加点項目》 ※点数上限：10点	指定管理者の自主的な取り組みによる成果
点	

7. 総合評価	
極めて良好(110~101)・良好(100~91)・適正(90~70)・改善指示(69以下)	
良好 (100 / 110点)	<p>【所見】</p> <p>異世代交流活動や中高生をターゲットにした企画を実施することで、中学生世代の利用者を大幅に増やした。それ以外にも様々なイベントを実施し、楽しむ場であるとともに児童の心身の成長の場ともなり、施設として児童の健全な育成に大きく貢献した。</p> <p>【各項目20点に届かなかった主な要因・課題】</p>

平成29年度 指定管理者施設管理評価シート		部課名	教育委員会事務局	児童保育課（放課後対策担当）
施設名称	[43] 東京都台東区立寿児童館	指定管理者	社会福祉法人台東区社会福祉事業団	
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 継続特例 <input checked="" type="checkbox"/> 非公募	指定期間	H27.4.1	～ H32.3.31

1. 施設および事業の概要

(1)	[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。
(2)	[所在地] 台東区寿1-4-5 [規模] RC地上3階地下2階建 倉庫・機械室・遊戯室・図書室・事務室・図工室・集会室等 寿こどもクラブ・寿第2こどもクラブ併設
(3)	[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 ④その他、児童館の目的達成のために必要な事業 [自主事業] 自主事業は行っていない。
(4)	[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。 [利用料金制] <input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> その他（ ）
(5)	[開館日・時間] 月曜日から土曜日：午前9時30分～午後6時、日曜日（第二日曜日除く）：午前9時30分～午後6時一部開放 休館日：年末年始、祝祭日（5月5日は開放）
(6)	[人員体制] 常勤職員4名、短時間職員2名、アルバイト等3名

2. 予算決算		27予算	27決算	28予算	28決算
収入	委託料（指定管理料）	45,803,000	42,645,954	44,547,000	44,893,166
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入（イベント参加者からの実費徴収等）	0	10,650	0	5,500
	計	45,803,000	42,656,604	44,547,000	44,898,666
支出	人件費	39,033,000	34,857,706	37,539,000	38,049,883
	光熱水費	2,309,000	1,368,258	2,320,000	1,340,858
	維持管理費（委託料・賃借料）	1,872,000	1,270,070	2,016,000	1,813,951
	修繕費	550,000	1,681,498	500,000	1,214,137
	事業費	748,000	1,756,869	780,000	1,287,056
	その他支出	1,291,000	1,722,203	1,392,000	1,192,781
	計	45,803,000	42,656,604	44,547,000	44,898,666
収支			0		0

3. 活動指標	単位	(目標値)30年度	26年度	27年度	28年度
開館日数	日	333	334	331	332
事業実施回数	回	950	1,111	700	902

4. 成果指標	単位	(目標値)30年度	26年度	27年度	28年度
利用者数	人	58,000	59,510	58,690	56,895
利用登録者数	人	880	364	796	868

5. 前回評価の結果に対する、現在までの取り組み状況

こどもクラブの利用条件に満たない共働き家庭のニーズに応えたランドセル来館事業により小学1年生の利用が増えた。また、世代別の事業・活動を実施し、乳児から中高生、保護者まで幅広く利用できる環境づくりを目指した。

