

令和3年度

新宿区立新宿文化センター
指定管理者の管理業務に係る事業評価結果

令和4年10月
新宿区

目 次

I	評価の目的	1
II	施設の概要	2
III	評価の概要	4
IV	評価結果	
1	評価結果	5
2	項目別の評価	6
3	総評	12
◎評価資料		
1	施設利用状況・利用料収入等内訳【資料1】	13
2	収支総括【資料2】	14
3	事業実績【資料3】	16
4	文化芸術の振興に関する懇親会における7つの提言に関する 取組み【資料4】	17
5	施設利用者アンケート【資料5】	20
6	指定管理事業入場者アンケート【資料6】	22
◎参考資料		
1	新宿区立新宿文化センターの指定管理者の管理業務に係わる 事業評価に関する要綱【参考資料1】	26
2	評価委員名簿【参考資料2】	28
3	評価委員会開催実績【参考資料3】	29

I 評価の目的

「新宿文化センター」は、区民に文化的活動の場を提供し、文化芸術の振興及び区民の文化の向上を図るため、新宿区が、昭和54年4月に開設した施設です。

新宿区では、指定管理者制度を導入している施設について、指定管理者から提出された事業計画書及び区と指定管理者が締結する協定書のとおり事業が実施されたかを検証するため、外部の委員の参画による評価委員会を設置し、事業評価を実施することとしています。これに基づき、令和4年8月17日、新宿区立新宿文化センター指定管理者評価委員会を開催しました。

新宿文化センターの運営については、平成18年度に指定管理者制度が導入され、平成20年度までの第1期3年間で財団法人新宿文化・国際交流財団が指定管理者としてその業務を担いました。平成21年度からの第2期2年間についても、同財団が指定管理者として指定されましたが、平成21年度末に財団法人新宿文化・国際交流財団が廃止され、その機能を引き継いだ公益財団法人新宿未来創造財団が新たに平成22年4月1日に発足し、平成22年度については、同財団が引き続き新宿文化センターの管理運営を実施しました。また、平成23年度以降も、同財団が指定管理者として、同センターの管理運営にあたっており、今回の評価対象期間は令和3年度の1年間となります。

この報告書は、同評価委員会による評価結果を踏まえて区の評価をまとめたものです。評価結果は、今後の管理運営業務の改善及びサービスのより一層の向上のため、公益財団法人新宿未来創造財団に通知することとします。

II 施設の概要

- 1 施設の名称 新宿区立新宿文化センター
- 2 所在地 東京都新宿区新宿6丁目14番1号
- 3 規模／築年 鉄骨鉄筋コンクリート造 地上4階 地下3階建
敷地面積4,995.49㎡ 延床面積16,446.00㎡
昭和53年築 昭和54年4月1日開館
- 4 施設
 - (1) 大ホール 客席1,802席(1階1,156席/2階646席)
楽屋7室(定員76名)
特別控室(定員8名) ※H23.4.1～
 - (2) 小ホール 客席210席(可動式) 楽屋2室(定員28名)
 - (3) 展示室 広さ266.5㎡
 - (4) リハール室 広さ202㎡(楽屋利用定員100名)
 - (5) 会議室 第1会議室 101.5㎡(定員60名)
第2会議室 76.5㎡(定員30名)
第3会議室 52.5㎡(定員20名)
第4会議室 52.5㎡(定員20名)
第5会議室 45.5㎡(定員19名) ※H23.4.1～
和会議室 115.5㎡(定員46名)
- 5 設備
 - (1) 駐車場 22台収容
 - (2) 乳幼児室 広さ13.5㎡ ベビーベッド3台
- 6 休館日 原則として毎月第2火曜日・年末年始
- 7 開館時間 午前9時から午後10時まで
- 8 指定管理者 公益財団法人新宿未来創造財団

