

文京区勤労福祉会館の指定管理者の評価結果について

文京区勤労福祉会館の令和3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

株式会社オーエンス

2 管理運営施設（1施設）

文京区勤労福祉会館

3 評価の経過

区民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、令和4年7月に評価（一次評価）を行った。

4 評価結果

裏面のとおり

評価主体		評価検討会 (一次評価)
分野 評価	サービス向上の有効性 【配点32点】	28点 B
	経費の効率性 【配点12点】	9点 C
	管理運営の適正性 【配点36点】	27点 C
	業務の改善性 【配点1点】	— —
総合評価 【配点80点】		64点 (80%) 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90%以上)
B	優れている。	(合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	おおむね適正である。	(合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	改善が必要である。	(合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	相当な改善が必要である。	(合計得点が、配点の40%未満)

文京区勤労福祉会館
指定管理者の管理運営に対する評価報告書
【令和3年度実績】

令和4年7月
文京区勤労福祉会館指定管理者評価検討会

所管課	区民部経済課
評価対象期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日 (指定期間5年中の4年目)

1 指定管理の概要

施設名称	文京区勤労福祉会館
施設の設置目的	主として中小企業で働く勤労者の文化、教養及び福祉の向上を図る。
指定管理者名称	株式会社オーエンス
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
公募・非公募の別	公募
管理業務内容	(1) 文京区勤労福祉会館（以下「会館」という。）の事業（会館の利用公開、会館を利用しての勤労者の文化、教養及び福祉の向上に必要な事業等）の実施に係る業務 (2) 会館の使用の承認に係る業務 (3) 会館の施設又は附帯設備の維持管理に係る業務 (4) 地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第8項に規定する公の施設の利用に係る利用料金の収受に係る業務
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		30	元	2	3	4	
収 入	指定管理料	28,371,150	28,673,845	29,148,905	28,144,985		
	利用料金収入	12,777,610	13,629,050	6,571,080	7,936,054		
	指定事業収入	55,500	53,800	35,500	67,400		
	複写機収入	134,260	103,290	49,500	89,510		
	合計（A）	41,338,520	42,459,985	35,804,985	36,237,949	0	
支 出	科目	内訳					
	人件費	常勤職員	25,171,617	24,599,596	24,112,098	22,915,981	
		非常勤職員	4,758,788	5,089,125	4,692,300	5,879,991	
	事務費	消耗品・雑費	625,962	822,960	1,010,565	1,373,914	
		備品購入費	291,525	174,720	0	113,757	
		ホームページ維持管理費	259,200	395,820	319,440	333,740	
		利用者満足度調査費	291,600	297,000	297,000	297,000	
		通信運搬費	369,763	378,881	338,805	540,258	
		移動交通費	16,927	16,497	8,243	18,483	
		保険料	99,220	91,870	91,870	111,870	
		利用料金還付金	16,000	602,450	1,583,175	354,300	
		リース料	265,252	415,819	415,572	415,572	
		職員制服費	41,364	5,724	15,180	28,655	
	利用料金口座振替手数料等	0	0	65,241	102,696		
	事業運営費	指定事業運営費	121,574	121,317	85,000	89,000	
		複写機パフォーマンスチャージ料	102,590	202,312	171,250	184,429	
	施設維持管理費	清掃管理費	5,553,425	5,409,165	3,512,550	4,953,436	
設備管理・保守点検費		2,523,744	3,174,781	2,943,926	1,990,328		
修繕費		1,001,006	1,004,425	800,690	860,190		

本社経費	人件費					
	本社 総務・経理等人件費	536,800	456,445	456,445	480,000	
	本社 支援要員人件費	0	0	0	0	
	本社 福利厚生費	0	0	0	0	
	販売費・一般管理費					
	本社 通信関係費	12,000	24,000	24,000	18,000	
	本社 広告宣伝費	0	0	0	0	
	本社 研修費	0	0	0	20,000	
	本社 情報処理費	0	0	0	0	
	本社 旅費交通費	12,000	16,700	16,700	12,000	
	本社 物品関係費	12,000	24,000	24,000	24,000	
	本社 租税公課・保険料	0	0	0	0	
	合計 (B)	42,082,357	43,323,607	40,984,050	41,117,600	0
収支 (A) - (B)	-743,837	-863,622	-5,179,065	-4,879,651	0	
【特記事項】						

(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		30	元	2	3	4
収 入	講座等受講料	265,900	199,200	197,800	652,000	
	自動販売機収入	315,700	301,800	186,671	226,090	
	合計 (A)	581,600	501,000	384,471	878,090	0
支 出	事業運営費	954,723	907,370	414,500	944,500	
	自動販売機電気代	35,497	34,924	27,551	32,286	
	自動販売機利益還元金	196,000	186,000	111,000	135,000	
	合計 (B)	1,186,220	1,128,294	553,051	1,111,786	0
収支 (A) - (B)		-604,620	-627,294	-168,580	-233,696	0
【特記事項】						
・基本協定書に基づき、自動販売機の利益の70%（135,000円）が区に還元された。						