6. 評価の観点	
(20点) 水準を全て満たしている(年間通じて問題がなかった) (19~14点) 水準の範囲内である(一部軽微な課題あり) (13~12点) 水準をやや下回った (11点以下) 水準を大きく下回った	
(1) 管理の適正性	法令等の遵守、事業計画書・報告書等の作成・提出、職員配置、従業員の労働環境などの観点から、公の施設として、適正な管理体制及び運営が行われているかを評価する。
20 / 20 点	常に利用者を加えた避難訓練を毎月実施するなど、緊急時への対策を実際的な水準で講じている。また、管理全般についても法令・規範を遵守して適切に実施している。
(2) 事業の運営	職員の対応、開館時間等の遵守などの観点から、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。
20 / 20 点	地域との連携に加えて外部の団体と多くの協力イベントを実施している。その他についても適切な事業運営が行われている。
(3) 施設の維持管理	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。
20 / 20 点	老朽化している箇所などを普段から把握し、本部へ報告をすることなどによってリスク低下を図っている。また、積極的に修繕することで利用者の安全性に加えて快適性も考慮した維持管理体制を敷いている。
(4) サービス向上の取組み	利用者満足度調査、要望・意見等への対応、指定管理者の努力・意欲などの観点から、サービス向上に向けた取組みが積極的に行われているかを評価する。
20 / 20 点	落語、演劇の公演や野外活動などの多様な催しを実施しており、アンケートの結果でも利用者の満足度が高いことが分かる。
(5) 収入支出	予算執行、会計の管理などの観点から、収入支出が適正かつ効率的に行われているかを評価する。
20 / 20 点	ガスや水道の使用をできる限り控える、クーラーボックスの活用など、日常的に省エネの意識を高めることで経費の節減に努めている。また、予算についてはほぼ適切に執行した。

(6) 優れた取組み 《加点項目》 ※点数上限：10点	指定管理者の自主的な取り組みによる成果
点	

7. 総合評価	
極めて良好(110~101)・良好(100~91)・適正(90~70)・改善指示(69以下)	
良好 (100 / 110点)	<p>【所見】 様々な年代の利用者が児童館を活用できるよう、多様な内容の事業を実施しており、利用者数は近隣の小学校仮移転の影響があったため前年度より多少減少したものの、当初の目標を達成した。全般的に児童福祉施設として良好な運営が行われている。</p> <p>【各項目20点に届かなかった主な要因・課題】</p>

平成29年度 指定管理者施設管理評価シート		部課名	教育委員会事務局	児童保育課（放課後対策担当）
施設名称	[44] 東京都台東区立谷中児童館	指定管理者	社会福祉法人台東区社会福祉事業団	
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 継続特例 <input checked="" type="checkbox"/> 非公募	指定期間	H27. 4. 1	～ H32. 3. 31

1. 施設および事業の概要

(1)	[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。
(2)	[所在地] 台東区谷中5-6-5 [規模] RC3階建 事務室・更衣室・遊戯室・図工室・談話室・集会室 谷中こどもクラブ併設
(3)	[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 ④その他、児童館の目的達成のために必要な事業 [自主事業] 自主事業は行っていない。
(4)	[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。 [利用料金制] <input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> その他（ ）
(5)	[開館日・時間] 月曜日から土曜日：午前9時30分～午後6時、日曜日（第二日曜日除く）：午前9時30分～午後6時一部開放 休館日：年末年始、祝祭日（5月5日は開放）
(6)	[人員体制] 常勤職員4名、短時間職員2名

2. 予算決算		27予算	27決算	28予算	28決算
収入	委託料（指定管理料）	35,844,000	33,924,771	34,219,000	32,236,673
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入（イベント参加者からの実費徴収等）	0	13,050	0	23,900
	計	35,844,000	33,937,821	34,219,000	32,260,573
支出	人件費	32,268,000	29,217,739	31,905,000	30,104,775
	光熱水費	0	0	0	0
	維持管理費（委託料・賃借料）	508,000	267,984	508,000	270,120
	修繕費	705,000	611,992	150,000	63,782
	事業費	1,743,000	2,650,088	748,000	1,175,435
	その他支出	1,075,000	1,190,018	908,000	646,461
計	36,299,000	33,937,821	34,219,000	32,260,573	
収支			0		0

3. 活動指標	単位	(目標値)30年度	26年度	27年度	28年度
開館日数	日	333	—	331	332
事業実施回数	回	700	—	574	677

4. 成果指標	単位	(目標値)30年度	26年度	27年度	28年度
利用者数	人	53,000	—	52,518	52,552
利用登録者数	人	1,400	—	1,532	1,348

