

アカデミー文京外 6 施設の指定管理者の評価結果について

アカデミー文京外 6 施設の平成 30 年度管理運営実績について、以下のとおり評価を実施した。

1 指定管理者

公益財団法人文京アカデミー

2 管理運営施設（7 施設）

アカデミー文京、アカデミー湯島、アカデミー茗台、アカデミー音羽、アカデミー千石、文京シビックセンタースカイホール、響きの森文京公会堂

3 評価の経過

アカデミー推進部に設置した指定管理者評価検討会（以下「評価検討会」という。）において評価（一次評価）を行い、その後、学識経験者等の外部委員 2 名を含む指定管理者評価委員会（以下「評価委員会」という。）において、評価検討会の評価の適正性を確認し、区としての最終評価（二次評価）を行った。

令和元年	6 月	評価検討会による評価（一次評価）
	10 月	評価委員会による評価検討会評価の適正性の確認（二次評価）

4 評価結果

裏面のとおり

評価主体		評価検討会 (一次評価)	評価委員会 (二次評価)
分野 評価	サービス向上の有効性 【配点 40 点】	38 点 A	36 点 A
	経費の効率性 【配点 12 点】	11 点 A	10 点 B
	管理運営の適正性 【配点 36 点】	27 点 C	27 点 C
	業務の改善性 【配点なし】	— —	— —
総合評価 【配点 88 点】		76 点 (86%) B	73 点 (83%) B

なお、詳細は別紙のとおり。

《分野評価及び総合評価の見方》

評価	評価内容及び基準	
A	特に優れている。	(合計得点が、配点の 90%以上)
B	優れている。	(合計得点が、配点の 80%以上 90%未満)
C	おおむね適正である。	(合計得点が、配点の 60%以上 80%未満)
D	改善が必要である。	(合計得点が、配点の 40%以上 60%未満)
E	相当な改善が必要である。	(合計得点が、配点の 40%未満)

文京区立アカデミー文京外 6 施設
指定管理者の管理運営に対する評価報告書
【平成 3 0 年度実績】

令和元年 6 月
アカデミー関連施設指定管理者評価検討会

所管課	アカデミー推進部アカデミー推進課
評価対象期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日 (指定期間5年中の3年目)

1 指定管理の概要

施設名称	①アカデミー文京 ②地域アカデミー（アカデミー湯島、アカデミー茗台、アカデミー音羽、アカデミー千石） ③文京シビックセンタースカイホール ④響きの森文京公会堂
施設の設置目的	①アカデミー文京・地域アカデミー：区民の生涯にわたる学習活動を総合的に支援し、もって地域の活性化を担う人材の育成と生涯学習及び文化の振興を図る。 ②スカイホール：区民の文化活動と交流の場を提供することにより、区民の文化振興と福祉増進を図る。 ③響きの森文京公会堂：音楽、演劇等の芸術鑑賞及び創作活動を通じて広く区民の交流を促進し、区民の文化振興と福祉増進を図る。
指定管理者名称	公益財団法人 文京アカデミー
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日
公募・非公募の別	非公募
管理業務内容	(1) 管理施設の使用申請受付、使用承認に関すること（4施設共通） (2) 管理施設の施設管理に関すること（4施設共通） (3) 管理施設の利用料金の収納及び還付に関すること（4施設共通） (4) 管理施設の設置目的を達成するための事業の実施に関わる業務 （アカデミー文京・地域アカデミー） (5) 管理施設に関連した文化・芸術事業の実施に関すること （響きの森文京公会堂） (6) 文京区立アカデミー文京及び文京区立地域アカデミー条例第6条に定める業務 （アカデミー文京・地域アカデミー）
利用料金制の有無	有

