

指定管理者評価委員会 評価結果

1 指定管理者の評価

指定管理者名	管理運営する施設名	所管部署名
株式会社オーエンス	白山交流館外1施設	区民部区民課

(1) 分野評価

評価分野	評価項目	評価検討会評価	評価理由	評価委員会評価	評価理由
サービス向上の有効性	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	交流館事業について、新型コロナウイルス感染拡大に伴う交流事業の人数制限や計画の中止が生じたが、感染対策を行いながら状況に応じて工夫して実施した。白山では16種251回、千駄木では13種185回実施し、計436回4,571人（前年比2,272人増）の参加があった。また、指定管理業務開始当初から実施している「軽体操教室」には多くの方が参加しており、参加できなかった人向けに千駄木では新たに「ズンバ教室」を開催するなど工夫をしている。	4	評価検討会の評価は妥当である。新型コロナウイルス感染拡大に伴う交流事業の人数制限や計画した事業の中止が生じた中でも、利用者からのニーズに応じて、千駄木交流館では新たにズンバ教室を開催するなど、工夫が見られる。ただし、事業報告書75ページのカーレット貸出しが単独で区民（利用者）相互の交流を目的とした事業になるのか疑問である。
	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。	—	自主事業については想定していないため評価項目外とする。	—	
	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。	3	利用者満足度調査や利用者懇談会、お客様アンケートを実施し、利用者からの意見の収集を行っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。アンケート及び利用者懇談会とも実施しており、意見及び要望の把握に努めている。アンケートでもじゅうたんがきれいになって会館全体が明るくなり気持ちがいいとの意見があることを評価する。ただし、アンケートにより改善につながった事項を可能な範囲で事業報告に明記（又は例記）されたい。
	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。	3	独自の交流館のホームページを活用し、交流館での行事等の情報を随時更新し、最新の情報を提供できるように努めている。また、事業を行う際には、区報への掲載や事業ごとにちらしを作成し、広報活動を行った。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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	回答数は398人。総合評価としては「満足」「やや満足」の合計は89.7%を占めており、新型コロナウイルス対策に対する評価も、十分だと感じている人が9割半ばを超え、高い満足度を得ている。	8	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	苦情・トラブル・事故等2件。苦情等があった場合には統括責任者に報告し、区民課への情報提供も迅速に行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑦ 利用者数、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前年度と比べて同程度か。	—	評価対象年度中の大部分において休館や施設の利用制限をしたことにより、評価が困難であるため、評価対象外とする。	—	
分野評価		B		B	

評価分野	評価項目	評価検討会評価	評価理由	評価委員会評価	評価理由
経費の効率性	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。	3	光熱水費については、コロナに伴う利用制限が緩和され、施設利用が一定程度増加したため、昨年度と比較し増加しているが、2館とも省エネの取り組み節減に努めている。	3	評価検討会の評価は妥当である。ただし、事業報告書90ページの光熱水費前年度比較では、経費節減効果は確実には読み取れない。
	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。	3	指定管理料の範囲内で新型コロナウイルスに伴う制限への対応や感染対策を講じながら、利用者が安心して利用できるように企画提案し、予算執行が行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	—	施設の性質上、収入増加の取組は困難であるため、評価対象外とする。	—	
	分野評価	C		C	
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	現金出納簿を作成し、適正な金銭管理を行っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	各交流館に施設長を配置し、白山には2館を統括する統括責任者を配置されており、各館の情報・意見集約に努めるなど適切な対応ができる体制が整えられている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	「防犯・防災・緊急時対応」研修として応急措置法、心肺蘇生法、AEDに関する研修を年2回行っている。防火管理者を定め、消防署に届け出るなど、防火管理上必要な体制を整えている。	3	評価検討会の評価は妥当である。ハラスメント防止に関することは、人権啓発研修の中で行われていることをヒアリングで確認した。
	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	施設の保守及び修繕は利用者が快適に利用できるよう適切に実施されている。令和3年度の修繕では、令和2度白山で実施し、利用者から好評だったカーペット敷修繕を千駄木交流館で実施した。	4	評価検討会の評価は妥当である。令和2年度に白山交流館で実施し、利用者から好評だったカーペット敷修繕を千駄木交流館で実施したことは、コロナ禍で休館中の時期を有効に活用した取組として評価する。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	備品については各館で台帳を整備しており、適切に管理を行っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑯ 文京区個人情報の保護に関する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、滅失及び毀損等の事故が起きていないか。	3	独自で「個人情報保護規定」「個人情報保護方針」を策定して運用を行っており、統括責任者を情報管理責任者とする管理体制が築かれている。	3	評価検討会の評価は妥当である。個人情報の漏えい等がなかったことをヒアリングで確認した。研修も本業務従事者全員に適切に実施されている。
	⑰ 文京区情報公開条例の趣旨ののっとり、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求又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。	3	令和3年度は区民からの情報公開請求はなし。	3	評価検討会の評価は妥当である。情報公開請求がなかったことをヒアリングで確認した。事業報告書78ページの記載内容（「誠実に対応しました。」）は誤りであり、適正な記載とされたい。
	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。	3	令和3年度は急病人等の緊急対応はなかった。危機管理対応については、独自にマニュアルを作成している。	3	評価検討会の評価は妥当である。急病人等の緊急対応がなかったことをヒアリングで確認した。危機管理対応や災害対応の体制整備は適切と認められるが、事業報告書の「非常事態が発生した場合には、必要な措置を講じました。」など不正確な記載があるため、適切に記載されたい。
	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。	3	エネルギー使用量を把握し、省エネ・環境対策への取り組みを行った。また、環境への配慮に関する研修を行い、職員の環境配慮意識向上に対する取り組みも行っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	

