

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26年度実績】

平成27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26年4月1日～平成27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	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	29,126,976			
	複写機概算払い分	386,190	0			
	利用料金収入	12,315,250	13,468,400			
	教室等（指定事業）収入	14,400	20,100			
	複写機収入	221,210	184,130			
	合計（A）	42,304,416	42,799,606	0	0	0
支 出	人件費	29,027,395	30,537,923			
	事務費	1,318,189	1,435,350			
	指定事業（教室等）	172,000	145,000			
	維持管理費	7,801,135	7,524,490			
	修繕費	563,955	905,904			
	H P 製作費・維持費	487,000	434,160			
	モニタリング費	315,000	324,000			
	複写機保守費用	149,075	134,306			
	複写機概算払い分精算金	67,015	0			
	管理経費	1,430,451	1,027,426			
合計（B）	41,331,215	42,468,559	0	0	0	
収支（A）－（B）		973,201	331,047	0	0	0
【特記事項】						
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数の増に伴い利用料金収入も増となった。 ・トイレの洋式化に伴う修繕等により修繕費の支出増となった。 						

(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	117,700	142,600			
	自動販売機収入	326,551	335,570			
	合計（A）	444,251	478,170	0	0	0
支 出	事業運営費	644,946	603,110			
	自動販売機電気代	48,551	46,926			
	区への利益還元	194,000	202,000			
	合計（B）	887,497	852,036	0	0	0
収支（A）－（B）		-443,246	-373,866	0	0	0
【特記事項】						
事業収入は利用者及び参加者数の増に伴い増加した。また、事業実施に当たっては経費節減に努めた。						

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 福澤 正人
3	委員	区民課長 古矢 昭夫
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	①②⑧
3	事業報告書	①②③④⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑯⑰⑱
4	利用者アンケート	①③④⑤⑭
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	②③④⑪⑫⑬⑭⑯⑰⑱
9	苦情とその対応の記録	⑥⑱
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	③⑳

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	B 35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	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	4	8
		<p>【評価理由】</p> <p>①・事業計画書を作成し、指定事業及び自主事業を実施しており、教室・講座等の参加者数は前年よりも増加している。(自主・指定事業参加者数 863人⇒886人) ・利用者アンケートにおける事業(教室・講座)及び事業指導者について全ての項目でAランクの評価を得ている。</p> <p>②・事業計画書を作成し、計画に沿った運営を行っている。 ・自主事業の回数を昨年度よりも増やして実施するなど積極的に事業運営を行っている。(57回⇒61回)</p> <p>③利用者アンケートを年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改善し業務改善につなげようとする姿勢が見られる。</p> <p>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。 ・利用者アンケートにおけるホームページの満足度はすべての項目でAランクの評価を得ている。</p> <p>⑤・アンケートの総合評価では、「満足」42.9%⇒42.7% 「やや満足」51.2%⇒53.3%と「満足」については昨年度に比べてわずかにポイントが下がっているものの「満足」「やや満足」の合計は94.1%⇒96.0に上がっている。 ・H25は全てのアンケート項目の中で最も高い評価はAランクであったが、H26は「受付の挨拶・対応」においてSランクの評価を得られている。</p> <p>⑥館長を中心に、利用者からの苦情やトラブル等について、経済課への報告及び対応を速やかに行っている。</p> <p>⑦利用者数 H24 84,123人 H25 86,048人 H26 92,273人 目標値を達成している。 利用件数 H24 5,569件 H25 6,204件 H26 6,510件 利用率 H24 53.5% H25 59.6% H26 62.5%</p>			

【配点12点】 経費の効率性	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、適正な執行に努めている。 ・省エネの取り組みにより、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・ホームページでの周知だけでなく近隣町会へ直接出向きPR活動を行い、利用促進に努めており、利用料金の増加につながっている。 (H25 12,315,250円 ⇒ H26 13,468,400円) ・自主事業の回数を前年よりも増やして実施している。(57回⇒61回) ・25年度から実施を始めた勤福まつりについては、参加者数が昨年より増加しており、勤労福祉会館のPRと地域住民と利用者の交流を図っている。(321名⇒348名)				

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 28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	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、会計業務を行っている。			
		⑫・館長1名、副館長1名、受付7名、清掃員3名、設備員2名と区が求める水準を満たした配置を行っている。 ・館長には、防火管理者と特別管理産業廃棄物管理責任者の資格者を配置している。 ・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・指定管理者講習、人権啓発研修、防犯・防災・緊急時対応、個人情報保護・情報公開、CS（顧客満足度）、コンプライアンス（法令遵守）、環境配慮受付実務研修、清掃実務研修、類似施設見学に至るまで、様々な分野の研修を行っている。			
		⑭・施設の保守点検、清掃業務ともに年間計画を立て適切に実施されている。 ・修繕業務については優先順位を鑑みながら実施しており、高額な修繕が見込まれるものについては大規模修繕とならないよう保守管理に努めている。 ・所管課によるモニタリング結果及び利用者のアンケートからも、施設清掃が行き届いていることが確認できる。			
		⑮・備品台帳は適切に記載・管理されている。			
		⑯・関係法令及び「文京区個人情報の保護に関する条例」を遵守し、個人情報保護マニュアルを作成して個人情報の適切な管理とその体制を整えている。また、個人情報保護の重要性を徹底するための研修を行うなどの措置を講じている。			
		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・副館長、受付事務員には、救命救急の有資格者を配置している。 ・詳細な危機管理体制のマニュアル化がなされている。 ・事故の対応についても適切に対処されている。			
		⑲・冷温水発生機の細かい調整、運転により夏季、冬季の冷暖房費の抑制に努めている。 ・温度計を各部屋に備え、気温が誰にでも分かるよう表示をすることで、利用者に対し節電のご協力を頂くよう努めている。 ・利用者に対しゴミの持ち帰りを呼び掛け、徹底している。			

管理運営の適正性
【配点36点】

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
	<p>《前回の指摘事項》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業のチラシに講師の経歴や資格などを記載し、講師の人物像がわかるようにすると良いのではないか。 ・部屋の利用者数だけでなく、稼働率等複数のものさしで示す方が良いのではないか。 ・職員配置について、シフト表等により明確に示してもらいたい。 <p>【評価理由】</p> <p>一部改善は図られているが、事業チラシにおける講師紹介の記載が徹底されていない。</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)