

文京区立アカデミー文京外 6 施設の指定管理者の評価結果について

文京区立アカデミー文京外 6 施設の令和 5 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 6 年 7 月 評価委員会による評価（一次評価）

10 月 評価委員会による評価検討委員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 4 0 点】	3 7 点 A	3 6 点 A
	経費の効率性 【配点 1 2 点】	9 点 C	9 点 C
	管理運営の適正性 【配点 3 6 点】	2 8 点 C	2 7 点 C
	業務の改善性 【配点なし】	— —	— —
総合評価 【配点 8 8 点】		7 4 点 (8 4 %) B	7 2 点 (8 1 %) 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 9 0 % 以上)
B	優れている。	(合計得点が、配点の 8 0 % 以上 9 0 % 未満)
C	おおむね適正である。	(合計得点が、配点の 6 0 % 以上 8 0 % 未満)
D	改善が必要である。	(合計得点が、配点の 4 0 % 以上 6 0 % 未満)
E	相当な改善が必要である。	(合計得点が、配点の 4 0 % 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
【令和 5 年度実績】

令和 6 年 7 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	令和5年4月1日～令和6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	令和3年4月1日～令和8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		3	4	5	6	7
収 入	響きの森文京公会堂等指定管理料	241,703,000	253,015,000	70,627,366		
	アカデミー文京等指定管理料	142,547,000	135,233,952	143,108,046		
	利用料金	25,453,375	67,782,325	243,121,130		
	受講料収入	4,961,120	8,525,120	12,659,220		
	チケット収入	3,285,950	11,587,970	32,759,250		
	補助金・助成金等収入	0	0	4,265,747		
	雑収益	42,010	37,989	17,532		
	新型コロナウイルス対策に伴う追加費用負担金	17,800,490	0	0		
合計（A）		435,792,945	476,182,356	506,558,291	0	0
支 出	人件費	147,322,667	162,656,858	169,347,690		
	響きの森文京公会堂施設管理経費	102,079,636	203,265,790	131,028,510		
	スカイホール施設管理経費	460,977	641,162	0		
	アカデミー文京等施設管理経費	57,924,046	58,407,534	74,342,230		
	響きの森文京公会堂事業運営経費	44,082,095	61,949,643	85,494,723		
	アカデミー文京等事業運営経費	36,528,779	40,731,914	44,944,799		
	その他管理運営費	44,660	0	0		
	利用料金収入還元	0	0	0		
合計（B）		388,442,860	527,652,901	505,157,952	0	0
収支（A）－（B）		47,350,085	-51,470,545	1,400,339	0	0

【特記事項】

・利用料金収入については、当初見込み額（264,197,000円）に対して利用料金収入額（243,121,130円）が下回ったため、基本協定書第26条の規定に基づく区への還元はなかった。
・光熱費高騰の影響により、経費削減の取組をしてもなお相当の負担が生じている状況に鑑み、指定管理料として185,706円を追加補填（「アカデミー文京等指定管理料」に含む）した。

(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		3	4	5	6	7
収入	チケット収入	0	21,487,190	127,629,090		
	助成金収入	0	404,000	0		
	手数料収入	7,514	193,759	702,096		
	広告料収入	3,927,540	4,417,220	5,537,960		
	受講料収入	459,401	686,100	718,600		
	補助金収入	0	0	1,202,434		
	負担金収入	0	0	0		
	寄付金収入	100,000	50,000	50,000		
	協賛金収入	0	0	0		
	受取利息	898,703	894,446	887,053		
	自動販売機手数料収入	458,604	745,741	1,053,843		
	その他（雑収益）	559,187	6,001,836	3,835,945		
	合計（A）	6,410,949	34,880,292	141,617,021	0	0
支出	事業運営費等	28,264,438	48,287,844	57,477,159		
	芸術鑑賞事業等	493,045	34,615,784	156,899,685		
	自主事業成果配分	320,000	521,564	737,000		
	合計（B）	29,077,483	83,425,192	215,113,844	0	0
収支（A）－（B）		-22,666,534	-48,544,900	-73,496,823	0	0
【特記事項】						
・ 自主事業成果配分とは、基本協定書第27条の規定に基づく、自主事業による収入額の還元で、第1項の自主事業に係る利益還元と、第2項の自動販売機に係る利益還元を足したものである。						
・ 令和4年度、令和5年度は自動販売機に係る利益還元のみ発生した。						

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 長塚 隆史
2	副座長	アカデミー推進部アカデミー推進課長 川崎 慎一郎
3	委員	アカデミー推進部観光・都市交流担当課長 堀越 厚志
4	委員	アカデミー推進部スポーツ振興課長 矢部 裕二
5	委員	大庭 恒夫（施設利用者）
6	委員	阿部 裕子（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・令和5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	⑥⑫⑯⑰⑱
4	令和5年度 事業計画	①②④⑨
	指定管理事業	
	自主事業等	
5	令和5年度 事業報告（総括）	①②④⑧⑨⑩⑰
6	指定管理事業 事業報告	①⑦⑨
	シビックホール	
	生涯学習	
	施設の管理運営	
	指定管理事業決算	
7	自主事業等 事業報告	①②④⑩
	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）	
	生涯学習	
	施設の管理運営	
	その他	
	自主事業決算	
8	ホール事業に関するアンケート調査結果	③⑤
9	生涯学習事業に関するアンケート調査結果	③⑤
10	響きの森文京公会堂外7施設の施設利用に関するアンケート調査結果	③⑤
11	意見・要望とその対応（利用者懇談会結果を含む）	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	⑯
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	前年度の評価結果 改善指摘事項の改善策	
25	資料	①②④
	(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	
26	所管課によるモニタリング結果	⑭

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 37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	4	4
		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	3	6
	【評価理由】 ①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。 ②昨年からのリニューアル記念事業や小中学校各1校に出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。 ③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。 ⑥対応、報告ともに適切に行っている。 ⑦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。				
経費の効率性 【配点12点】	9点	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。	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	3	3
		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	3	3
	【評価理由】 ⑧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。 ⑨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。 ⑩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。				

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 28点	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	4	4	4
		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、毀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。 ⑫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。 ⑬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。 ⑭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。 ⑮備品台帳に基づき、現品確認の実施に努めている。 ⑯区に準じた規程を設け、適切に管理している。 ⑰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。 ⑱対応マニュアルを整備の上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。また、大規模集客施設の大ホールで催事中の災害発生を想定した来場者参加型の避難誘導訓練を実施した。 ⑲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。				
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。	—	—	—
	《前年度総合評価における改善すべき事項》 【評価理由】				

(2) 総合評価

評 価	B	得 点	74点 / 88点
【所見】 ・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。 ・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。			
【改善すべき事項】 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	・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校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か施設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、その効果があつたか。	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、その効果があつたか。	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	
改業 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	7 4 ／ 8 8	7 2 ／ 8 8
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	・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、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。	・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	・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。	・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。

・施設の種類の多岐にわたるため、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ない。