5. 前回評価の結果に対する、現在までの取り組み状況

小学生時代から引き続き利用している中学生の学習支援として試験前勉強会を開催し、結果として中学生世代の利用者数の急増につながった。

6. 評価の観点	
(20点) 水準を全て満たしている(年間通じて問題がなかった) (19~14点) 水準の範囲内である(一部軽微な課題あり) (13~12点) 水準をやや下回った (11点以下) 水準を大きく下回った	
(1) 管理の適正性	法令等の遵守、事業計画書・報告書等の作成・提出、職員配置、従業員の労働環境などの観点から、公の施設として、適正な管理体制及び運営が行われているかを評価する。
20 / 20 点	谷中防災コミュニティセンターや谷中区民事務所と合同の避難訓練又は防犯訓練を実施し、緊急時の複合施設内の連携を確認した。それ以外に関しても法令・規範に基づいた管理を行っている。
(2) 事業の運営	職員の対応、開館時間等の遵守などの観点から、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。
20 / 20 点	地域との交流事業を積極的に実施しており、前年度をわずかながらも上回る利用人数を達成した。
(3) 施設の維持管理	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。
20 / 20 点	新しい施設であるが、利用者が快適に使用できるよう遊具や工具、図書の整理整頓を積極的に行うとともに、維持管理への意識は高い。
(4) サービス向上の取組み	利用者満足度調査、要望・意見等への対応、指定管理者の努力・意欲などの観点から、サービス向上に向けた取組みが積極的に行われているかを評価する。
20 / 20 点	入口が2つあるため、利用しやすい来館表の工夫や情報案内を行った。また、利用者からの苦情・意見・相談には、ときに学校などと連携しながらも、周囲に配慮した上で対応し、児童や保護者と信頼関係を築いた。
(5) 収入支出	予算執行、会計の管理などの観点から、収入支出が適正かつ効率的に行われているかを評価する。
20 / 20 点	排気口の開閉を調節し空気の流れをつくることで空調の利用を控える、普段は使用しないテレビのコンセントを抜いておく、用紙の再利用を心がける、などの省エネ対策で経費節減に努めている。また、予算については範囲内で適切に執行した。

(6) 優れた取組み 《加点項目》 ※点数上限：10点	指定管理者の自主的な取り組みによる成果
点	

7. 総合評価	
極めて良好(110~101)・良好(100~91)・適正(90~70)・改善指示(69以下)	
良好 (100 / 110点)	<p>【所見】</p> <p>幅広い層のニーズに応じた事業を実施し、複合施設にある利点も生かし、利用者数を増やすことに成功した。利用者のみでなく、地域団体や関連施設とも良好な関係や連携体制を築いており、児童館として良好な運営が行われている。</p> <p>【各項目20点に届かなかった主な要因・課題】</p>

V. 評価委員会の総括的意見

●指定管理者制度全般について

- 同種の施設において、指定管理者制度で運営する施設と、区の直営で運営する施設が併存する場合には、区と指定管理者の双方のアイデアを互いが見て、事業の運営に活かすことは重要である。また、社会の変化に応じて施設に対し求められるサービス等が変わっていく中で、指定管理者からの意見を吟味しながら制度を続けてほしい。
- 施設の設置目的に合った指定管理者が選定されることが重要である。
- 当該施設を管理する指定管理者がどこか、区民に対しわかりやすく示されているという意味での透明性がポイントである。
- サービス向上と経費削減・業務の効率化のバランスが重要である。コストダウンと業務効率化の方にばかり傾くと利用客の不満につながるため、施設改修や什器類の整備等も含め、指定管理者が管理しやすいように、区として費用対効果のバランスをどう取るか考えていかなければならない。
- 指定管理施設は、区の顔として、利用者が不満を感じることはないように、しっかりとしたサービスを提供する必要がある。特に浅草公会堂など東京オリンピック・パラリンピックも近づき外国人観光客も増加する中で、区の顔として、どう管理していくかというのは課題であろう。

