

# 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
特定非営利活動法人 ワーカーズコープ	目白台交流館外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	交流事業について、地域交流が途絶えないように新型コロナウイルスの影響で人数制限等がある中でも、感染対策を行いながら出来る行事を実施した。目白台では19種124回、根津では28種568回実施し、計692回6,342人（前年比3,591人増）の参加があった。 また、目白台では、定期的に運営委員会や実行委員会を開催し、そこでの要望を受けて、スマホ教室を新たに実施した。その結果、参加者から再度の開催希望が出るなど好評だった。根津では、高校からの問い合わせから「戦争体験を語り伝え合う会」をリモートで実施するなど工夫を凝らして事業を実施した。	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、根津交流館ではセラバンドの回数を146回から276回と増やすとともに、早朝ボールウォーキングを150回新たに実施するなど、工夫が見られる。参加者数の増加を達成できたことは評価できる。
	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。	4	目白台では運営委員会や実行委員会を、根津では利用者懇談会を開催した。また9月及び1-2月に目白台、11月及び2月に根津で利用者アンケートを実施し、寄せられた意見に対して検討や対応を行った。	4	評価検討会の評価は妥当である。業務水準要求書では、利用者アンケートを年1回以上実施することとしているが、目白台交流館、根津交流館ともに年2回実施しており、利用者の意見及び要望を適切に把握している。 また、アンケートに加え、利用者懇談会、運営委員会や実行委員会を開催し、意見を反映する取組や改善につなげていることは評価できる。
	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	交流館だよりを発行し、町会や高齢者クラブ、青少年健全育成会に配布するとともに、町会掲示板等への掲出を行っている。また、独自のホームページやフェイスブックも活用している。	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	アンケートについて、総合評価としては「とてもよい」「よい」の合計が、9割以上となっており、自由意見欄では利用者から、丁寧な対応と細やかな清掃・消毒に対して、感謝の声が多く寄せられている。	8	評価検討会の評価は妥当である。アンケート自由意見欄は、一つしかない。事業や職員対応等、カテゴリーごとに意見を求める形式が好ましい。
	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	独自で苦情対応に関する基本方針を策定している。苦情があった場合も施設長を通じて事実確認等を迅速に行っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。独自で苦情対応に関する基本方針を策定している。苦情がないことについては、事業報告書に記載がないため、ヒアリングにおいて確認した。
	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	A		A		

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	省エネ、ゴミ削減等については、自己努力を徹底するとともに、職員間や利用者により3R（リデュース・リユース・リサイクル）などの環境配慮を呼びかけている。	3	評価検討会の評価は妥当である。削減目標の設定や削減効果を見える化し、共有することが望ましい。
	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	物品の購入は、出来るだけ区内の業者を活用し、良質で安価なものを選ぶなど、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、概ね効率的な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。区内事業者の活用状況が明確に確認できる報告が望まれる。
	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	金銭出納簿を作成し、適正に管理を行っている。	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	交流館専任の常勤職員と児童館育成室兼任の施設長を1名配置し、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	AED研修や水消火器訓練のほかに、令和3年度はオンライン研修を実施し、「ハラスメント研修」「危機管理研修」などを実施した。	3	評価検討会の評価は妥当である。ハラスメント研修、個人情報管理研修、危機管理研修などの実施は評価できる。
	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。	3	室内の清掃を毎日行い、衛生的な環境を日々整えている。また、清掃業務は障がい者就労支援の観点から自社を活用している。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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、備品台帳を作り、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	独自に個人情報保護規程を作成し、適正に管理されている。	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。
	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。
	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2件。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。
	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	館内照明の不使用时の消灯や水使用の抑制等、省エネの取り組みを行っている。また、ごみの削減に対しては、職員間で3Rを徹底し、用紙使用量の削減を進めるなど環境に配慮した取り組みを行っている。	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。	9	前回の指摘事項を踏まえ、利用者アンケートに職員の接遇等についての評価項目を加え、改善に努めている。	9	評価検討会の評価は妥当である。利用者アンケートの設計については、改善に努めているが、利用者の意向をより綿密に把握するため、更なる改善が必要である。
	分野評価	C		C	

## (2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	64 / 80	64 / 80
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、リモートで事業を実施するなど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、利用者アンケートや利用者懇談会、運営委員会・実行委員会を実施して利用者の意見収集に努めるとともに利用者から高い満足度を得ていることや、日常の清掃にも細やかな配慮をしていることは評価できる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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、実績として2回の平均では99.5となり、高い水準である点は評価できる。</li> <li>・業務要求水準にはないが、障害者雇用、就労支援の促進を図っている点は評価できる。</li> </ul>
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>日常の利用者からの意見についても記録することに努め、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"> <li>・利用者アンケートについては、改善に努めているが、利用者の意向をより綿密に把握するため、設問文や設問項目について一層の工夫をされたい。</li> <li>・目白台交流館については、独自ホームページの更新が止まっているため、適切に対応されたい。</li> <li>・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。</li> <li>・⑯個人情報の漏えい等の有り・無しを実績報告書に記載されたい。</li> <li>・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、評価検討会資料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。</li> <li>・コロナ禍にあっても、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、コロナ禍収束後も視野に入れた検討を行われたい。</li> </ul>
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。
- ・ホームページの運用そのものについては、基本的な評価項目とはなっていないため、評価検討において検証することは必須ではないが、④の評価理由に「独自のホームページも活用している」と記載する場合は、その運用状況も含めて確認すべきものとする。

## 3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

- ・より多様な区民等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。
- ・基本的な事項は、事業報告書等にもれなく記載するように、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。