3 評価検討会委員

	役職	委員名
1	座長	区民部長 竹田 弘一
2	副座長	経済課長 川崎 慎一郎
3	委員	区民課長 榎戸 研
4	委員	本駒自治会 小野 秀明
5	委員	寿神明クラブ 松村 達夫

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	①～⑱
2	事業計画書	①②⑧
3	事業報告書	①②③④⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑯⑰ ⑱
4	利用者懇談会実施報告書、利用者アンケート実施報告書	①③⑤⑭
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	⑭
9	苦情とその対応の記録	⑥
10	個人情報保護規定、情報公開規定及びその対応記録	⑯⑰
11	危機管理マニュアル及びその対応記録	⑯⑱
12	省エネ・ごみ削減等環境対策への取組	⑧⑱

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32点】	B 28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	3	3
		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	3	3
		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	3	3
		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。	—	—	—
	【評価理由】				
<p>① 事業計画書を作成し、指定事業及び自主事業を適切に実施している。</p> <p>② 事業計画書を作成し、計画に沿った運営を行っている。コロナ禍においても積極的に自主事業等の講座を実施したことで、講座参加者数は、コロナ禍前である平成30年度の1,430名を超える2,173名を記録しており、区が求める水準を超える成果を上げている。</p> <p>③ 利用者アンケート及び利用者懇談会をそれぞれ年1回実施し、その結果を業務へ反映しており、少数意見についても、業務改善につなげようとする姿勢が見られる。</p> <p>④ 区報やホームページを活用した広報を随時行うとともに、新型コロナウイルスの感染状況に配慮しながら、近隣町会に直接出向きPRを行っている。令和3年度からは新たにTwitterを利用し、個人利用案内や実施した事業の作品、館内の掲示物を紹介している。</p> <p>⑤ 利用者アンケートの総合満足度では、「満足」「やや満足」の合計が89.4%となっており、区が求める水準を大きく上回っていることが評価された。</p> <p>⑥ 経済課への報告事項は発生しなかったが、館長を中心に、区へ速やかに報告できるよう報告体制を整えている。</p> <p>⑦ コロナ禍の状況を踏まえると、今回具体的な評価を行うことは困難なため、評価項目から除外することとなった。</p>					
経費の効率性 【配点12点】	C 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】				
<p>⑧ 収支予算書を作成し、適正な予算執行に努めている。また、省エネの取組みにより、光熱水費の節減に努めている。</p> <p>⑨ 指定管理料の範囲内で効果的・効率的な予算執行を行っている。</p> <p>⑩ 自主事業を積極的に計画実施しているほか、HPでの周知だけでなく、一部近隣町会に出向き、事業のPR活動を行い、事業の定着を図っている。令和3年度からは新たにTwitterを利用し、個人利用案内を行い、利用促進に努めている。</p>					

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 27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	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】			
<p>⑪ 指定管理業務専用の銀行口座を開設し、適切な会計業務を行っている。</p> <p>⑫ 人員配置は区が求める水準を満たしており、受付事務員には救命救急の有資格者を配置する等、利用者の安全確保の面からも適正な人員配置が行われている。また、新型コロナウイルスの影響による休館期間等については、状況に応じた柔軟な対応が行われている。</p> <p>⑬ CS（顧客満足度）研修やコンプライアンス（法令遵守）研修など、様々な分野の研修を職員に行っている。</p> <p>⑭ 施設の保守点検や清掃業務は年間計画を立てて、適切に実施している。また、修繕は優先順位を鑑みながら実施している。</p> <p>⑮ 備品台帳は適切に記載・管理されている。</p> <p>⑯ 個人情報保護マニュアルを作成し、個人情報の適切な管理と体制を整えている。また、職員向けに個人情報保護の研修を実施している。</p> <p>⑰ 個人情報保護規定を設け、文京区情報公開条例に基づいた対応をすることを定めている。</p> <p>⑱ 危機管理対応のマニュアルを整備しており、事故発生時等には職員が素早く状況を把握し、適切な対応をしている。</p> <p>⑲ 温度計を各部屋に設置し、利用者に節電の理解が得られるよう努めているほか、利用者へごみの持ち帰りを呼びかけるなど、環境に配慮した取組みがなされている。</p>					
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。	12	—	—
	《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	64点 / 80点
<p>【所見】 新型コロナウイルス感染症の影響による閉館や使用時間の短縮など、平常時と同様の施設運営が行えない中であっても、積極的に自主事業を計画し実施することで、コロナ禍以前を大きく超える参加者数を獲得している。また、アンケートにおける利用者満足度が、区の求めている水準を大きく上回っている。 なお、新型コロナウイルス感染症対策として、施設の消毒、換気等を徹底しているほか、利用者に対して消毒液の貸出し、換気の呼びかけを行っており、利用者アンケートの新型コロナウイルス対策の項目でも高い評価を得ている。</p> <p>【改善すべき事項】 特になし</p>			

《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)