●評価の方法について

- 児童館は全て同一の指定管理者が管理を行っていることから、各児童館で評価を行うよりも、全館まとめて評価という形式が正しいと感じた。
- 指定管理者施設管理評価において、施設の所管課による評価の参考として、指定管理者の自己評価を実施している中で、自己評価への取り組み方には指定管理者によって温度差がある場合もあるため、実施方法に工夫が必要である。

《参考資料》

(1) 区の評価結果一覧(44施設)

No.	施設名称 〔指定管理者名称〕	指標			評価結果									
		名称	H28 実績値	単位	管理の 適正性	事業の 運営	施設の 維持管理	サー ビス 組 み 上 向 の 取 組	収入 支出	優 れ た 取 組 み	合計 点	総合 評価	説明	
1	東京都台東区立浅草公会堂〔明治座・野村不動産パートナーズグループ〕	ホール利用率(利用単位/利用可能単位)	80.8	%	20	19	18	15	18	3	93	良好	ホールの利用率は高水準を維持しており、良好なサービスが提供されている。利用者満足度把握のアンケートの回収が少数となっている課題があるが、収支状況も良好であり、全体的に適正な施設の管理運営が行われている。	
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	107	世帯	20	18	20	19	18	5	100	良好	入所者それぞれ異なった課題を抱えているが、それぞれに合わせた計画を立てて支援を行っている。支援に対する成果があがっていない部分については、今後も支援を継続していく。	
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	29,941	人	20	19	20	20	20	5	104	極めて良好	職員の自己啓発によって、資格を取得し、ベビーマッサージ等の満足度の高い自主事業を定期的に開催している。また、限られた人員ながら、積極的にひろばに入り、利用者への声掛けを行うことで、利用者と触れ合い、良好な関係を築いている。結果として、利用者のSOSに気付き、相談に繋げることが出来ている。	
4	東京都台東区立下町風俗資料館〔台東区芸術文化財団〕	入館者数	75,344	人	20	20	20	20	20	3	103	極めて良好	館の目的に見合った展示や実演等及び、開館時間延長の継続実施や区政70周年を記念した入館無料デーの取組みにより利用者の満足、利便向上に努めた。また、メディア取材を積極的に受け入れ対外的なPRを行っており、入館者の増につながっている。	
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	20,095	人	20	20	20	20	20	10	110	極めて良好	時宜に見合った開館時間延長・臨時開館の効率的な運営を図りつつ、学術機関との連携協定事業や地元町会との協力事業を継続した。来館者のニーズに沿った事業展開やリニューアル10周年を記念する自主事業、さらに新たな来館者層の開拓を図る企画展を行い、入館者数は飛躍的に増加した。	
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	47,522	人	20	20	20	20	18	3	101	極めて良好	展示の充実による来館者サービスの向上のほか、区事業にも積極的に協力し、多くの来館者を集めた。また、「UENO WELCOME PASSPORT」に新規で加盟し、上野周辺の文化施設の来館者呼び込んだ。さらに敷地全体が国の名勝、主要な建物が登録有形文化財である施設、庭園について逐次きめ細やかに対応がなされていた。	
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	-	人	20	20	20	20	20	3	103	極めて良好	休館中においても、職員による適切な備品管理や自主事業の継続を行った。分かりやすいチラシ作成やインターネットによる応募要領取得により、コンサート等の入場者は増加し、コンクールの若年齢層の応募者も増えた。リニューアルオープンに向けて着実に準備を進めている。	
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	15,600	人	20	20	20	20	18	8	106	極めて良好	施設管理に影響のない範囲で開館日数を可能な限り増やし、また、地域イベントや共通入館券への参加により、新たな来館者層の開拓に努めている。また、貴重な資料の保存・保護のために、計画的な修理を進めている。	
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〕	研修センター会議室稼働率	20.5	%	20	19	20	20	16	5	100	良好	協定等に基づき事務処理を含め適切に処理されている。また、サービス向上の取組みも、利用者アンケート調査により得た情報を利用し、利用者のニーズに合わせた講座等の開講をしている。稼働率の向上については、メディアの露出度が高い「浅草ものづくり工房」を更に活用し、施設全体のPRを積極的に行っていく必要がある。	
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	26,119	人	20	19	20	20	20	-	99	良好	各観点の評価は良好であり、適切な管理運営が行われている。利用者ニーズの把握と反映に努め、新たな行事を企画し好評を得るなど、サービスの向上にも努めた。今後も適切な予算管理を行いながらサービスの向上に努め、利用者数の増加を図っていく。	
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	25,831	人	20	19	20	20	20	-	99	良好	各観点の評価は良好であり、適切な管理運営が行われている。新たな取組みを導入することで利用者ニーズを反映しており、利用者の満足度調査でも好評評価を得ている。今後も適切な予算管理を行いながらサービスの向上に努め、利用者数の増加を図っていく。	
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	23,134	人	20	19	20	20	20	-	99	良好	各観点の評価は良好であり、適切な管理運営が行われている。また、併設している施設と情報共有しながら保守点検等を実施するなど、適切な施設管理を行った。今後も適切な予算管理を行いながらサービスの向上に努め、利用者数の増加を図っていく。	

