

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
【平成26年度実績】

平成27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26年4月1日～平成27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26年4月1日～平成30年3月31日
公募・非公募の別	公募
管理業務内容	(1) 管理施設の使用の承認及び使用料の収支に係る業務 (2) 世代を超えた区民相互の交流活動支援事業に係る業務 (3) 管理施設の維持管理に係る業務 (4) 前各号に掲げるもののほか、区長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		26	27	28	29	30
収 入	指定管理料	72,935,000				
	事業収入	1,850,200				
	合計(A)	74,785,200	0	0	0	0
支 出	人件費	53,256,800				
	事業運営費	5,909,600				
	施設維持管理費	7,302,602				
	備品・消耗品費	422,500				
	一般管理費	317,392				
	施設修繕費	966,830				
	光熱水費	5,284,457				
	合計(B)	73,460,181	0	0	0	0
収支(A) - (B)		1,325,019	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		21	22	23	24	25
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 八木 茂
2	副座長	区民課長 古矢 昭夫
3	委員	高齢福祉課長 鈴木 裕佳
4	委員	児童青少年課長 矢島 孝幸
5	委員	男女協働・子ども家庭支援センター担当課長 鈴木 秀洋
6	委員	中村 智代（利用者代表）
7	委員	山口 栄子（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	①
2	事業計画書、企画提案書	①
3	事業報告書	①③⑦⑧⑨⑫⑬⑭
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	④⑥⑪⑭⑯⑰⑱
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
13	前回の評価結果及び改善報告	—

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 26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	3	6
		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当初計画に追加して「くるみ絵教室」「パウダーアート教室」などを実施した。また、地域住民との多世代交流事業として「交流館まつり」や「百人一首を覚えよう！」などを実施し、白山交流会では9種122回、千駄木では12種109回、全館では26種546回10,828人の交流事業を実施した。 交流事業のアンケートの満足度もSランクの評価を貰っている。 ③第3者期間に委託し、業務に反映できる意見については業務改善につなげている。また、26年度は利用者懇談会を実施した。 ④交流事業は区報に掲載するなど広く目にとまるようにしており、ちらしをつくり利用者への配付や館内への掲示をしてPRを行っている。 ⑤「満足」「やや満足」の評価が2館では100%と利用者の満足度が非常に高いが、アンケートの母数が少ないことと、業務要求水準で求める5段階評価を行っていないことに一部改善が必要である。 ⑥苦情等があった場合には統括責任者に情報を集約し、解決に向けて区民課への情報伝達等迅速な対応をするように努めている。 ⑦白山：貸室1,860件、人数17,936人、千駄木：貸室1,267件、人数9,059人。 利用率は白山42.7%、千駄木は58.8%であり、貸室利用率は白山で+3.7%、根津で-3.4%の変動があった。		
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】 ⑧電気をこまめに消すなど省エネの取り組みとして光熱水費の節減に取り組んでいる。 ⑨効率的な予算執行は概ね行われているが、施設修繕については計画的な執行をされたい。		

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	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統括責任者を白山に、施設長を各施設に配置し、非常勤はシルバー人材センターに委託し、適正な人員配置をしている。また、統括責任者は防火管理者、施設長は普通救命救急の資格を持っている。 ⑬危機管理研修としてAED・心肺蘇生法の研修を実施している。その他にも人権研修や接遇研修など定期的に研修を行っている。 ⑭設備点検・定期清掃は計画的に実施されており、修繕が必要な施設については適宜修繕を実施している。 ⑮貸与備品については適切な管理がされており、修繕不可の備品については相談の上、不用品処分を行った。 ⑯独自で「個人情報保護方針」「個人情報管理規定」を策定し運用を行っている。プライバシーマークも取得しており、個人情報の重要性については職員へ徹底している。 ⑰26年度は区民からの情報公開請求はなし。 ⑱危機管理マニュアルを整備し運用を行っている。26年度は大きな事故はなかった。 ⑲利用のない部屋はこまめに電気を消すようにし、また、利用者にはゴミの持ち帰りを徹底している。	
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】				

《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)