2 収支状況

(1) 指定管理料及び利用料金

年度		28	29	30	31	32
収 入	響きの森文京公会堂等指定管理料	51,603,000	57,799,000	54,234,000		
	アカデミー文京等指定管理料	109,509,400	107,473,000	109,198,000		
	利用料金	270,179,150	268,492,915	257,858,755		
	受講料収入	15,626,200	14,092,900	14,779,140		
	チケット収入	39,499,750	44,188,750	37,336,550		
	助成金等収入	2,583,447	6,243,491	2,479,845		
	合計（A）	489,000,947	498,290,056	475,886,290		
支 出	人件費	141,318,348	142,558,830	136,700,067		
	響きの森文京公会堂施設管理経費	112,517,662	139,875,967	119,037,242		
	スカイホール施設管理経費	1,264,350	2,018,823	1,190,477		
	アカデミー文京等施設管理経費	53,967,095	59,127,690	51,989,508		
	響きの森文京公会堂事業運営経費	80,372,813	85,999,397	81,420,467		
	アカデミー文京等事業運営経費	25,390,784	25,583,808	25,203,453		
	合計（B）	414,831,052	455,164,515	415,541,214		
収支（A）－（B）		74,169,895	43,125,541	60,345,076		

【特記事項】

利用料金の区への還元額 9,506,000円

「文京区立アカデミー文京外6施設の管理に関する基本協定書」第26条に基づく利用料金収入の区への還元額は、利用料金収入から除く。

(2) 自主事業（指定管理者の費用と責任で実施する事業）

年度		28	29	30	31	32
収入	チケット収入	73,669,946	78,145,344	89,609,350		
	助成金収入	11,358,871	9,842,579	768,041		
	手数料収入	913,113	1,019,360	1,152,427		
	広告料収入	9,017,480	9,147,720	7,904,300		
	受講料収入	1,043,800	1,127,400	1,716,500		
	負担金収入	0	0	23,451		
	寄付金収入	0	845,053	0		
	協賛金収入	0	0	0		
	コピー代金等収入・自販機手数料等	6,891,932	7,741,192	6,863,168		
	合計（A）	102,895,142	107,868,648	108,037,237	0	0
支出	事業運営費等	42,690,907	48,967,978	49,295,426		
	芸術鑑賞事業等	66,539,390	70,471,014	75,696,707		
	合計（B）	109,230,297	119,438,992	124,992,133	0	0
収支（A）－（B）		-6,335,155	-11,570,344	-16,954,896	0	0
【特記事項】 自動販売機手数料の区への還元額 1,329,000円 「文京区立アカデミー文京外6施設の管理に関する基本協定書」第27条第2項に基づく自動販売機手数料収入の区への還元額は、自動販売機手数料収入から除く。						

3 評価検討会委員

	役職	委員名
1	座長	アカデミー推進部長 小野 光幸
2	副座長	アカデミー推進部アカデミー推進課長 細矢 剛史
3	委員	アカデミー推進部観光・都市交流担当課長 鈴木 大助
4	委員	アカデミー推進部スポーツ振興課長 木村 健
5	委員	塚原 敦子（施設利用者）
6	委員	三浦 武裕（施設利用者）

