

白山交流館外3交流館の指定管理者の評価結果について

白山交流館外3交流館の平成29年度管理運営実績について、以下のとおり評価を実施した。

1 指定管理者

株式会社オーエンス
特定非営利活動法人ワーカーズコープ

2 管理運営施設（4施設）

株式会社オーエンス…白山交流館、千駄木交流館
特定非営利活動法人ワーカーズコープ…目白台交流館、根津交流館

3 評価の経過

区民部に設置した指定管理者評価検討会（以下「評価検討会」という。）において平成30年7月に評価（一次評価）を行った。

4 評価結果

裏面のとおり

指定管理者		株式会社オーエンス	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ
評価主体		評価検討会 (一次評価)	評価検討会 (一次評価)
分野 評価	サービス向上の有効性 【配点32点】	28点 B	28点 B
	経費の効率性 【配点8点】	6点 C	6点 C
	管理運営の適正性 【配点36点】	28点 C	27点 C
	業務の改善性 【配点0点】	— —	— —
総合評価 【配点76点】		62点 (82%) B	61点 (80%) B

なお、詳細は別紙のとおり。

《分野評価及び総合評価の見方》

評価	評価内容及び基準	
A	特に優れている。	(合計得点が、配点の90%以上)
B	優れている。	(合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	おおむね適正である。	(合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	改善が必要である。	(合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	相当な改善が必要である。	(合計得点が、配点の40%未満)

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29年度実績】

平成30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29年4月1日～平成30年3月31日 (指定期間5年中の4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31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、区長が必要であると認めた業務
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	27,043,000	27,043,000	27,043,000		
	事業収入	1,850,200	1,298,300	1,572,100	1,461,400		
	合計(A)	74,785,200	28,341,300	28,615,100	28,504,400	0	
支 出	人件費	53,256,800	19,259,348	19,000,293	19,009,392		
	事業運営費	5,909,600	3,579,500	3,788,700	3,823,200		
	施設維持管理費	7,302,602	2,514,136	2,514,136	2,580,776		
	備品・消耗品費	422,500	140,000	113,390	113,390		
	一般管理費	保険料等	317,392	919,034	758,034	113,336	
		本社経費				504,000	
	施設修繕費	966,830	887,919	671,436	595,113		
	光熱水費	5,284,457	1,888,027	1,757,212	1,745,207		
合計(B)	73,460,181	29,187,964	28,603,201	28,484,414	0		
収支(A) - (B)		1,325,019	-846,664	11,899	19,986	0	
【特記事項】 29年度より、一般管理費のうち本社経費について記載。							