No.	施設名称 〔指定管理者名称〕	指標			評価結果								
		名称	H28 実績値	単位	管理 の適正性	事業 の運営	施設 の維持管理	サー ビス上 の取組 み	収入 支出	優 れた取 組み	合 計点	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	35,620	人	20	19	20	20	20	—	99	良好	各観点の評価は良好であり、適切な管理運営が行われている。意見箱等を活用し利用者の意見や要望を募る機会を設けるなど、ニーズの把握と反映に努めた。今後も適切な予算管理を行いながらサービスの向上に努め、利用者数の増加を図っていく。
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）	88.6	%	20	19	20	20	16	—	95	良好	利用者満足度調査の結果では高い満足度が示され、感謝の言葉が多く寄せられるなど良好なサービス提供が行われた。引き続きサービスの向上に取り組むとともに利用者数の増を図る。また、収支改善のため、効率的な予算執行に努める。
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）	42.2	%	20	20	20	20	20	—	100	良好	改修工事に伴う利用者移転の際には、利用者やご家族等に移転先施設の特徴や料金を丁寧に説明するなど、スムーズに移転が完了するよう尽力した。今後は運営再開に伴う再移転をスムーズに完了させるとともに、より良いサービスを提供できるよう取組んでいく。
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）	95.4	%	20	19	17	19	18	—	93	良好	職員の介護力を測る指標を設定し、その指標に基づく実践研究発表を行う等、介護力向上に積極的に取り組んでいる。今後も、地域社会との連携や、高いサービス水準を維持しつつ、ショートステイについて広報活動を強化し、利用率向上の取り組みを継続的に行っていく必要がある。
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	94.8	%	20	19	20	20	20	—	99	良好	事業計画や収支予算に基づき、適切に事業が執行されている。胃ろう等の経管栄養者の受け入れやターミナルケアの実施、空床型ショートステイを活用した利用者の受け入れ等、利用者の多様なニーズに対応した施設運営に努めている。
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）	95.2	%	20	19	20	20	20	—	99	良好	面会時間を長く設定するなどサービスの向上を図っている。また、商店街において介護に関する啓発活動を行うなど地域との連携強化にも努めている。今後も適切な予算管理を行いながら、サービスの向上に取組んでいく。
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）	98.4	%	19	20	20	20	16	—	95	良好	利用者満足度調査において、施設利用に関して100%に近い高い満足度を維持しており、利用率も毎年98%以上の高い水準を維持している。今後は、利用者サービスの高い水準を保ちながら、効率的な運営を行い収支の改善に努める必要がある。
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	95.5	%	20	19	20	20	20	—	99	良好	地域との連携に努めており、利用者が近隣の住民と交流する機会を確保している。また、効率的な予算執行を行うための取組みにより収支が改善している。今後も適切な予算管理を行いながら、サービスの向上に取組んでいく。
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）	78.7	%	20	18	20	20	18	5	101	極めて良好	施設の利用可能時間延長など、利用者及び家族の声を施設運営に反映させるよう、努めている。また、利用者満足度調査では、職員の接遇や食事についても高い満足度を得ている。介護福祉士、ケアマネジャー資格者など、専門職による質の高いサービスが提供されており、関係機関と協力・連携し地域福祉の拠点としての役割を果たしている。
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	81.1	%	20	19	20	19	20	—	98	良好	ボランティアの積極的な受け入れや、老人福祉センターと複合施設である特色を生かして、それぞれの行事案内を掲示したり地元町会にも行事案内を送付する等、サービス水準及び利用率の向上に努めていく。
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	休止中	%	20	20	20	20	20	—	100	良好	平成29年4月の運営再開に向け、利用者に快適な環境を提供できるよう施設の清掃や整理整頓を行った。また、可能な限り休止前と同じ職員配置になるよう準備を行うことで、再び本サービスを利用される方等の安心感の確保に努めた。今後は施設の運営再開に伴い良いサービスを提供できるよう努めるとともに、利用者数の確保に向けて取組んでいく。
24	東京都台東区立みのお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）	77.8	%	20	19	17	20	20	5	101	極めて良好	来食サービスでは、「食」を通して地域の高齢者と交流を深める等、地域に貢献した取り組みを行い、高齢者福祉実践・研究大会で大会実行委員長賞を受賞するなど、高い評価を得た。また、全体的な利用サービスについても、施設の満足度調査において高い満足度を保っており、良好な管理運営がなされている。