9 管理運營業務の概要

(1) 施設運營業務

施設利用の承認事務、利用料金の収納事務、施設貸出の促進、職員等の配置及び人材育成、危機管理

(2) 施設管理業務

敷地及び建物の保守管理、警備、清掃、設備機器及び物品の保守管理、区との連絡調整及び定例報告、省エネルギー・省資源

(3) 利用者サービス

施設利用の利便性の向上、総合案内業務、接客サービスの向上

(4) 芸術文化の振興

文化事業の企画及び開催、区民等による文化活動の支援及び文化団体の育成、「新宿区文化芸術の振興に関する懇談会報告書」の新宿文化センターのあり方実現に向けての7つの提言に関する取り組み

(5) 新型コロナウイルス感染症拡大防止対応

① 感染症拡大防止対策について

手指消毒液の設置、換気の実施、来館者への検温の実施、館内消毒作業等を実施した。

② 施設利用制限について

- ・令和3年1月8日から10月24日まで

利用区分「夜間（18時～22時）」の新規利用予約受付中止及び、既予約者への利用自粛の要請

- ・令和3年4月1日から9月30日まで

各施設の利用定員の制限（半数以下）

- ・令和3年4月25日から5月11日まで

有観客利用の新規利用予約中止及び既予約者への有観客利用自粛の要請

Ⅲ 評価委員会の概要

「新宿区立新宿文化センターの指定管理者の管理業務に係わる事業評価に関する要綱」に基づき行いました。

1 評価委員会の構成

5名（外部委員3名、内部委員2名）

- ・税理士
- ・学識経験者
- ・新宿区民代表（当日欠席）
- ・地域振興部四谷特別出張所長
- ・文化観光産業部新宿観光振興協会担当課長

2 評価対象期間

令和3年4月1日から令和4年3月31日まで

3 評価項目

- (1) 施設の運営に関する事
- (2) 利用・サービスに関する事
- (3) 施設・設備の管理に関する事
- (4) 管理運営経費に関する事
- (5) 事業に関する事

4 評価対象

指定管理者から提出された「令和3年度事業報告書」及び関連資料のほか、評価委員会開催日当日、指定管理者からの説明及び質疑応答により評価を行いました。

5 評価方法

各評価委員が、上記評価項目と総合評価について、下記の評価基準により評価を行いました。

- 4： 優良
- 3： 良
- 2： 適当
- 1： 課題あり

IV 評価結果

1 評価結果

新宿区立新宿文化センター指定管理者評価委員会の各委員による評価を踏まえて、以下のとおり区が決定しました。

評 価 項 目		評 価
1	施設の運営に関すること	3.0
2	利用・サービスに関すること	3.3
3	施設・設備の管理に関すること	2.8
4	管理運営経費に関すること	2.8
5	事業に関すること	3.3
総 合 評 価		2.8
全 体 評 価		3 (良)

評価の見方

- (1) 個別評価・総合評価・・・ 優良：4、良：3、適当：2、課題あり：1
- (2) 全体評価 …………… 各委員の評価を踏まえ、「総合評価」欄の数値を下記基準により全体評価として記載
- | | |
|------------|----------|
| 3.5以上 | 4 (優良) |
| 2.5以上3.5未満 | 3 (良) |
| 1.5以上2.5未満 | 2 (適当) |
| 1以上1.5未満 | 1 (課題あり) |

(参考) 各委員の評価

評価項目		委員				合計
		A	B	C	D	
個 別 評 価	1 施設の運営に関すること	3	3	3	3	12
	2 利用・サービスに関すること	4	2	4	3	13
	3 施設・設備の管理に関すること	3	2	3	3	11
	4 管理運営経費に関すること	3	2	3	3	11
	5 事業に関すること	4	2	4	3	13
総 合 評 価		3	2	3	3	11