(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		26	27	28	29	30
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 松井 良泰
2	副座長	区民課長 竹田 弘一
3	委員	高齢福祉課長 真下 聡
4	委員	児童青少年課長 中島 一浩
5	委員	浦本 裕香（利用者代表）
6	委員	西角 美佐子（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	①⑧⑨⑫
3	事業報告書	①③⑥⑦⑧⑨⑫⑬⑭⑯⑰⑱
4	利用者懇談会（利用者アンケート）	①③⑤⑭
5	広報物	①④
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	⑧⑱
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 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
	<p>【評価理由】</p> <p>①交流事業について、白山では17種218回、千駄木では17種163回実施し、計381回7,838人（前年比313人増）の参加があった。また、2年目の開催となった「カービング教室」は、高齢者や男性、主婦など様々な世代から人気があり、計画では14回実施のところ、36回の開催と回数を増やし実施するなど、利用者からの要望を取り入れながら交流事業を展開し、多世代交流を図ることができた。</p> <p>③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。利用者懇談会は各交流館において1月に実施し、要望事項である「黒板をホワイトボードへ変更」や、「トイレに子ども用スリッパの設置」などに対応しており、意見反映に努めている。</p> <p>④平成27年にリニューアルした、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、交流館での行事の情報等を随時更新管理しており、アクセスマップの掲載や貸室の写真や料金等も掲載している。今後は若年層の利用を増やすためSNSなどを活用した広報活動に努められたい。</p> <p>⑤回答数は299人。総合評価としては「満足」「やや満足」の合計は99.3%を占めている。（白山：100%、千駄木：98.7%）</p> <p>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。</p> <p>⑦指定期間開始前（25年度）と比べると、利用率は白山が13.5%の増、千駄木が3.8%の減である。25年度から29年度の間では2館とも概ね同程度で推移している。</p> <p>平成29年度実績（貸室の利用件数・利用人数・利用率で比較） 白山：2,283件・22,435人・53.0%、千駄木：1,258件・11,794人・58.4% 平成25年度実績 白山：1,702件・15,512人・39.5%、千駄木：1,340件・9,689人・62.2%</p>				
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。	—	—	—
<p>【評価理由】</p> <p>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。</p> <p>⑨利用者のニーズに応えるため、事業運営費について弾力的な運用を行いながら、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。</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	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	4	4
		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。2館とも施設長及び統括責任者は普通救命講習修了者であり、統括責任者は防火管理者の資格を持っており、利用者の安全面も考慮している。 ⑭施設の保守・修繕は利用者の意見を踏まえつつ適切に実施されている。 ⑮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。 ⑰29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。29年度は大きな事故はなかった。 ⑲部屋の換気や使用のない部屋の電気を消したり、利用者へごみの持ち帰りを呼びかけるなど、省エネ・環境対策への取り組みを行った。	
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】			

(2) 総合評価

評価	B	得点	62 / 76点
<p>【所見】</p> <p>業務要求水準を超えた交流事業を展開し、利用者アンケートにおいても高い評価を得ており、利用者懇談会における利用者の意見収集・反映に努めている点は評価できる。 今後、更なる若年層の利用を促進するためにSNS等を活用した広報活動に努められたい。</p> <p>【改善事項】 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)

目白台交流館及び根津交流館
指定管理者の管理運営に対する評価報告書
【平成29年度実績】

平成30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29年4月1日～平成30年3月31日 (指定期間5年中の4年目)

1 指定管理の概要

施設名称	目白台交流館、根津交流館
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	特定非営利活動法人ワーカーズコープ
指定期間	平成26年4月1日～平成31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	24,199,000	24,235,000	24,235,000	24,235,000		
	事業収入	2,745,970	2,203,810	2,230,900	2,348,400		
	合計(A)	26,944,970	26,438,810	26,465,900	26,583,400	0	
支 出	人件費	15,430,103	15,214,954	15,491,124	15,627,773		
	事業運営費	事業運営費① (事業費、物品、事務 費等) 5,705,529	3,019,364	3,992,046	4,813,846		
	施設維持管理費		261,079	317,476	322,113		
	備品・消耗品費		477,058	565,136	147,199		
	一般管理費	全国本部労務管理費	事業運営費③ (一般管理費等) 4,813,000	5,419,957	4,816,001	877,680	
		全国本部システム使用料				720,000	
		全国本部諸経費(研修・保険・事務費)				1,139,974	
		直轄本部労務管理費				1,143,474	
		直轄本部諸経費(会議費・事務費)				375,190	
	租税公課				678,000		
施設修繕費	事業運営費② (畳替え、修繕費) 350,124	783,498	592,328	784,264			
合計(B)	26,298,756	25,175,910	25,774,111	26,629,513	0		
収支(A) - (B)		646,214	1,262,900	691,789	-46,113	0	