No.	施設名称 〔指定管理者名称〕	指標			評価結果							説明	
		名称	H28 実績値	単位	管理の 適正性	事業の 運営	施設の 維持管理	サー ビス向 上の 取組 み	収入 支出	優 れた 取組 み	合 計 点		総 合 評 価
25	東京都台東区くらまえ 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	90.9	%	20	20	20	20	20	—	100	良好	近隣事業所と連携し、入浴希望者を積極的に受け入れするなど利用者の要望に応じながら在宅高齢者の福祉向上を図った。また、高齢者の家族のため、在宅ケアの知識普及に努める等、地域福祉の拠点としての役割を果たしている。
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	84.6	%	20	19	20	20	20	5	104	極めて 良好	地域との連携強化に努めており、利用者が近隣の住民と交流する機会を確保している。また、自主的な取組みである足湯が好評を得ていることから、今後も利用者のニーズの把握に努めてサービスの向上に取組んでいく。
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）	75.7	%	20	19	18	20	16	—	93	良好	利用者やご家族から接遇面で好評を得るなど、適切な事業運営がなされている。また、商店街において介護の啓発活動を行うなど地域との連携強化にも努めている。今後もサービスの向上に取組み、利用率の改善に努めていく。
28	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	70.6	%	20	19	20	19	20	—	98	良好	地域散策や地元行事参加等、地域住民と連携し、地域社会に根差した高いサービス水準を維持し、利用率及び利用者満足度の向上に努めている。
29	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	73.7	%	20	20	20	20	20	—	100	良好	要望の多い入浴サービスの時間枠を増やしたり、認知症の利用者の心を癒す玩具療法を継続的に行うなど、サービス向上に取り組んでいる。今後は、利用者サービスの高い水準を保ちながら、効率的な運営を行い利用率の向上に努める必要がある。
30	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	91.6	%	19	20	20	20	18	—	97	良好	近隣に新規特養が開設したことにより入所の利用率が低下したが、利用者の満足度も高く、全体として適切な施設管理・運営がなされており、区立の老人保健施設としての役割が果たされている。
31	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〕	利用率	100	%	20	19	18	20	17	—	94	良好	入居及び体験事業の利用率は100%であり、障害者の生活の場として需要が高い、自主事業の利用者の減はあるものの、施設の適切な維持管理等により利用者の安全確保に努めるなど、適正な運営が行われている。
32	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	91.6	%	20	19	20	19	13	3	94	良好	逆紹介の推進や収支改善への取組みが必要であるものの、適正な施設運営のための体制整備が行われており、全体として良好な運営が行われている。
33	東京都台東区立少年自然 の家「霧ヶ峰学園」 〔株式会社ニッコトラ スト〕	利用人数	14,569	人	19	18	17	16	18	—	88	適 正	施設を適切に管理し、良好なサービスが実施されており、利用者の満足度は高く、一般利用人数は増加している。閑散期の利用率向上の努力が必要であるものの、全体として、適正な運営が行われている。
34	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	60	人	20	20	19	20	18	—	97	良好	事業計画に基づき、適正に事業を運営している。また、第三者評価や懇談会を実施するなどして利用者の意見やニーズを把握し、利用者の満足度の向上に努めている。
35	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 (4月1日現 在)	211	人	20	19	20	18	20	—	97	良好	利用者の満足度が高く、常に教育・保育の質の向上及び環境の整備に努めており、良好なサービスが実施されている。園の運営も安定していることから、全体として、適正な管理運営が行われている。
36	東京都台東区立たいとう こども園 〔社会福祉法 人東京児童協会〕	入所児童数 (4月1日現 在)	159	人	18	19	18	17	20	3	95	良好	多様な利用者のニーズを的確に捉えながら、園の運営に反映させており、教育・保育の更なる充実が図られている。利用者の満足度も高く、良好なサービスが提供されている。
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	31,430	人	20	19	20	17	20	—	96	良好	アンケートによれば9割以上の利用者が満足しており、良好なサービスが提供されているが、前年度に比べ中高生を除いた利用者数が減少しており、これを増やしていくための取り組みが必要である。施設管理も含めて全体としては適切な運営が行われている。

