

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
【令和元年度実績】

令和2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	平成31年4月1日～令和2年3月31日 (指定期間5年中の2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	平成30年4月1日～令和5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、会館を利用する者の文化、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		30	1	2	3	4	
収 入	指定管理料	28,371,150	28,673,845				
	利用料金収入	12,777,610	13,629,050				
	指定事業収入	55,500	53,800				
	複写機収入	134,260	103,290				
	合計（A）	41,338,520	42,459,985	0	0	0	
支 出	科目	内訳					
	人件費	常勤職員	25,171,617	24,599,596			
		非常勤職員	4,758,788	5,089,125			
	事務費	消耗品・雑費	625,962	822,960			
		備品購入費	291,525	174,720			
		ホームページ 維持管理費	259,200	395,820			
		利用者満足度 調査費	291,600	297,000			
		通信運搬費	369,763	378,881			
		移動交通費	16,927	16,497			
		保険料	99,220	91,870			
		利用料金還付金	16,000	602,450			
		リース料	265,252	415,819			
	職員制服費	41,364	5,724				
	事業運営費	指定事業運営費	121,574	121,317			
		複写機パフォー マンスチャージ料	102,590	202,312			
施設維持 管理費	清掃管理費	5,553,425	5,409,165				
	設備管理・ 保守点検費	2,523,744	3,174,781				
	修繕費	1,001,006	1,004,425				

本社経費	人件費					
	本社 総務・経理等人件費	536,800	456,445			
	本社 支援要員人件費	0	0			
	本社 福利厚生費	0	0			
	販売費・一般管理費					
	本社 通信関係費	12,000	24,000			
	本社 広告宣伝費	0	0			
	本社 研修費	0	0			
	本社 情報処理費	0	0			
	本社 旅費交通費	12,000	16,700			
	本社 物品関係費	12,000	24,000			
	本社 租税公課・保険料	0	0			
	合計 (B)	42,082,357	43,323,607	0	0	0
収支 (A) - (B)		-743,837	-863,622	0	0	0
【特記事項】						
・本社経費については、10項目に細分化して報告が行われた。						

(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		30	1	2	3	4
収 入	講座等受講料	265,900	199,200			
	自動販売機収入	315,700	301,800			
	合計 (A)	581,600	501,000	0	0	0
支 出	事業運営費	954,723	907,370			
	自動販売機電気代	35,497	34,924			
	自動販売機利益還元金	196,000	196,000			
	合計 (B)	1,186,220	1,138,294	0	0	0
収支 (A) - (B)		-604,620	-637,294	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%（196,000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 竹田 弘一
2	副座長	経済課長 篠原 秀徳
3	委員	区民課長 福澤 正人
4	委員	本駒自治会 小野 秀明
5	委員	寿神明クラブ 松村 達夫

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	①③④⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑯⑱
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	⑥⑱
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 32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	3	6
		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	3	3
		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】 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。 ② 事業計画書を作成し、計画に沿った運営を行っている。 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、少数意見についても、業務改善につなげようとする姿勢が見られる。 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、近隣住民の方への周知として、近隣町会に直接伺い、PRを行っている。 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93.0%となっており、区が求める水準を大きく上回っていることが評価された。 ⑥ 経済課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な報告体制を整えている。 ⑦ 利用者数、利用件数、利用率ともに当該指定期間開始前と比べ、いずれも減少しているが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による影響と考えられ、その点を考慮した評価がなされた。		
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】 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。 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。 ⑩ 自主事業を積極的に計画実施しているほか、HPでの周知だけでなく、一部近隣町会に出向き、事業のPR活動を行い、事業の定着を図っている。		

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 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。			
		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。			
		⑬ CS（顧客満足度）研修やコンプライアンス（法令遵守）研修など、様々な分野の研修を職員に行っている。			
		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。			
		⑮ 備品台帳は適切に記載・管理されている。			
		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。			
		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。			
		⑱ 事故等は発生していないが、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、適切な対応がとれるよう体制を整えている。			
		⑲ 高齢者にも見やすい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みがなされている。			
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。	12	—	—
		《前年度総合評価における改善すべき事項》			
		【評価理由】			

(2) 総合評価

評価	C	得点	68点 / 88点
<p data-bbox="130 230 225 264">【所見】</p> <p data-bbox="113 264 1362 324">利用者アンケートでの利用者満足度が高く、区の求めている水準を大きく上回っている点は評価できるが、管理運営については一般的な運営となっているため、この評価とする。</p> <p data-bbox="130 1290 373 1328">【改善すべき事項】</p> <p data-bbox="113 1328 229 1357">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)