【特記事項】

29年度より一般管理費のうち本社経費などの項目(全国本部労務管理費～租税公課)について新たに記載。

(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		26	27	28	29	30
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 松井 良泰
2	副座長	区民課長 竹田 弘一
3	委員	高齢福祉課長 真下 聡
4	委員	児童青少年課長 中島 一浩
5	委員	佐藤 孝子（利用者代表）
6	委員	伊東 静香（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	①③④⑦⑧⑨⑫⑬⑭⑱
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	④⑥⑪⑭⑯⑱
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	⑧⑲
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	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
		【評価理由】	<p>①乳幼児親子向けの交流事業「こっこひろば」や高齢者と子どもが交流する「楽しい折り紙会」など多世代交流となる事業も多く展開している。 目白台では小石川消防署の協力を得て、乳幼児救急救命を学ぶ「乳幼児親子向け防災講習」を新たに実施した。 また各交流館では秋に総合センターまつりを開催し、子どもから高齢者まで多くの方が来館し、地域のお祭として地域の方々にも親しまれるようになっている。 ③上半期と下半期の利用者アンケートの自由意見を受け、各意見に対する個別の対応や検討を行っている。また、アンケート調査のほかに、目白台では運営委員会と実行委員会、根津では利用者懇談会を行い意見・要望を聞く場を設けている。 ④各交流館で発行している交流館だよりは区民施設等で配付するとともに、町会の協力を得て町会掲示板に掲出している。ただし、若年層などに向けたSNS等を活用した広報活動にも努められたい。 ⑤各館とも上半期・下半期の年2回アンケートを実施し、積極的な意見集約に努めた。(回答数は計565人。目白台：275人、根津：290人) 総合評価では目白台が平均88.5%、根津が平均95.5%の利用者がとてもよい・よいと回答している。 ⑥独自で苦情対応に関する基本方針を策定している。苦情があった場合も施設長を通じて事実確認等を迅速に行っている。 ⑦指定期間開始前(25年度)から29年度までの利用率を比較すると目白台・根津とも概ね同程度で推移している。 平成29年度実績(貸室の利用件数・利用人数・利用率で比較) 目白台：2,846件・32,758人・66.1%、根津：2,246件・22,109人・69.5% 平成25年度実績 目白台：2,750件・45,992人・63.8%、根津：2,307件・22,809人・71.4%</p>		
経費の効率性	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】	<p>⑧省エネ、ゴミ削減等については、自己努力を徹底するとともに、職員間や利用者にも3R(リデュース・リユース・リサイクル)などの環境配慮を呼びかけている。 ⑨利用者要望による小破修繕などに対応したため、修繕費について弾力的な運用を行いながら、概ね効率的な予算執行が行われている。</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 【配点36点】	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金銭出納簿を作成し、適切に管理を行っている。 ⑫交流館専任の常勤職員と、各施設に児童館と育成室兼任の施設長を1名配置し、適切な対応ができる体制が整えられている。 ⑬AEDや救命救急講習、危機管理研修、現場見学研修などを行っている。 ⑭設備管理業務についてはチェックリストを作成し、徹底した安全管理を行っている。 ⑮備品は各交流館で台帳をつくり、適正に管理されている。 ⑯独自に個人情報保護規程を作成し、適正に管理されている。 ⑰29年度は情報公開請求はなかった。 ⑱危機管理対応については、各交流館に独自のマニュアルを作成し、研修も実施している。29年度は大きな事故等はなかった。 ⑲館内照明の不使用时の消灯や、水使用の抑制等省エネの取り組みを行っている。 目白台ではゴーヤ・夕顔によるグリーンカーテンの取り組みが行われた。		
業務の改善性 【配点0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。	—	—	—
		《前回の指摘事項》 【評価理由】			

(2) 総合評価

評 価	B	得 点	61 / 76点
<p>【所見】 児童館との複合施設としての特徴を活かし、子どもから大人までの多世代交流事業を多く実施し、交流館まつりなど、区民の相互交流が展開されていることについては高く評価できる。 また、利用者アンケートに加え、目白台では運営委員会と実行委員会、根津では利用者懇談会を開催し、利用者の意見を取り入れた運営がなされており、各交流館の総合的な満足度も高い。</p> <p>【改善事項】 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)