

目白台交流館及び根津交流館
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

区民部指定管理者評価検討会

所管課	区民部区民課
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3年目)

1 指定管理の概要

施設名称	目白台交流館、根津交流館
施設の設置目的	区民相互の交流と自主的活動を促進することにより、区民の福祉の増進と地域社会の良好なコミュニティの形成に資するため文京区立交流館を設置
指定管理者名称	特定非営利活動法人ワーカーズコープ
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
公募・非公募の別	公募
管理業務内容	(1) 本施設の維持管理に係る業務 (2) 本施設の使用の承認等に係る業務 (3) 区民相互の交流活動支援事業の実施に係る業務 (4) 前3号に掲げるもののほか、区長又は指定管理者が必要があると認められた業務
利用料金制の有無	無

2 収支状況

(1) 指定管理料及び利用料金

年度		元	2	3	4	5	
収 入	指定管理料	28,313,680	26,558,541	26,890,936			
	事業収入	1,926,501	1,103,991	1,742,645			
	合計(A)	30,240,181	27,662,532	28,633,581	0	0	
支 出	人件費	19,144,472	17,416,534	17,945,980			
	事業運営費	4,452,117	2,567,427	3,808,145			
	施設維持管理費	346,114	283,934	341,938			
	備品・消耗品費	336,575	250,591	219,285			
	本社経費	人件費					
		本社 人件費	2,707,294	2,699,556	2,506,113		
		本社 支援要員人件費	0	0	0		
		本社 福利厚生費	0	20,842	18,452		
		販売費・一般管理費					
		本社 通信関係費	46,512	49,004	55,122		
		本社 広告宣伝費	32,151	23,318	22,165		
		本社 研修費	251,612	168,509	14,262		
		本社 情報処理費	150,990	279,257	182,136		
		本社 旅費交通費	52,131	50,461	29,874		
	本社 物品関係費	242,443	356,315	280,046			
	本社 租税公課・保険料	320,421	312,084	510,945			
	一般管理費(租税公課費)	674,000	583,700	606,851			
施設修繕費	720,860	857,638	753,148				
感染対策費	0	0	384,060				
合計(B)	29,477,692	25,919,170	27,678,522	0	0		
収支(A) - (B)		762,489	1,743,362	955,059	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		元	2	3	4	5
収 入						
	合計（A）	0	0	0	0	0
支 出						
	合計（B）	0	0	0	0	0
収支（A）－（B）		0	0	0	0	0
【特記事項】						

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	区民課長 榎戸 研
3	委員	高齢福祉課長 進 憲司
4	委員	児童青少年課長 石川 浩司
5	委員	小日向 初江（利用者代表）
6	委員	榎本 光枝（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	①③～⑥⑧⑪～⑱
2	事業計画書、企画提案書	①
3	事業報告書	①③⑨⑫～⑭⑱
4	利用者懇談会（利用者アンケート）	③⑤
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	①
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	⑧⑱
13	前回の評価結果及び改善報告	⑳

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24点】	A 22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。	—	—	—
		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。	—	—	—
		【評価理由】	<p>①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。</p> <p>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。</p> <p>③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。</p> <p>④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。</p> <p>⑤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。</p> <p>⑥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。</p>		
経費の効率性 【配点8点】	C 6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。	—	—	—
		【評価理由】	<p>⑧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、職員間や利用者へ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。</p> <p>⑨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。</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】 ⑪金銭出納簿を作成し、適正に管理を行っている。 ⑫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。 ⑬AED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。 ⑭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。 ⑮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。 ⑯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。 ⑰令和3年度は区民からの情報公開請求はなし。 ⑱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。 ⑲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。					
業務の改善性 【配点12点】	C 9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	3	9
	《前年度総合評価における改善すべき事項》 利用者アンケートの評価内容が不足し、利用者の意見及び要望を十分に把握できていないため、今後は改善されたい。 【評価理由】 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。				

(2) 総合評価

評価	B	得点	64 / 80点
<p>【所見】 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。 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。 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> <p>【改善すべき事項】 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)