

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
【平成25年度実績】

平成26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25年4月1日～平成26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25年4月1日～平成30年3月31日
公募・非公募の別	非公募
管理業務内容	文京区勤労者福祉会館（以下「会館」という。）の事業（会館の利用公開、会館を利用しての勤労者の文化、教養及び福祉の向上に必要な事業等）の実施に係る業務 (1) 会館の利用公開、会館を利用しての勤労者の文化、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		25	26	27	28	29
収 入	指定管理料	29,367,366				
	複写機概算払い分	386,190				
	利用料金収入	12,315,250				
	自主事業（自動販売機）収入	326,551				
	自主事業（教室等）収入	117,700				
	教室等（指定事業）収入	14,400				
	複写機収入	221,210				
	合計（A）	42,748,667	0	0	0	0
支 出	人件費	29,027,395				
	事務費	1,318,189				
	自動販売機利益還元費	194,000				
	自動販売機光熱費	48,551				
	自主事業費（教室等）	644,946				
	指定事業（教室等）	172,000				
	維持管理費	8,365,090				
	HP製作費・維持費	487,000				
	モニタリング費	315,000				
	複写機保守費用	149,075				
	複写機概算払い分精算金	67,015				
	管理経費	1,430,451				
	合計（B）	42,218,712	0	0	0	0
収支（A）－（B）	529,955	0	0	0	0	

【特記事項】

- ・ 自動販売機の利益が予定より多く、文京区に194,000円の還元ができた。
- 管理経費については、指定管理者制度導入に伴う経費が多く発生したため、増額となった。

(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		25	26	27	28	29
収 入	講座等受講料	117,000				
	自動販売機収入	326,551				
	合計（A）	443,551	0	0	0	0
支 出	事業運営費	644,946				
	自動販売機電気代	48,551				
	区への利益還元	194,000				
	合計（B）	887,497	0	0	0	0
収支（A）－（B）		-443,946	0	0	0	0
【特記事項】						
<ul style="list-style-type: none"> ・ 自主事業は初年度のため下半期に集中しがちであった。 ・ 工作教室はほぼ満員、健康体操は6～7割程度であるが、吹矢等参加者が集まらなかった。 						

3 評価検討会委員

	役職	委員名	
1	座長	区民部長	八木 茂
2	副座長	経済課長	柳下 幸一
3	委員	区民課長	石嶋 大介
4	委員	本駒自治会	山崎 春男
5	委員	寿神明クラブ	飯島 勇

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、勤労福祉会館指定管理者募集要項	①②
2	事業計画書	①②
3	事業報告書	①②③⑦⑧⑨⑩⑫⑬⑭⑯
4	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	②③④⑪⑭⑯⑰⑱
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	⑲

