

4 文京福祉センター

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

文京福祉センター指定管理者評価検討会

所管課	福祉部高齢福祉課
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１年目)

１ 指定管理の概要

施設名称	文京福祉センター江戸川橋 文京福祉センター湯島
施設の設置目的	区内の高齢者の福祉の増進及び地域の福祉活動の振興を図るため
指定管理者名称	社会福祉法人 武蔵野会
指定期間	令和５年４月１日～令和１０年３月３１日
公募・非公募の別	公募
管理業務内容	(1) 高齢者の健康の増進及び教養の向上に関する事業の実施に係る業務 (2) 地域の福祉活動の振興に関する事業の実施に係る業務 (3) 文京福祉センターの使用の承認に係る業務 (4) 地方自治法第244条の２第８項に規定する公の施設の利用に係る料金の収受に係る業務 (5) 文京福祉センターの施設等の維持管理に係る業務 (6) 前各号に掲げるもののほか、区長が必要があると認めた業務
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		5	6	7	8	9
収 入	指定管理料	173,267,625				
	利用料金収入	3,901,125				
	事業収入等	517,682				
	合計 (A)	177,686,432	0	0	0	0
支 出	科目	内訳				
	人件費	常勤・非常勤職員	62,409,056			
		講師謝礼	801,841			
	事務費	通信運搬費	778,232			
		福利厚生費	251,544			
		事務消耗品費	1,063,053			
		租税公課・その他	863,048			
		新型コロナ対策経費				
	事業費	教養娯楽費	8,139,984			
		消耗器具備品費	2,474,130			
		損害保険料	5,200			
		光熱水費	35,872,459			
		修繕費	11,524,485			
		雑費・その他	395,395			
		新型コロナ対策経費				
	維持管理費	日常・定期清掃	18,577,080			
		施設・設備保守点検	33,252,143			
	本社経費	人件費				
		1 本社 総務経理等人件費	500,000			
		2 本社 支援要員人件費	0			
		3 本社 福利厚生費	0			
		販売費・一般管理費				
		4 本社通信関係費	0			
		5 本社広告宣伝費	0			
		6 本社研修費	0			
		7 本社情報処理費用	0			
		8 本社旅費交通費	0			
		9 本社物品関係費	0			
		10 本社租税公課・保険料	0			
	合計 (B)	176,907,650	0	0	0	0
収支 (A) - (B)		778,782	0	0	0	0
【特記事項】 ・光熱水費は文京福祉センター江戸川橋のみの数値。文京福祉センター湯島は光熱水費の負担なし（※文京福祉センター湯島を含む湯島総合センター全体の光熱水費を真砂中央図書館が支出。）						

(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		5	6	7	8	9
収 入	自動販売機収入 （売上・電気料金）	498,731				
	事業収入	7,852,338				
	補填金（新型コロナウイルス対策）					
	合計（A）	8,351,069	0	0	0	0
支 出	人件費	6,541,981				
	事業運営費	1,500,000				
	自動販売機電気料金	98,688				
	自動販売機利益還元分	400,000				
	自主事業利益還元分					
	合計（B）	8,540,669	0	0	0	0
収支（A）－（B）		-189,600	0	0	0	0
【特記事項】 ・自主事業利益還元分（自動販売機利益還元分を除く）は、文京福祉センター江戸川橋及び文京福祉センター湯島の管理に関する基本協定書第27条第1項に基づくものである。 ・自動販売機利益還元分は、文京福祉センター江戸川橋及び文京福祉センター湯島の管理に関する基本協定書第27条第2項に基づくものである。						

3 評価検討会委員

	役職	委員名
1	座長	福祉部長 鈴木 裕佳
2	副座長	高齢福祉課長 瀬尾 かおり
3	委員	障害福祉課長 永尾 真一
4	委員	滝田 和美 （利用者代表）
5	委員	山本 美枝子 （利用者代表）

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	協定書、業務要求水準書	①
2	事業計画書	⑨⑩⑫
3	事業報告書	①②③⑨⑩⑬⑭⑯⑰
4	利用者アンケート・利用者懇談会	③⑤⑭
5	広報物	④
6	金銭出納簿	⑪
7	備品台帳	⑮
8	所管課によるモニタリング結果	②⑬
9	苦情とその対応の記録	⑥
10	個人情報保護規程・情報公開規程及びその対応記録	⑯⑰
11	危機管理マニュアル及びその対応記録	⑱
12	省エネ・ごみ削減等環境対策への取組	⑧⑲
13	利用状況の比較	⑦

