

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27年度実績】

平成28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27年4月1日～平成28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	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			
	事業収入	1,850,200	1,298,300			
	合計(A)	74,785,200	28,341,300	0	0	0
支 出	人件費	53,256,800	19,259,348			
	事業運営費	5,909,600	3,579,500			
	施設維持管理費	7,302,602	2,514,136			
	備品・消耗品費	422,500	140,000			
	一般管理費	317,392	919,034			
	施設修繕費	966,830	887,919			
	光熱水費	5,284,457	1,888,027			
合計(B)	73,460,181	29,187,964	0	0	0	
収支(A) - (B)		1,325,019	-846,664	0	0	0

【特記事項】

- ・平成26年度は7館だったが、5館の閉館により平成27年度からは2館の指定管理料となっている。
- ・平成27年度においては、事業運営費の決算額が予算額を超えたため、収支はマイナスとなった。

(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		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 林 顕一
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	綾部 利子（利用者代表）
6	委員	萩原 静子（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】	A 29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	4	4
		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交流事業は白山では18種203回、千駄木では15種167回実施し、計370回7,433人の参加があり、アンケートでも高い評価を得ている。 また、「軽体操教室」や「ママとベビーのふれあい教室」などは回数増の要望があったため、回数を増やして実施した。他にも区立十中と高齢者が交流する機会を設けたり、白山交流館の「交流館まつり」では地元の小学生が、社会体験として受付等を手伝い、来館者と触れ合う機会を設けるなど、多世代交流を図ることができた。 ③第3者機関に委託し、200人の利用者アンケート調査を実施した。また、2館で利用者懇談会を実施し意見収集に努めた。26年度要望事項の手すり設置や暖房便座の取り付けは27年度に実施した。 ④27年度はホームページのリニューアルを行い、わかりやすさを重点に考え、写真を多く載せ、交流事業の広報ちらしについても掲載している。 ⑤「満足」「やや満足」の評価が2館で87.9%と高い評価を得ており、自由回答欄では職員の対応や事業などについて感謝の声をいただいている。 ⑥苦情等があった場合には施設長や統括責任者において、利用者への対応を適切に行っている。 ⑦26年度と27年度を比較すると 白山：貸室は1,860件から2,219件。人数は17,936人から21,166人。 千駄木：貸室1,267件から1,336件、人数は9,059人から10,959人。 利用率も白山42.7%から51.4%、千駄木は58.8%から61.9%。 他の交流館の閉館により利用率等が増加しているものと推測される。		
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、交流事業収支については計画的な実施が今後必要である。		

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	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	4	4
		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各館において毎月の収納状況を適正に出納簿で管理している。 ⑫職員の離職率は低く、引き続き適正な人員配置をしているため、施設利用のしやすさに繋がっているものと考えられる。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防犯・防災研修等の研修を適宜行い、各館でも情報共有を行っている。 ⑭日常清掃等は常に施設内の美観を保つように徹底している。修繕については要望のあった手すりの設置など、優先順位を考えながら実施した。 ⑮備品については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引き続き取得しており、職員への研修も含め徹底している。 ⑰27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。27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し、窓を開けて通気性をよくするなどしている。また、牛乳パックの回収拠点となっているので呼びかけを行ったり、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	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】			

【配点36点】

【配点0点】

(2) 総合評価

評価	B	得点	64 / 76点
<p>【所見】 交流事業については利用者の要望を踏まえて当初の計画より多くの事業を展開したことについては評価できるが、収支面においては今後効率的な事業実施を検討していく必要がある。 利用者懇談会の意見を踏まえた施設修繕や、ホームページのリニューアルなど、利便性の向上に努めているため、引き続き利用しやすい施設運営を心がけていただきたい。</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)