No.	施設名称 〔指定管理者名称〕	指標			評価結果								
		名称	H28 実績値	単位	管理の 適正性	事業の 運営	施設の 維持管理	サー ビス 向上の 取 組 み	収入 支出	優 れた 取 組 み	合計 点	総合 評価	説明
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	17,142	人	20	18	20	18	20	—	96	良好	仮施設へ移転したという事情があるものの、利用者数が目標値に届かなかった。ただし、利用者の満足度は高く、管理面も含めて良好な施設運営が行われている。
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	18,229	人	20	20	20	20	20	—	100	良好	地域を意識したサービス提供の結果、昨年度より利用者が増加し、目標数を達成した。引き続き地域とのきめ細かい連携が求められる。全体として運営は良好である。
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	39,047	人	20	20	20	20	20	—	100	良好	乳幼児に加え小学生、中高生など幅広い世代を対象にした事業を実施し、また地域との繋がりを重視していくことで、地域における児童の健全育成の拠点として、児童館の機能を十分に発揮している。
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	34,125	人	20	19	20	20	20	—	99	良好	利用者のニーズを見極めたサービス提供を行っており、目標数にはわずかに届かなかったが利用者の増加につながった。全体として適正に運営されている。平成30年度中に大規模改修を行う予定であり、開館日数や事業規模に限られる中で効果的に事業を実施していくための工夫が必要である。
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	35,516	人	20	20	20	20	20	—	100	良好	異世代交流活動や中高生をターゲットにした企画を実施することで、中学生世代の利用者を大幅に増やした。それ以外にも様々なイベントを実施し、楽しむ場であるとともに児童の心身の成長の場ともなり、施設として児童の健全な育成に大きく貢献した。
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	56,895	人	20	20	20	20	20	—	100	良好	様々な年代の利用者が児童館を活用できるよう、多様な内容の事業を実施しており、利用者数は近隣の小学校仮移転の影響があったため前年度より多少減少したものの、当初の目標を達成した。全般的に児童福祉施設として良好な運営が行われている。
44	東京都台東区立谷中児童館 〔社会福祉法人台東区社会福祉事業団〕	利用者数	52,552	人	20	20	20	20	20	—	100	良好	幅広い層のニーズに応じた事業を実施し、複合施設にある利点も生かし、利用者数を増やすことに成功した。利用者のみでなく、地域団体や関連施設とも良好な関係や連携体制を築いており、児童館として良好な運営が行われている。