2 項目別の評価

(1) 施設の運営に関すること

施設の運営をする上で必要と思われる7項目について評価を行いました。

- ① 利用率・稼働率
- ② 職員体制
- ③ 職員教育
- ④ 緊急時の対応
- ⑤ 区との連絡調整
- ⑥ 適正な労働環境の確保
- ⑦ その他施設の運営

評価結果

① 利用率・稼働率

「目標とした利用率、稼働率、利用者数等を達成できたか。また、それらの目標達成に向け、向上策を実行したか。」

大ホール等利用率は84.2%であり、目標の65.1%を大きく上回る一方で、会議室稼働率は46.7%と、目標の52.5%を下回る結果となりました。全施設平均稼働率は55.1%と令和2年度の実績値39.6%を上回る結果となり、利用者数は令和2年度74,550人に対し、令和3年度198,113人となりました。

新型コロナウイルス感染症による影響を受けながらも、施設の利用については回復傾向にあります。会議室稼働率は依然低調のため、利用率等の向上に向けた取組みを強化する必要があります。

② 職員体制

「事業計画書や職員配置計画書等に基づき、施設運営に支障のない勤務体制や職員配置、組織体制が構築されたか。」

令和3年度は22名の常勤・契約職員及び7名のパートタイム職員により、シフト制で常時5名以上の職員が勤務する体制を構築し、円滑な運営が図られました。

③ 職員教育

「業務に必要な研修（施設管理、接遇、危機管理、個人情報保護等）が実施され、必要な知識を身に付ける努力はなされたか。」

研修計画に基づき、コンプライアンス研修、接遇研修、普通救命講習等、業務に必要な研修が計画的に実施されています。各研修終了後、研修報告書を作成し、研修内容や理解したこと、今後活用できることの振り返りを行い、上司が研修の受講状況や効果を確認しており、研修の成果が業務に

反映されていると評価できます。

また、オンライン研修や他館へのヒアリング等、工夫を凝らしている点も評価できます。

今後は、事業や広報の普及等への知見も高められるよう検討する必要があります。

④ 緊急時の対応

「事故等の緊急時の対応体制やマニュアルの整備、訓練はされていたか。緊急時に適切な対応がとられたか。」

火災や地震発生を想定した消防計画を策定し、財団職員だけでなく清掃、設備の業務委託従事者など、所要人数以上の管理運営に関わる全員を対象にした自衛消防隊を組織しています。帰宅困難者受け入れ訓練や避難訓練の実施に加え、非常時を想定した対策や自衛消防技術資格の取得などにも積極的に取り組み、緊急時への対応力を高めていると評価できます。

⑤ 区との連絡調整

「区との連絡、調整等に関わる業務は適切に行われたか。区からの改善指導・指示への対応はできていたか。」

区との月例報告会による報告や意見交換等を実施しており、仕様書に示される区との連絡、調整などに関わる業務は適切に行われています。

また、利用者に新型コロナウイルス感染症の感染が確認された際は、適切な連絡や情報共有が行われています。

⑥ 適正な労働環境の確保

「適正な労働環境の確保を図っていたか。労働環境モニタリングの指摘事項についての改善はされていたか。」

毎月、労働安全衛生委員会を開催するほか、産業医の設置、ハラスメント研修の実施、ハラスメント相談員の設置など適切な労働環境の確保に努めています。

また、労働環境モニタリングにおける、「個別に衛生管理者を選任し、労働安全衛生委員会を設置すべき」との指摘に対し、適正な改善もなされています。

以上から、適正な労働環境を確保していると評価します。

⑦ その他施設の運営

「その他協定書、仕様書等に基づき、施設の運営に係る必要な措置を講じたか。」

協定書及び仕様書に定める施設の運営のほか、利用者サービス向上のため

めに、設備の修繕や備品の充実を図り、様々な状況に対応するなど、必要に応じて適切に対応しています。また、新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、安心して利用できる環境を整えたことは、評価できます。

