

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	・文化芸術振興事業では、区の要求水準を踏まえ、リニューアル後のホール事業を中心に、響きの森クラシックや子ども向けのプログラムなどを適切に実施した。 ・生涯学習の推進等に係る事業においても、事業計画に基づき大学との連携を含め着実に実施した。	3	・各プログラム等の内容・質について全体的な底上げを図る努力がなされたと推測するが、区が定めた協定書・業務要求水準書等を超えるものであったかどうか確認できなかったことから、区が求めた水準程度と判断した。 ・リニューアル後のホール事業については、自主事業での実施であった部分もあるが、文化芸術振興への寄与は認められる。
	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	・昨年からのリニューアル記念事業や小中学校各1校に向く伝統芸能のアウトリーチ事業に加え、新規事業として、区立中学校吹奏楽部を支援する所有楽器リペアを行う取組を実施し好評を得た。	8	・クラシック中心のプログラムで、高齢者中心の運営となりがちなホール事業について、青少年の実施人口の大きい吹奏楽関連の事業は、意義のあるものと認められる。 ・新たな事業として、区立中学校吹奏楽部へ楽器リペアを行う取組は、好評を得ているため、評価できる。
	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	・利用者アンケートを基に、昼クラシックの開始時間変更や大ホール2階席への誘導案内表示の工夫など改善を行った。また、区民参加演劇も参加者からの声を活かした運営を行った。	4	・利用者からの要望に工夫を凝らして対応するなど、改善を図っている点について評価する。 ・今後は、改善を行った結果、どのような区民の反応だったかを示して欲しい。
	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」及びホームページ等のほか、特にSNSを積極的に活用した広報を実施した。また、チケットの販売状況に応じ、能動的な対応により集客に寄与した。 ・⑤施設の全体的な満足度において、「満足」「やや満足」で91.1%を占めており、高い評価を得ている。	4	・根強いファンづくりの取組による固定客へのアプローチは十分対応できていると思われるが、SNSの活用を通じ、新たな顧客開拓に対する広報を更に期待したい。 ・広報紙等による周知がいかに関の満足度に影響しているか把握できる取組を期待する。
	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	・施設の全体的な満足度において、「満足」「やや満足」で91.1%を占めており、高い評価を得ている。	8	・リニューアル後の事業が満足度向上に与えた影響も考慮されるが、評価は妥当と考えられる。
	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	・対応、報告ともに適切に行っている。	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年度と比べて同程度か。	6	・シビックホールについては、大・小ホールともに高い稼働率であるが、それ以外の施設については、アカデミー文京の稼働率を除き、感染症流行の影響からの活動団体減少により、やや低下傾向にある。	6	・評価検討会の評価は妥当である。
	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	・公演チケットの販売状況から広告掲出を調整する等、柔軟かつ効率的な広報経費の執行を行い、事業アンケートの2次元コード活用や電子決済の導入等により、ペーパーレス化を推進した。	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。	3	・施設保守費を計画的に執行するとともに、適切な契約手続きにより生じた契約差金を区と協議の上で活用し、利用者が施設を快適に利用できる環境整備を行った。	3	・評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	・大ホールの事業「響きの森クラシック」のシリーズセット券(年4回)を積極的に販売し、目標を大きく上回る数を販売した。また、地域アカデミーに設置の自動販売機において利用者ニーズにあわせた種類を揃えることで売り上げが増加した。	3	・評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	