4 評価の対象とした資料

	評価の対象とした資料名	評価項目番号
1	指定管理業務要求水準書	①
2	基本協定書・平成30年度協定書	①
3	財団の運営方針・事業運営及び事業計画について	⑥⑫⑬⑭⑮⑯
4	平成30年度 事業計画	①②⑨⑩
	指定管理事業	
	自主事業等	
	共催事業	
5	平成30年度 事業報告	①②⑨⑩
6	(1) 指定管理事業 事業報告	①④⑦⑨⑩
	シビックホール	
	生涯学習	
	施設の管理運営	
	(2) 指定管理事業決算	
7	(1) 自主事業等 事業報告	①②④⑨⑩
	シビックホール (自主事業)	
	シビックホール (共催・後援・協力事業)	
	(2) 自主事業決算	
8	ホール事業に関するアンケート	②③⑤
9	生涯学習事業に関するアンケート	②③⑤
10	施設利用に関するアンケート	③⑤
11	意見・要望とその対応	③⑥
12	情報公開請求一覧	⑰
13	情報公開に関する規程	⑰
14	個人情報の保護に関する規程	⑰
15	研修等一覧	⑬⑱
16	収納金内訳書兼収納金預入報告書(日計表)	⑪
17	清掃業務委託作業確認書	⑭
18	指定管理施設の保守点検・修繕及び備品購入実績一覧	⑭⑮
19	備品台帳	⑮
20	緊急連絡網	⑱
21	自衛消防隊活動マニュアル	⑱
22	急病人・怪我人発生時の対応	⑱
23	緊急対応等報告書	⑱
24	前年度評価結果(平成29年度実績)	
	改善指摘事項及び改善策	
25	資料	②④
	(1) ホール事業 指定管理事業	
	(2) ホール事業 自主事業	
	(3) 生涯学習推進事業	
	(4) シビックホール メンバーズ プレミアムコンテンツ	

5 評価結果

(1) 分野評価

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
サービス向上の有効性 【配点40点】	A 38点	① 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業が適切に実施されたか。	4	4	4
		② 区が求めた事業以外に、住民サービスの向上を図るための自主事業が積極的に計画され、事業計画書や企画提案書に沿って適切に実施しているか。	8	4	8
		③ 利用者懇談会や利用者アンケートにより、利用者の意見を収集し、適当な意見については、それを反映させた取組が行われたか。	4	3	3
		④ 区民や利用者への広報方法を工夫し、効果的な広報活動が行われたか。	4	4	4
		⑤ 利用者アンケート等の結果で、利用者から高い評価を得られているか。	8	4	8
		⑥ 利用者からの苦情に対する対応と報告が適切に行われたか。	4	3	3
		⑦ 利用者数、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前と比べて同程度か。	8	4	8
	【評価理由】 ①基本協定書、業務要求水準書で区が求めた以上の事業を実施した。音楽劇ワークショップでは、舞台手話通訳を取り入れたことで、関係団体からの注目もあり、今年度実施予定の舞台手話通訳者養成講座につながっている。また、区が覚書を締結した金沢市と連携し、アカデミア講座を行うなど、区の動きに合わせた事業も展開している。 ②バレエの公演と生涯学習講座を連動させるなど、自主事業の取組みに創意工夫が見られ、積極的に実施している。 ③きめ細かいアンケートを実施し、事業への反映も行っている。また、ひとことカードの取組みなど、意見を収集する方法も工夫している。 ④ホームページのリニューアルを行い、見やすい広報に取り組んでいる。特にホームページ内の試聴ギャラリーの取組みは先進的である。 ⑤利用者からは80%を超える高い評価を得ている。利用者のアンケートや声を活動に活かしている。 ⑥対応、報告ともに適切に行っている。 ⑦特に大ホールは依然高い稼働率である。				
経費の効率性 【配点12点】	A 11点	⑧ 経費節減への具体的な取組を行い、その効果があつたか。	4	3	3
		⑨ 指定管理料の範囲内で効果的・効率的な予算執行が行われたか。	4	4	4
		⑩ 収入を増加するための具体的な取組を行い、その効果があつたか。	4	4	4
	【評価理由】 ⑧ポスター・チラシを内部で作成するなど取組みを行っており、効果が認められる。 ⑨ホールの利用料金収入による黒字分を、シビックホール20周年記念事業実施に向けて積み立てている。 ⑩チケット販売方法の工夫や補助金等の獲得に取り組んでいる。				