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	A 36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。	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	4	4
		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	4	8
<p>【評価理由】</p> <p><input type="checkbox"/> 工作教室やママとベビーのふれあい教室、健康体操教室など、様々な層の参加が図られるよう工夫して実施した。また、勤福祭では、参加人数が伸び悩んでいたスポーツ吹矢教室等の無料体験を実施することで、参加者の増加を図る努力をしたほか、日頃の成果発表の場としても活用した。</p> <p><input type="checkbox"/> 第三者評価機関による評価を実施し、スタッフ対応についての意見が寄せられた点については、意見の周知を行うとともに接遇研修を行うことで対応を図った。また、洋式トイレの要望については、指定管理の範囲内で、まずは1台の改修が可能か検討中である。</p> <p><input type="checkbox"/> 広報活動については、近隣へのチラシ配布やこらびっと文京での周知のほか、独自のHP上でのPRを行うなどした。</p> <p><input type="checkbox"/> 利用者からの苦情やトラブル等については、館長を中心に経済課への報告及び対応を迅速かつ的確に行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 利用者数については、自主事業の実施に加えて、予約の空き状況の確認時に希望日が空いていなかった場合、空きのある別の日を案内するなどのきめの細かい対応の効果があつたものと見られ、増加につなげることができた。</p>					
経費の効率性	B 10点	⑧ 経費節減への具体的な取組を行い、その効果があつたか。	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、その効果があつたか。	4	4	4
<p>【評価理由】</p> <p><input type="checkbox"/> 消耗品については、月額5万円を消耗品経費として管理しており、5万円を超えて経費を必要とする場合は、理由を明確にし、オーエンス本社と協議した上で支出するよう管理している。</p> <p><input type="checkbox"/> 空調については、各部屋に温度計を新たに設置し、温度設定に対する利用者からの理解が得られるように配慮し、節電に努めた。</p> <p><input type="checkbox"/> 受水槽等の経費増については、単価の上昇に伴う経費増であつた。</p> <p><input type="checkbox"/> 管理経費については、指定管理者制度導入に伴う経費が多く発生したため、増額となつた。</p> <p><input type="checkbox"/> 自主事業の日程については、固定的な利用者とのバッティングを避けるように設定した。</p> <p><input type="checkbox"/> 体育館は人気があるため、抽選が不要な日程を案内するなど、サービス向上の有効性の項目で述べたとおり、予約の平準化を図った結果、収入増加につながつたものと考えられる。</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	B 29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	4	4
		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、滅失及びき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則り、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	4	4
		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】 <input type="checkbox"/> 人員配置については、利用者が多い時間帯に職員数を増やして対応するなどしている。 <input type="checkbox"/> 研修については、情報共有の場としても活用し、現場でのケースを研修の題材とするなどして、実務で役立つ内容とするよう努めた。 <input type="checkbox"/> 施設保守については、利用者と同じ目線で行うよう心掛け、1日に2回程度、館長・副館長による点検を行った。 <input type="checkbox"/> 備品については、台帳により適切に管理している。 <input type="checkbox"/> 個人情報については、関係法令及び条例を遵守することはもとより、マニュアルを策定し、方針等を定めている。また、プライバシーマークをオーエンスとして取得するほか、個人情報保護に対する意識を高めるため研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 情報公開については請求がなかった。 <input type="checkbox"/> 危機管理体制については、副館長及び受付事務員に救命救急の有資格者を配置しているほか、マニュアルの整備やAEDの取り扱い等に関する研修を実施した。また、平成25年12月の都営住宅の火事をきっかけに近隣との情報共有の必要性を認識し、駒込地域活動センターや図書館等との連絡会の開催を働きかけ、実施するに至った。 <input type="checkbox"/> 環境に配慮した取り組みについては、経費の効率性の項目でも述べたとおり、温度計を各部屋に設置し、利用者から節電に対する理解が得られるよう努めているほか、利用者に対し、ごみの持ち帰りを呼びかけている。また、館長・副館長の見回りを行う中で、電気の消し忘れについても点検を行っている。					
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。	—	—	—
	《前回の指摘事項》 【評価理由】 今回初回のため対象外とする。				

【配点36点】

【配点0点】

(2) 総合評価

評価	B	得点	75点 / 88点
<p>【所見】</p> <p>①サービス向上の有効性について 利用者数の目標値には達していないものの、自主事業の実施や、施設予約時の利便性の向上を図った結果、前年度に比べて利用者数が増加している点は評価できる。また、利用者からの緊急時対応に対する評価が高いことから、協議の結果、評価得点40点満点中36点とし、評価Aとした。</p> <p>②経費の効率性について 自主事業の実施日について、利用者の妨げにならないよう設定している点については、評価できるが、経費の節減については、一般的な対応にとどまっているため、協議の結果、評価得点12点満点中10点とし、評価Bとした。</p> <p>③管理運営の適正性 利用状況に応じた清掃を行うなど館内清掃に対する利用者からの評価が高い点や、都営住宅の火事の発生後、自主的に近隣との連携を図ろうとしている点は評価できることから、協議の結果、評価得点36点満点中29点とし、評価Bとした。</p> <p>【改善事項】</p> <p><input type="checkbox"/> 事業のチラシを見ると、講師の経歴などの記載がなく、講師の人物像がわからない。写真等の掲載が難しい場合は、どのような資格を持った講師なのかを記載すると良いのではないかと。</p> <p><input type="checkbox"/> 部屋の稼働率が掲載されていないようだが、利用者数だけで判断するのではなく、稼働率を含めた複数のものさしで判断していくべきである。また、職員の配置については、次回以降はシフト表などで明確に示してもらいたい。</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)