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。	4	・日計表を1日4回決められた時間に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。	3	・日計表を1日4回確認することによる適切な金銭管理を行っていることは認められるが、金銭管理を適切に行うことは、業務要求水準に照らせば当然のことなので、水準を超える評価には至らない。 ・4回実施する必要性や職員の手間等を再考していただきたい。
	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	・公益事業を担うために必要なスキルを身につける組織内教育を行い、適切な人員配置を行っている。	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	・外国人等への対応に配慮した内部研修の実施に加え、多種多様な外部研修のメニューを揃えて参加を促すなど、職員の知識習得を図っている。	3	・職員の役割、能力を踏まえて様々な研修を計画し、職員が受講していることは評価できるほか、時流で求められる研修の実施は意義がある。 ・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	・施設の保守、清掃等を適切に行い、修繕については、区と協議の上、積極的に対応している。	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	・備品台帳に基づき、現品確認の実施に努めている。	3	・評価検討会の評価は妥当である。
	⑯ 個人情報の保護に関する法律の規定を遵守し、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	・区に準じた規程を設け、適切に管理している。	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	・区に準じた規程を設け、適切に管理しており、情報公開の体制も整っている。	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	・危機管理マニュアルを整え、自衛消防訓練を実施し適切に緊急事態に備えている。 ・利用者の昏倒時には、臨機応変に周囲に協力を求めるとともに、適切な処置が行われている。 ・二次的な避難所としての機能整備に向け、災害物品の備蓄、区防災課との意見交換や研修への参加、団体へのヒアリングなど自発的な取組を行っている。	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	・裏紙利用の徹底やグループウェアの利活用、事業アンケートをメールへ誘導して行うなどペーパーレス化を進めている。加えて、令和6年2月から電子決済を導入した結果、令和5年度の紙の使用量はコロナ前の令和元年度と比較して10.2%減少した。	3	・ペーパーレス化は事務効率の向上とともに、区民サービスの向上や資源の有効活用につながるものと考えられるが、実施してから時間があまり経過していないこともあり、今後の成果に期待をしたい。
		分野評価	C		C
改善務性の	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）における「改善すべき事項」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	74 / 88	72 / 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	<ul style="list-style-type: none"> ・様々な環境下にあっても全ての分野において、協定書及び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。 ・シビックホールのリニューアルオープンに加え、令和5年5月の新型コロナウイルスの感染症法上の位置付けが5類へと移行したことから、指定管理事業に留まらず、自主事業においても積極的に事業を展開し、成果を上げた点は高く評価できる。 ・また、普段から経費削減や収入増加に努めた結果、当初の見込みどおり、指定管理事業における収支を1年で改善できた点も評価できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍以降の区民等の期待には十分応えていると感じられる。様々な分野でリモートの取組が進む中、会場でしか味わえない生身の良さを引き続きしっかりアピールしてほしい。 ・指定管理事業における楽器演奏指導において把握したニーズに基づき、自主事業として楽器リペアを行い、区立中学校からも感謝されたことは評価できる。 ・これまでの経験で培った各種イベントスタッフとのつながりという強みを活用し、今後はさらに積極的に事業を推進していただき、業務要求水準を超える取組みを期待する。 ・文化・芸術を愛する区民等に対し、多様な事業を展開し、高い評価を得ていることは、これまでの事業者における知見が活かされていることの証であると感じる。今後もニーズを十分把握しながら、区民等が愛着を持って施設が利用されることを期待する。
区が明示した水準を満たすが、更なる取組が期待される点	<ul style="list-style-type: none"> ・一方で、地域アカデミーの稼働率が感染症の流行以降、低下傾向にある点については、現状分析に基づき、きめ細やかな生涯学習を推進する事業の展開により、新たな活動団体育成に努められたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・公益財団法人の性格上、リニューアル後の事業については、これまでの利益の蓄積の範囲内で、赤字を出しながら実施したものと考えられるが、一方で、財団法人としての中長期的な持続可能性を十分検討し、説明責任を果たしながら、運営を実施してもらいたい。 ・Instagramの活用など新たな広報手段を導入したとのことだが、新たな利用者層の掘り起こしに一層努めて頂きたい。 ・アンケートから評価が低い項目についても、可能な限り改善されるよう意を用いられたい。
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

- ・指定管理者が行うサービスの質を評価することは難しいものの、区の要求水準を超えるものであったと評価される場合には、理由を具体的にお示し頂きたい。
- ・施設の種類が多岐にわたるため、利用者の目的や事業の効果など同一の視点で評価できないところを、如何に施設ごとに細分化して確認し、個別に指摘する点と、総合的に評価する点を明確にした評価ができるような評価基準の工夫をお願いしたい。

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

- ・公益財団法人の指導監督責任の所在を明らかにしながら、公益財団法人としての公益性と収益性のバランスと、専門性を併せ持つ組織能力の向上に向けて、指導・監督に努められたい。
- ・地域アカデミーの利用率減少に対しては、指定管理者とともに、新たな利用者層の掘り起こし・育成等について検討頂きたい。アカデミア講座について、回数増のニーズがあるようなので、施設運営上支障のない範囲でニーズを受け止められるか検討されたい。
- ・ペーパーレス化については、事務において電子決裁システムを導入するとともに、事業においてもアンケートを電子メールへ誘導するなどの取組を行っている。事務作業や事業運営の効率化においてもペーパーレス化が進むよう取り組まれたい。