評価分野	評価 得点	評価項目	配点	評価	得点
管理運営の適正性 【配点36点】	C 27点	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	4	3	3
		⑫ サービスを低下させない適切な人員配置が行われたか。	4	3	3
		⑬ 職員の知識・技術向上を図るための研修等が適切に行われたか。	4	3	3
		⑭ 利用者が安全・快適に施設を利用できるよう適切に施設の保守、修繕、清掃等が行われたか。	4	3	3
		⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	4	3	3
		⑯ 文京区個人情報保護条例の規定を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理のために必要な措置が講じられ、漏えい、滅失及びき損等の事故が起きていないか。	4	3	3
		⑰ 文京区情報公開条例の趣旨に則り、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求または区から情報提供の求めがあった場合は適切で速やかな対応が行われたか。	4	3	3
		⑱ 事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制が適切であり、緊急事態が発生した場合は、その対応が適切であったか。	4	3	3
		⑲ 省エネやごみの削減など環境に配慮した取組が積極的に行われたか。	4	3	3
	【評価理由】 ⑪日計表を複数の職員で確認するなど、金銭管理を適切に行っている。 ⑫適切な人員配置を行っている。 ⑬外部の研修にも積極的に参加し、適切に行っている。 ⑭施設の保守、修繕、清掃等は適切に行っている。 ⑮備品管理は適切に行っている。 ⑯区に準じた規定を設け、適切に管理している。 ⑰区に準じた規定を設け、適切に管理しており、情報公開の体制も整っている。 ⑱定期的に職員訓練を実施し、緊急時に適切に対応できるよう備えている。 ⑲広報や内部の事務において、紙媒体を減らすように努めている。				
業務の改善性 【配点12点】	—	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）を受けて、適切な改善が図られたか。			—
	《前回の指摘事項》 【評価理由】				

(2) 総合評価

評 価	B	得 点	76点 / 88点
【所見】 全ての分野において、協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たす又は超える成果があった。 自主事業では、文化庁の補助金などを活用し、吹奏楽やバレエの人材育成事業を行うなど、積極的に新たな取組を実施しており評価できる。 一方で、「ハイスクールアカデミア」など生涯学習事業では参加者の少ない事業もあったため、今後はより多くの人に参加してもらえよう、広報などで工夫をしていってほしい。 利用者アンケートについては、きめ細かく利用者の意見を捉えているが、生涯学習の講座に初めて参加した人の推移や感想などを分析し、その後の事業に活かしていくことも必要であると考え る。 【改善事項】 なし。			

《評価結果の見方》

(1) 分野評価

評価項目ごとに4段階評価を行い、その結果に応じた乗率を各評価項目の配点に乗じて採点し、各評価分野の合計得点を5段階評価します。

① 4段階評価・乗率

評 価	評価内容及び基準	乗 率
4：優良	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を超える成果がある。	100%
3：適当	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしている。	75%
2：課題あり	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしているが、一部に課題がある。	50%
1：要改善	協定書、業務要求水準書等の水準を満たしておらず、改善が必要である。	0%

② 5段階評価

評 価	評価内容及び基準
A	当該分野について、特に優れている。 (分野の合計得点が、配点の90%以上)
B	当該分野について、優れている。 (分野の合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	当該分野について、おおむね適正である。 (分野の合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	当該分野について、改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	当該分野について、相当な改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の40%未満)

(2) 総合評価

各評価分野の得点を合計し、その合計得点を5段階評価します。

評 価	評価内容及び基準
A	総合評価の結果、特に優れている。 (合計得点が、配点の90%以上)
B	総合評価の結果、優れている。 (合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	総合評価の結果、おおむね適正である。 (合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	総合評価の結果、改善が必要である。 (合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	総合評価の結果、相当な改善が必要である。 (合計得点が、配点の40%未満)