(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	堀内 一 男	元 跡見学園女子大学 教授 国際理解支援協会シニアアドバイザー
副委員長	竹内 孝 宏	青山学院大学 総合文化政策学部 教授
委員	加藤 敦 子	中小企業診断士
	大畠 好 博	台東区観光ボランティアの会 代表
	石井 むつ子	民生委員(寿地区会長)

(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29年11月13日	(第1回) 評価の実施方法の決定
平成29年12月15日	(第2回) 評価結果のまとめ 評価委員会報告書の構成
平成30年 1月19日	(第3回) 評価委員会報告書の決定

イ 施設の視察調査、ヒアリングの実施経過

日 程	対 象 施 設
平成29年11月14日	東京都台東区立寿子ども家庭支援センター (区民部 子ども家庭支援センター) 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 東京都台東区立谷中児童館 (教育委員会事務局 児童保育課 放課後対策担当)
平成29年11月20日	東京都台東区立浅草公会堂 (区民部 区民課)

(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

平成29年 2月 6日改定

平成29年 8月30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、区長又は教育委員会（以下「区長等」という。）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、その事業者が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のと区長等が判断した場合は、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年間の法人住民税、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

区長等が、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. 指定管理料

指定管理料については、以下のとおりとする。

- ① 指定管理業務に係る施設の管理運営経費等の支出総額及び利用料金その他の事業収入等の収入総額の実績等に基づき、あらかじめ区が、必要と認める金額を、指定管理料として指定管理者に支払うことができる。なお、支払いの方法については、年度協定で定めるものとする。
- ② 指定管理料について、指定期間を期間とする債務負担行為を定めることができる。

7. 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。

8. 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（支払いの方法を含む。）
- 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。

9. 評価の実施

(1) 内部評価の実施

指定管理者に対し、指定期間の初年度と最終年度を除いた年度（指定管理者が継続して指定される場合は、指定期間の1年目も含む。）、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 管理の適正性
- ② 事業の運営
- ③ 施設の維持管理
- ④ サービス向上の取組み
- ⑤ 収入支出
- ⑥ 優れた取組み

(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。

10. 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30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・野村不動産パートナーズグループ	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・若者支援課
3	寿子ども家庭支援センター	(NPO)子育て台東	5年	子ども家庭支援センター
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	5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	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
29	せんぞくデイホーム	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
30	老人保健施設千束	(公社)地域医療振興協会	10年	
31	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
32	台東病院	(公社)地域医療振興協会	10年	健康課
33	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
34	ことぶきこども園	(NPO)子育て台東	5年	
35	たいとうこども園	(福)東京児童協会	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	谷中児童館	(福)台東区社会福祉事業団	5年	
45	社会教育センター	JN共同事業体 (代表企業株式会社JTBコミュニケーションデザイン)	5年	
46	千束社会教育館	JN共同事業体 (代表企業株式会社JTBコミュニケーションデザイン)	5年	
47	小島社会教育館	JN共同事業体 (代表企業株式会社JTBコミュニケーションデザイン)	5年	
48	根岸社会教育館	JN共同事業体 (代表企業株式会社JTBコミュニケーションデザイン)	5年	
49	今戸社会教育館	JN共同事業体 (代表企業株式会社JTBコミュニケーションデザイン)	5年	
50 56	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	スポーツ推進 課
57	社会教育センター清島温水プール	JN共同事業体 (代表企業株式会社JTBコミュニケーションデザイン)	5年	

※指定管理者団体数 14団体

株式会社3（企業グループを含む）、NPO法人1、社会福祉法人7、公益社団法人1、
公益財団法人2

**平成29年度
台東区指定管理者施設管理評価報告書**

**平成30年1月
(平成29年度登録第86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)1027

FAX03(5246)1019

メールアドレス:kikaku.u6a@city.taito.tokyo.jp