評価分野	評価項目	評価検討会 評価	評価理由	評価委員会 評価	評価理由
改善性の 業務分野	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）における「改善すべき事項」を受けて、適切な改善が図られたか。	—	前回評価による記載はないため評価対象外とする。	—	
	分野評価				

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	55 / 68	55 / 68
総合評価	B	B

(3) 所見及び改善指摘事項

	評価検討会	評価委員会
優れている点	<p>新型コロナウイルス感染拡大に伴う人数制限等がある中でも、状況に応じ実施方法を工夫するなどし、事業実施回数及び参加者数を増加させた事業展開に努めている点は評価できる。</p> <p>また、前年度に利用者から好評だったカーペット敷修繕を別の交流館でも実施するなど、利用者の意見を取り入れた運営を行っていることや、利用者からの意見を収集する機会として利用者満足度調査や利用者懇談会などを実施し高い満足度を得ていることも評価できる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・業務要求水準書の要求内容に十分対応できているものと評価される。 ・新型コロナウイルス感染拡大に伴う人数制限等がある中でも、状況に応じ実施方法を工夫して、事業実施回数及び参加者数を増加させた事業展開に努めている点は評価できる。 ・業務要求水準書では、施設の目標として、利用者アンケートの総合満足度での「満足」、「やや満足」の合計を80%以上としているが、実績は89.7%となり、高い水準である点は評価できる。 ・コロナ禍にあって、利用者目線での対応を心掛けている様子が見られる点は評価できる。
区が明示した水準を満たすが、更なる取組が期待される点	<p>利用者からの意見・要望についての検討結果を周知することに努め、引き続き、よりよい施設運営を心がけていただきたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページのイベント情報等を適宜更新するとともに、予約方法の変更を利用者へ丁寧に示すなど工夫をすることで、新規利用者も含めた利用者数の増加及び満足度の向上を目指されたい。 ・③意見・要望からは、設備として机と椅子の要望があるが、検討されたい。 ・⑧経費節減として、冷暖房の温度設定、印刷経費の節減、省エネタイプの電気製品の利用等、具体的な取組を計画し、実施されたい。 ・⑮備品台帳に平成18年度以降の不用品回収、廃棄済み等の増減記録などが全て記載されており、分かりにくいものとなっている。区で行っている一品管理などを参考に整理されたい。 ・⑯個人情報漏えい等、⑰情報公開請求、⑱事故等緊急事態の発生の有り・無しを事業報告書に記載されたい。 ・業務要求水準書では、小破修繕を行う際に、可能な限り区内業者の活用に努めることとしている。今後は、事業報告書の修繕の一覧表に業者名を明示されたい。また、事業計画書のとおり、消耗品購入、備品の購入・修理、委託の各種契約においても、可能な限り区内業者の活用に努め、それを実績報告書に明示されたい。 ・省エネ・ごみ削減については、目標を立て、数値により削減の見える化を図られたい。 ・幅広い年代層の利用と、世代間交流が促進されるような事業展開に期待する。 ・コロナ禍にあって、実施方法の工夫などに取り組んでいる点や、世代間交流に資する事業の実施にも努力していることなどは評価できるが、並行して、コロナ禍終息後も視野に入れた検討が行われたい。
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	なし	なし

2 評価検討会の評価に関する意見

- ・一次評価はおおむね妥当であり、適切に評価がなされていると考えられる。
- ・省エネ等の取組に関して、極力定量的な評価を行えるようにすべきである。

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

- ・個別の施設ごとの評価だけでなく、同種の施設について横串を刺した評価が必要ではないかと考える。
- ・より多様な人の交流を促進するため、新規利用者の開拓や交流事業の内容の充実を図るよう、指定管理者に指導されたい。
- ・Wi-Fiの設備の要望に対して、ポケットWi-Fiを無料で貸し出すことにしたことは評価できる。
- ・業務要求水準書では、区民相互の交流活動支援事業の実施が年間1事業以上になっているが、令和3年度は白山児童館では16事業、千駄木交流館では13事業が実施されており、次期の指定管理期間の業務要求水準書では、適切な要求水準を設定されたい。
- ・報告書等に不正確な記載が見られるので、今後報告書等を作成する際には対応いただくよう事業者に依頼した。所管課としても提出書類の正確性の確認に努められたい。
- ・モニタリング結果について、書面開催、現地確認等、確認方法が記載されていると分かりやすいので、記載方法を検討願いたい。
- ・管理運営の適正性においても、高評価となる取組を指定管理者が行えるよう積極的にコミュニケーションをとり、情報共有を進めてもらいたい。