指定管理者評価委員会 評価結果

1 指定管理者の評価

指定管理者名	管理運営する施設名	所管部署名
公益財団法人 文京アカデミー	アカデミー文京外6施設	アカデミー推進部 アカデミー推進課

(1) 分野評価

評価分野	評価項目	評価検討会 評価	評価理由	評価委員会 評価	評価理由
サービス向上の有効性	① 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業が適切に実施されたか。	4	要求された業務内容に基づいた計画に沿って、事業が水準を超える内容で適切に実施されている。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	② 区が求めた事業以外に、住民サービスの向上を図るための自主事業が積極的に計画され、事業計画書や企画提案書に沿って適切に実施しているか。	8	ホール事業、アウトリーチ事業、生涯学習事業、情報提供事業など事業計画書に沿って、水準を超える内容で適切に実施されている。	8	評価委員会の評価は妥当であるが、自主事業収支の赤字が続く状況は好ましくないため、その改善について検討されたい。
	③ 利用者懇談会や利用者アンケートにより、利用者の意見を収集し、適当な意見については、それを反映させた取組が行われたか。	3	施設利用に関するアンケート調査を実施している。利用者からの意見・要望について反映された取組が行われている。	3	評価委員会の評価は妥当である。
	④ 区民や利用者への広報方法を工夫し、効果的な広報活動が行われたか。	4	広報紙「スクエア」を毎月10万部発行し、ホームページ、ポスター・チラシなど広報活動に加え、フェイスブック、ツイッターにより情報提供が効果的に行われている。また、ホームページはリニューアルを行い、より利用者によりわかりやすい広報に努めている。	4	評価委員会の評価は妥当である。
	⑤ 利用者アンケート等の結果で、利用者から高い評価を得られているか。	8	施設利用、ホール事業、生涯学習講座に関するアンケート調査において、4点以上（5点満点）といずれも高い評価が得られ、業務要求水準書における利用者の満足度を十分に満たしている。	8	評価検討会の評価は妥当である。ただし、現在実施している各アンケートについては、ホール事業及び生涯学習講座の総合的な満足度を分析する方法を検討されたい。
	⑥ 利用者からの苦情に対する対応と報告が適切に行われたか。	3	指定管理者に関する区民の声など、利用者からの問合せや苦情等に対しては、対応策などを区に適切かつ速やかに報告されている。また、意見、要望等については、実現可能なものから適時反映している。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑦ 利用者数、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前と比べて同程度か。	8	大ホール、小ホールの稼働率は90%程度と高い水準となっている。その他の施設の稼働率は減少傾向にある。	6	指定期間開始前である平成27年度の稼働率（貸出コマ数による）と比較すると下がっている状況にある。
	分野評価	A		A	
経費の効率性	⑧ 経費節減への具体的な取組を行い、その効果があったか。	3	契約案件については、原則として競争入札を行っている。また、ポスター・チラシをできるだけ内部で作成するなど、経費削減につなげている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑨ 指定管理料の範囲内で効果的・効率的な予算執行が行われたか。	4	ホールの利用料金収入等の増収から指定管理料における財団の収支は黒字となっている。その黒字をホールの20周年記念事業実施のために積み立てている。	3	指定管理料の収支が黒字となっており、収支差額をホールの20周年記念事業の実施のために積み立てていることは一定評価できる。ただし、そのことを以て「効果的・効率的な予算執行が行われた」とは言い難い。
	⑩ 収入を増加するための具体的な取組を行い、その効果があったか。	4	チケット販売について、逐次販売状況を把握し、追加広告や、団体への斡旋を行ったりして、集客目標の達成に努めるなど、収入増加を図っている。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	A		B	