(2) 利用・サービスに関すること

利用者が施設を利用する上で必要と思われる6項目について評価を行いました。

- ① 利用手続
- ② サービス水準の確保
- ③ 利用者サービスの向上
- ④ 利用者対応・接客
- ⑤ 利用者要望の把握・対応
- ⑥ 個人情報等の適切な対応

評価結果

① 利用手続

「利用手続きは適正かつ公正に行われたか。」

指定管理者は、「新宿区立新宿文化センター条例及び同施行規則の取り扱いに関する運用基準」に基づき、館の運営を行っており、利用手続きは適正かつ公正に行われていると評価します。

② サービス水準の確保

「協定書、仕様書等の内容に沿った水準で、適切に業務・事業が行われていたか。」

予め区に事業計画書を提出し、毎月の月次報告会にて管理運営状況や事業の実施状況を報告し、確認を受けています。また、施設利用アンケートにおいて、満足度が前年度に引き続き高い水準を維持していることから、適切に業務・事業が行われたと評価します。

③ 利用者サービスの向上

「利用者の利便性を確保したか。また、利便性の向上に努めたか。」

施設利用者アンケート、事業ごとの入場者アンケート、Webアンケート、意見箱、利用者懇談会により、利用者の意見の把握に努めています。

また、練習利用のニーズに応えるため、大・小ホール、展示室の空き区分を活用して、施設利用料金を減額して、練習に供しています。

さらに、コロナ禍を考慮して、接触による感染リスクを避けながら公正にホールの利用申請ができるよう、郵送による非対面の抽選受付を実施するなど、利用者の利便性向上に努めていると評価できます。

④ 利用者対応・接遇

「利用者対応は良好に行われたか。利用者が気持ちよく利用できるような接遇ができたか。」

接遇マニュアルを用いた接遇研修を行い、パートタイムを含む職員の教育・啓発に取り組み、接遇水準の向上に努めています。

利用者アンケートにおいて、満足度が前年度に引き続き高い水準を維持しており、利用者対応・接遇は適切であると評価できます。

今後は、「不満」「とても不満」との回答について、具体的な内容の把握や、適切な対応が必要です。

⑤ 利用者要望の把握・対応

「利用者の意見や要望を把握し、適切な対応がされていたか。」

入場者アンケートは前年度433件に対し、事業数の回復により836件まで増加しました。利用団体に対する施設利用アンケートの回収率は86.7%で、昨年度の93.6%を下回りましたが、コロナ禍を考慮して前年度より導入したWebアンケートを継続し、引き続き意見収集に努めている点は評価できます。利用者アンケートの要望により、会議室へのアクリルパーティションの設置やハンガーラックの貸出し等を行い、利用者への対応は適切であると評価できます。今後もアンケートをこまめに行い、回収率改善の工夫や、利用者の要望を適切に事業や運営に反映していくことが求められます。

⑥ 個人情報等の適切な対応

「個人情報保護を徹底していたか。また、情報公開に関する対応が適切に行われたか。」

財団として管理基準を定めており、個人情報取扱い業務に関する業務フローを策定し、個人情報等の適切な管理に努めています。各規則・規程等を遵守して適正に対応していると評価できます。

(3) 施設・設備の管理に関すること

施設・設備を管理する上で必要と思われる3項目について評価を行いました。

- ① 施設・設備管理
- ② 施設修繕・備品管理
- ③ 省エネルギー・省資源

評価結果

① 施設・設備管理

「事業計画書等に基づいた施設・設備管理業務が適切に行われたか。」

協定書や事業計画書に基づき、館内の警備業務、設備管理業務、清掃業務等の総合管理業務委託を締結し、適切に施設・設備の管理や維持保全を行っています。また、新型コロナウイルス感染症対策として、適切な清掃及び消毒業務に加え、施設の換気能力向上のための整備を行った点は、評価できます。

② 施設修繕・備品管理

「施設修繕や備品管理は適切に行われたか。」

大ホール暗転幕をはじめ、施設や備品の状態について随時点検等を行い的確に把握し、不備等が判明した際は速やかに修繕や更新を行っており、施設修繕や備品管理は適切に行われていると評価できます。

