

## 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	<b>19点</b>	【参考】区の評価：20点
--------	------------	--------------

#### ●委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none"><li>○ 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。</li><li>○ 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。</li><li>○ 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。</li></ul>

改善すべき点
<ul style="list-style-type: none"><li>○ 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。</li><li>○ 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</li></ul>

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。

<b>委員会の評価</b>	<b>適正</b> <b>(86 点 / 110 点)</b>
---------------	------------------------------------

【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》 ※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
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  ( 93 / 110点)	<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"> <li>・利用者に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。</li> <li>・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。</li> </ul>