評価分野	評価項目	評価検討会 評価	評価理由	評価委員会 評価	評価理由
管理運営の 適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	金銭管理は、4時間おきに1日4回、複数の者でチェックを行うなど適切に行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑫ サービスを低下させない適切な人員配置が行われたか。	3	人員配置計画を策定し、人材の確保と育成の考え方にに基づき人員配置が行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑬ 職員の知識・技術向上を図るための研修等が適切に行われたか。	3	職員の能力向上・技術獲得に資する研修や接遇研修、及び防災等の研修や訓練が実施されている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑭ 利用者が安全・快適に施設を利用できるよう適切に施設の保守、修繕、清掃等が行われたか。	3	必要な施設の保守、修繕及び清掃等は適正に行われている。また、日々の清掃等の点検作業もきめ細かく行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	新規備品の登録など、備品管理は台帳により適正に行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑯ 文京区個人情報保護条例の規定を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理のために必要な措置が講じられ、漏えい、滅失及び毀損等の事故が起きていないか。	3	区に準じた形で、個人情報の保護の規程を定め、それに基づき個人情報は適切に管理されている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑰ 文京区情報公開条例の趣旨にのっとり、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求又は区から情報提供の求めがあった場合は適切で速やかな対応が行われたか。	3	区に準じた形で、情報公開に関する規程を定めるとともに、情報公開請求に対して迅速に公開するなど適切な対応が行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑱ 事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制が適切であり、緊急事態が発生した場合は、その対応が適切であったか。	3	急病人・怪我人などの事故及び火災・地震などの災害に対するマニュアルを作成し、適切かつ速やかに対応できる体制を整えている。また、緊急事態が発生した場合には報告書を作成し情報共有を行うなど、適切な対応がとられている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑲ 省エネやごみの削減など環境に配慮した取組が積極的に行われたか。	3	区と同様のルールで、ごみの分別収集や裏紙利用の徹底、印刷物の内部作成による紙資源の適切な使用の取り組みが行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	
改業 善務 性の	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）を受けて、適切な改善が図られたか。	—		—	
	分野評価				

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	76 / 88	73 / 88
総合評価	B	B

(3) 所見及び改善指摘事項

	評価検討会	評価委員会
優れている点	全ての分野において、協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たす又は超える成果があった。	・メニューが多彩であり、業務水準を超えた事業が展開されている。 ・指定管理施設の利用者アンケートにおいて、「満足」「やや満足」の割合が80%を超えていることは評価できる。
区が明示した水準を満たすが、更なる取組みが期待される点	自主事業では、文化庁の補助金などを活用し、吹奏楽やバレエの人材育成事業を行うなど、積極的に新たな取組を実施しており評価できる。 一方で、「ハイスクールアカデミア」など生涯学習事業では参加者の少ない事業もあったため、今後はより多くの人に参加してもらえよう、広報などで工夫をしていってほしい。 利用者アンケートについては、きめ細かく利用者の意見を捉えているが、生涯学習の講座に初めて参加した人の推移や感想などを分析し、その後の事業に活かしていくことも必要であると考え。	・公益財団法人としては、公益目的事業の収支は収入が支出を超えないのが原則であるため、大幅な黒字が複数年続くことは望ましくない。区民への説明責任を果たすためにも指定管理料のあり方について検討をしていく必要がある。 ・自主事業について、当初の予定に反して補助金が支給されなかったということだが、今後はそのようなことのないよう慎重に事業予定を立てていただきたい。 ・業務要求水準書では、小破修繕を行う際には、可能な限り区内業者の活用に努めることとしている。資料からは、小破修繕の施行業者に区内業者がいることは確認できない。今後は、施行業者を確認できるようにされたい。
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	なし	なし

2 評価検討会の評価に関する意見

・個々の評価項目については、資料の記載内容から、数量的又は明示的に評価をされたい。(⑥⑧⑨⑩⑬⑭⑮⑯)
--

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

・収支の黒字については、他のホールの改修等によるものであるならば、毎年の協定において指定管理料の調整がなされるべきと考える。事業者のモチベーションを維持しつつ、適正な指定管理料の設定水準について検討していただきたい。 ・収支状況の記載において、利用料金及び自動販売機設置による区への利益還元について収入と支出を相殺して記載しているが、相殺せずに、収入額、支出額を明確にするように記載されたい。 ・指定管理者において実施する各種契約についても、可能な限り区内中小企業発注及び購入の促進に努めることを業務要求水準書に記載されたい。
--