③ 省エネルギー・省資源

「省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。」

前年度は新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う臨時休館等を行っていたことから、令和3年度の電気・ガスの使用量や、廃棄物の排出量は増加しました。しかしながら、展示室、小ホール等の照明のLED化工事を施工し、省エネルギー化に向けた取組みを進めています。

環境マネジメントシステムに基づいた目標値の設定による、省エネ・省資源活動にも取り組んでおり、こうした省エネルギー・省資源の取組は適切であると評価できます。

(4) 管理運営経費に関すること

管理運営経費の適正な執行、経費節減、事業計画で目標とした収入額の達成等を達成する上で必要と思われる3項目について評価を行いました。

- ① 適正な会計
- ② 目標の達成
- ③ 経費節減、収入・利益率確保の努力

評価結果

① 適正な会計

「適正な会計管理による収支状況であったか。」

収支予算のうち、施設利用料収入達成度は117.4%、支出予算執行率は90.3%であり、事業計画に基づき概ね適正に執行されていると評価します。

② 目標の達成

「目標とした利用料金収入・収益率を達成できたか。」

施設及び設備の利用料金収入については、予算額152,601,000円に対し、決算額179,149,697円となり達成率は117.4%で目標を上回りましたが、指定管理事業収入、指定管理自主事業収入については、目標値に未達となりました。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、利用自粛要請、利用定員の上限を通常時の50%に制限したことなどの影響を大きく受ける中、施設及び設備の利用料金収入の目標を達成したことは、評価できます。

③ 経費節減、収入・利益率確保の努力

「経費節減、収入・利益率確保に向けた取組はされていたか。」

施設の管理運営に係る委託費については、指定管理者である公益財団法人新宿未来創造財団が管理運営する他の施設と清掃、警備等の契約を一括して入札で行い、スケールメリットを活かして経費を削減しています。また、施設照明のLED化を引き続き進めて、経費節減を図っています。さらに、自動販売機販売手数料収入を施設運営経費に充てるとともに、文化庁の補助金の交付を受けるなど、経費削減や収入の確保に努めたことは評価できます。

(5) 事業に関すること

効果的に事業を展開する上で必要と思われる2項目について評価を行いました。

- ① 事業実施
- ② 効果的・効率的な視点

評価結果

① 事業実施

「事業計画書等に基づき計画した事業を実施したか。」

平成28年度から文化芸術事業を整理し、地域住民や周辺で働く人たちが気軽に立ち寄り、日常生活の中で楽しく文化を享受できる「施設活用事業」と、区民や文化団体が日ごろの活動成果を発表する舞台として使っていただく「参加協働事業」の、大きく2本の柱で指定管理事業を実施しています。

新型コロナウイルス感染症の影響で、「施設活用事業」は1事業を中止、7事業を実施、「参加協働事業」は4事業を中止、2事業を実施しました。計画どおりの事業実施はできませんでしたが、感染症対策を十分に行い、事業の実施に努めたことは評価できます。

② 効果的・効率的な視点

「施設の設置目的に照らして、効果的・効率的に事業を実施したか。」

施設の設置目的を実現するため、コロナ禍においても感染症対策を徹底して、一定の事業を実施したことや、安心して館を利用していただける環境の提供に努めたことは評価できます。

3 総 評

総評として、新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けた年度となりましたが、情勢の変化に適切に対応し、利用者の視点に立った管理運営がされており、事業計画等で求められた水準を超えて良好であることから、3（良）と評価しました。

コロナ禍で利用制限がある中、利用者アンケートから施設利用の満足度が高いことがわかり、利用者への対応を適切に実施していると評価できます。

今後も、新しい生活様式を踏まえた適切な管理運営を着実に実行するとともに、新宿文化センターの特色を生かしながら、新宿区における文化芸術の振興に寄与することを期待します。