

白山交流館及び千駄木交流館  
指定管理者の管理運営に対する評価報告書  
【令和元年度実績】

令和2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	平成31年4月1日～令和2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	白山交流館、千駄木交流館
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	株式会社オーエンス
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		31	2	3	4	5	
収 入	指定管理料	28,961,905					
	事業収入	1,448,800					
	合計(A)	30,410,705	0	0	0	0	
支 出	人件費	19,460,476					
	事業運営費	3,832,919					
	施設維持管理費	3,266,902					
	備品・消耗品費	208,898					
	本社経費	人件費					
		本社 人件費	456,000				
		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	36,000				
		本社 広告宣伝費	0				
		本社 研修費	327,000				
		本社 情報処理費	0				
		本社 旅費交通費	24,000				
	本社 物品関係費	0					
	本社 租税公課・保険料	94,000					
一般管理費(地震速報情報料等)	20,736						
施設修繕費	886,070						
光熱水費	1,710,827						
合計(B)	30,323,828	0	0	0	0		
収支(A) - (B)		86,877	0	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		31	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 福澤 正人
3	委員	高齢福祉課長 浅川 道秀
4	委員	児童青少年課長 石川 浩司
5	委員	松村 陽子（利用者代表）
6	委員	根本 弘子（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	①⑥～⑨⑫～⑭
4	利用者懇談会（利用者アンケート）	③⑤⑭
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

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	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。	8	3	6
	<b>【評価理由】</b> ①交流館事業について、3月は新型コロナウイルスの影響により白山・千駄木合わせて36回の事業が中止になったものの、白山では19種214回、千駄木では20種176回実施し、計390回7,744人（前年比757人減）の参加があった。また、利用者からの要望を取り入れながら交流事業を展開し、新たに始めた「カーレット」教室は、子どもや高齢者が多く参加し、多世代交流を図ることができた。 ②アンケートについては第三者機関に依頼し、調査分析を行っている。各交流館において年1回実施している利用者懇談会で出た要望事項については、意見反映に努めている。 ③独自に作成している各交流館のホームページについては、行事の情報や施設のお知らせ等を随時更新管理している。また、交流事業を行う際は区報への掲載やチラシを作成し、広く周知を行った。 ④回答数は402人。総合評価としては「満足」「やや満足」の合計は95.4%を占めている。（白山：93.9%、千駄木：96.9%） ⑤苦情等があった場合には統括責任者に情報を集約し、解決に向けた利用者への対応を適切に行っており、区民課への情報提供も迅速に行われている。また、日々の業務において、苦情等が発生しない環境づくりに努めている。 ⑥指定期間開始前（30年度）と比べると、新型コロナウイルス感染防止のための利用自粛の影響により、利用率は白山・千駄木とも減少したが、概ね同程度で推移している。 令和元年度実績（貸室の利用件数・利用人数・利用率で比較） 白山：2,179件・22,331人・51.0%、千駄木：1,175件・10,811人・55.3% 平成30年度実績 白山：2,383件・22,637人・55.3%、千駄木：1,253件・12,011人・58.2%				
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。	—	—	—
<b>【評価理由】</b> ⑧2館とも省エネの取り組みにより、前年度と比べると光熱水費の使用量が減少した。 ⑨概ね効率的な予算執行が行われており、指定管理料の範囲内で収支の均衡がとれている。					

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	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各館において適正な金銭管理を行い、適切に区に収納金報告を行っている。 ⑫各交流館に施設長を1名ずつ配置し、2館を統括する統括責任者が1名配置されており、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。 ⑬「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1回行っている。統括責任者は防火管理者として、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。 ⑭白山交流館のエアコン工事等、施設の保守・修繕は利用者が快適に過ごせるように適切に実施されている。 ⑮貸与備品については各館で台帳を整備しており、適切に管理を行った。 ⑯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。 ⑰元年度は区民からの情報公開請求はなし。 ⑱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。元年度は大きな事故はなかった。 ⑲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年2回行い、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。	
業務の改善性	—	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。	—	—	—
		《前年度総合評価における改善すべき事項》  【評価理由】			

【配点36点】

【配点0点】

(2) 総合評価

評価	B	得点	61点 / 76点
<p><b>【所見】</b> 3月は新型コロナウイルスの影響により交流事業が中止となったが、新たに「カーレット教室」を開催するなど利用者からの要望を取り入れながら、当初の事業計画を上回る22種の交流事業を展開した点は評価できる。 今後、利用者満足度調査の結果や利用者懇談会での意見を分析し、更なる利用者満足度の向上に努めていただきたい。</p> <p><b>【改善すべき事項】</b></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)