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指定事業は、コロナ禍において中止していた高齢者カラオケを再開するなどほぼ通常時の体制に戻って実施しており、多くの参加者の確保、高齢者の健康維持や社会参加の促進、多世代交流の機会の創出に貢献している。 ②非常に積極的に事業(講座)を実施している。高齢者だけではなく、様々な世代を参加対象としたり、平日勤務者が参加できるよう土日に講座を設けるなど工夫をしている。また、前年度の参加人数やニーズの把握に努め、毎年新しい講座を始めている。 ③業務要求水準書のとおり、アンケートで出た意見・要望に対し、次年度以降の取組に積極的に反映させている。 ④業務要求水準書のとおり対応し、広報紙はきめ細かく作成されている。 ⑤総合評価において「大いに満足」「満足」の合計が、江戸川橋は88%、湯島は80%と非常に高い割合を占めている。分野別項目の満足度についても全体的に「大いに満足」「満足」の割合が高く、高評価を得ている。 ⑥苦情等があった場合には迅速かつ真摯に対応しており、大事に至ることがなかった。 ⑦施設の稼働率は、今回指定期間開始前(令和4年度)と比べて、ほぼ同程度である。利用者数については、令和5年度に新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴ってか、江戸川橋・湯島どちらの施設でも増加している。また、各業務要求水準を満たしている。				
経費の効率性 【配点12点】	B 10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	4	4
		⑩ 収入を増加するための具体的な取組を行い、その効果があったか。	4	3	3
	【評価理由】 ⑧職員の意識向上を毎月の全体職員会議にて図っている。ごみの削減対策として、メモ用紙を廃止し電子メモを導入するなど、工夫が見られる ⑨指定管理料の範囲内で予算執行が行われている。 ⑩自主事業として多種多様なプログラムを積極的に展開している。また、江戸川橋・湯島どちらも自動販売機に関する収入が支出を上回っており、その100%を区へ利益還元した。				

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	B 30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	4	4
		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	4	4
		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	4	4
		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現金受け払い簿を作成し、業務要求水準どおり、適切に現金の管理を行っている。 ⑫福祉サービスを安定的に提供するために必要な人数を配置しており、職員の待遇に関するアンケートの評価も高い。業務要求水準書で求めている以上の有資格者を配置している。 ⑬施設内・法人（武蔵野会）・施設外で体系的に研修を実施し、メニューが充実している。接遇マナー研修を複数回、企画プログラムを年12回受講するなどしている。 ⑭設備の点検や日常清掃を計画的に実施。修繕が必要な場合には速やかに実施している。利用者アンケートでの満足度も高い。湯島が江戸川橋と比較し満足度が低い、施設の古さが影響しているものと思われる。 ⑮区からの貸与備品と指定管理者の予算で購入した備品について、それぞれ備品台帳を分けて作成し、適切な管理がなされている。 ⑯法人独自に「個人情報の利用と保護に関する規程 法人準則」を策定し、運用を行っている。 また、人権侵害と個人情報保護、プライバシー保護に関する研修、外部コンサルティング業者によるコンプライアンス研修に職員を参加させている。 ⑰法人独自に「情報開示に関する規程準則」を策定し、運用を行っており、区から情報提供の求めがあった際にもすみやかに対応できる体制を整えている。 ⑱「緊急時対応マニュアル」「不審者対応マニュアル」を整備している。令和5年度は急病人等が発生したが、いずれも職員がすぐに現場に駆けつけ、応急処置や救急車手配等の必要な対応をしている。 ⑲各種省エネ対策を行うとともに、毎月に職員会議において、エネルギーの効果的な使用法を指導し、職員の意識向上を図っている。ゴミの削減対策にも取り組んでいる。				
業務の改善性	—	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	77点 / 88点
【所見】 令和5年度は、新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、令和4年度と比較すると江戸川橋・湯島どちらの施設でも利用者は増加している。 指定事業については、業務要求水準書で求めている水準を満たしている。また、区が求める指定事業以外にも、自主事業として利用者のニーズを意識した多彩なプログラムを非常に積極的に展開している。 利用者アンケートの「総合評価」は「満足」もしくは「大いに満足」と回答した人が8割を超え高評価であり、特に「職員の態度・マナー」や「職員の対応・気配り」の項目では9割後半という評価を得ており、職員が利用者のために非常に熱心に業務に取り組んでいることがうかがえる。 事故対応については、現場の職員が的確な初動対応を行う等、適切かつ迅速に対応に当たるとともに、必ずその後の再発防止策を講じている。 引き続き、利用者ニーズの把握に努め、区民に対する福祉サービスの向上と経費節減を意識し、利用者視点を大切に施設管理運営に臨んでいただきたい。			
【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)