

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5年度実績】

令和6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	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) 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		R5	R6	R7	R8	R9	
収 入	指定管理料	29,101,630					
	利用料金収入	11,983,060					
	指定事業収入	89,800					
	複写機収入	69,790					
	合計（A）	41,244,280	0	0	0	0	
支 出	科目	内訳					
	人件費	常勤職員	23,407,370				
		非常勤職員	10,228,311				
	事務費	消耗品・雑費	1,066,380				
		備品購入費	372,192				
		ホームページ維持管理費	319,440				
		通信運搬費	612,962				
		移動交通費	9,312				
		保険料	111,870				
		利用料金還付金	10,400				
		リース料	639,006				
		求人募集関連費	16,830				
		印刷製本費	300,000				
		振込手数料等	250,543				
	事業運営費	指定事業運営費	157,770				
		複写機パフォーマンスチャージ料	211,243				
	施設維持管理費	清掃管理費	651,219				
設備管理・保守点検費		2,831,594					
修繕費		753,995					

本社経費	人件費				
	本社 総務・ 経理等人件費	480,000			
	本社 支援要員 人件費	0			
	本社 福利厚生費	0			
	販売費・一般管理費				
	本社 通信関係費	18,000			
	本社 広告宣伝費	0			
	本社 研修費	20,000			
	本社 情報処理費用	0			
	本社 旅費交通費	12,000			
本社 物品関係費	24,000				
本社 租税 公課・保険料	24,000				
合計 (B)	42,528,437	0	0	0	
収支 (A) - (B)	-1,284,157	0	0	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		R5	R6	R7	R8	R9
収 入	講座等受講料	1,115,400				
	自動販売機収入	294,376				
	合計（A）	1,409,776	0	0	0	0
支 出	事業運営費	1,254,206				
	自動販売機電気代	58,378				
	自動販売機利益還元金	165,000				
	合計（B）	1,477,584	0	0	0	0
収支（A）－（B）		-67,808	0	0	0	0
【特記事項】 基本協定書に基づき、自動販売機の利益の70%（165,000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 高橋 征博
2	副座長	区民部経済課長 内宮 純一
3	委員	区民部区民課長 榎戸 研
4	委員	本駒自治会 小野 秀明
5	委員	寿神明クラブ 大瀧 昇

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	①②③④⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑯⑰⑱
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40点】	B 35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	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	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。	8	3	6
	【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。利用者からの要望が多かった事業の回数を増やすなど、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3,836名を記録し、前年度の2,660名より1,000名以上伸びている。</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、業務改善につなげようとする姿勢が見られる。アンケートや懇談会を行った年度と同年度に、すぐに要望に応じている事例もあり、迅速に対応している様子が見える。</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、ロビーや公園にいる親子連れにも積極的に声掛けを図り集客活動を実施している。</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97.3%となっており、区が求める水準を大きく上回っている。</p> <p>⑥ 区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 令和5年度の利用者数は、目標値及びコロナ禍前の利用者数を下回っているものの、適切な管理や積極的な自主事業等の実施により令和2年以降は上昇を続けており、徐々にコロナ禍前の水準に戻っている。</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。修繕や消耗品・備品の購入においては、優先順位をつけて複数から見積をとるなど、コスト意識をもって対応するよう努めている。</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。ホームページやSNSでの周知を行うほか、積極的な事業参加への声掛け、館内全域規模のきんぷく祭りを開催し、会館の効果的なPRを図っている。</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 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、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。また、現場で支出した経費は、システムで本社宛に領収書と一緒に報告し、本社担当者が改めて内容の適正性を確認するなど、複数名でチェック業務を行っている。</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。</p> <p>⑬ CS（顧客満足度）研修やコンプライアンス（法令遵守）研修のほか、心肺蘇生やAED取扱いの救命講習も実施しており、区が求める水準に適した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。また、複合施設ということもあり、全館及び本駒込都営住宅と合同での防災訓練を実施し、外部と連携して災害に備えた取組を行っている。</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	—	—
	<p>《前年度総合評価における改善すべき事項》</p> <p>【評価理由】</p>				

(2) 総合評価

評価	B	得点	71点 / 88点
<p>【所見】 参加者の多かった自主事業の実施回数を増やしたり、前年度好評であった指定事業を新たに自主事業として実施するなど、利用者目線の事業展開を行った点について、高く評価できる。利用者アンケートを見ても、総合満足度は「満足」「やや満足」が97.3%を占めており、区の求めている水準を大きく上回っている。また、利用者アンケートや利用者懇談会での要望についても迅速かつ柔軟に対応している点も高く評価できる。</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)