

文京福祉センター江戸川橋
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

文京福祉センター江戸川橋指定管理者評価検討会

所管課	福祉部高齢福祉課
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3年中の1年目)

1 指定管理の概要

施設名称	文京福祉センター江戸川橋
施設の設置目的	区内の高齢者の福祉の増進及び地域の福祉活動の振興を図るため
指定管理者名称	社会福祉法人 武蔵野会
指定期間	平成27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) 高齢者の健康の増進及び教養の向上に関する事業の実施に係る業務 (2) 地域の福祉活動の振興に関する事業の実施に係る業務 (3) 文京福祉センター江戸川橋の使用の承認に係る業務 (4) 地方自治法第244条の2第8項に規定する公の施設の利用に係る料金の収受に係る業務 (5) 文京福祉センター江戸川橋の施設等の維持管理に係る業務 (6) 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	有

2 収支状況

(1) 指定管理料及び利用料金

年度		27	28	29		
収 入	指定管理料①	96,846,906				
	指定管理料② (光熱水費・修繕費分)	47,706,451				
	利用料金収入	4,010,150				
	事業収入等	383,298				
	合計(A)	148,946,805	0	0		
支 出	人件費	52,241,421				
	事業運営費① (事務費等)	1,028,371				
	事業運営費② (事業費等)	36,245,631				
	事業運営費③ (維持管理費等)	37,625,211				
	指定管理料返還分 (光熱水費・修繕費)	16,253,629				
合計(B)	143,394,263	0	0			
収支(A) - (B)		5,552,542	0	0		

【特記事項】

・文京福祉センター江戸川橋は平成27年4月より開館した新規施設であるため、光熱水費及び修繕費については概算で支払い、実績額に基づいて清算を行った。

(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		27	28	29		
収入	自動販売機収入 (売上・電気料金)	298,617				
	複写機利用収入	96,660				
	事業収入	141,900				
	合計(A)	537,177	0	0		
支出	人件費	519,440				
	事業運営費	385,735				
	自動販売機電気料金	38,914				
	自動販売機利益還元分	181,000				
	合計(B)	1,125,089	0	0		
収支(A) - (B)		-587,912	0	0		
<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自動販売機利益還元分は、文京福祉センター江戸川橋の管理に関する基本協定書第27条第2項に基づくものである。 						

3 評価検討会委員

	役職	委員名
1	座長	福祉部長 須藤 直子
2	副座長	高齢福祉課長 鈴木 裕佳
3	委員	障害福祉課長 中島 一浩
4	委員	有光 達子 (利用者代表)
5	委員	菊本 多嘉 (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	⑨⑩
3	事業報告書	①②③⑨⑩⑫⑬⑭⑯
4	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	②⑬
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

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。	8	4	8
		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	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。	—	—	—
		【評価理由】	<p>①指定事業は当初の事業計画どおりプログラムを実施している。「文京総合福祉センター祭り」「敬老会」などは当初の定員や参加見込み数を大きく上回る参加があり、高齢者の生きがいづくりや多世代交流の機会の創出に貢献している。</p> <p>②幅広い年齢層が楽しめるプログラムとして「エステ体験」「フラワーアレンジメント」教室等、各種講座を実施し、様々な世代の参加があった。福祉センター江戸川橋の登録団体に講師を依頼し、利用者同志が楽しめる企画、希望の多かった企画の拡大など、利用者の目線に立って取り組んでいる。</p> <p>③平成27年度利用者アンケートを平成28年2～3月に実施し、対応可能な意見・要望を取り上げ、迅速に対応している。利用者から好評だった「脳トレ麻雀（初級）」は、利用者のニーズを受けて28年度には講座の拡充（中級クラス実施）を図っている。</p> <p>④広報紙を毎月作成し、次月の活動予定を周知している。指定事業については、区報への掲載やチラシ・ポスターを作成し、利用者への配付や館内への掲示をしてPRを行っている。独自のホームページも立ち上げ、随時、更新管理している。</p> <p>⑤総合評価において「良い」「やや良い」の合計が高い割合を占めている。その他分野別項目の満足度についても全体的に「良い」「やや良い」の割合が高く、高評価を得ている。</p> <p>⑥苦情等があった場合には迅速かつ適切に対応しており、大事に至ることがなかった。施設長に情報を集約し、施設長から区所管課へ報告している。困難ケースにおいては、区所管課と対応策を協議し、解決に向けた迅速な対応と情報共有をできるように努めている。</p> <p>⑦平成27年4月に開館した新規施設であるため、評価対象外。</p>		
経費の効率性 【配点12点】	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】	<p>⑧空調はこまめな節電を心掛けている。また、紙の消費量の抑制など、経費の節減に関する取り組みを行っている。</p> <p>⑨指定管理料の範囲内での予算執行に努めた結果、収益が出ている。また、光熱水費及び修繕費については、実績の確定後、残額を区に返還している。</p> <p>⑩積極的に自主事業に取り組んでいる。27年度は自動販売機に係る収入が支出を上回り、区への利益還元を行ったが、自動販売機以外の自主事業は、支出が収入を上回り、黒字には至らなかった。</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	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	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	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】					
<p>⑪現金受け払い簿を作成し、適切に現金の管理を行っている。</p> <p>⑫施設長、副施設長、その他の職員について、サービスを提供できる必要な人数を配置しており、さらに業務要求水準書で求めている以上の有資格者を配置している。</p> <p>⑬施設内・法人（武蔵野会）・施設外で体系的に研修を実施しており、メニューも充実している。また、救命救急講習としてAED・心肺蘇生法の講習を実施し、全職員が受講している。</p> <p>⑭設備の点検や日常清掃は計画的に実施されており、修繕の必要が生じた場合は、適宜実施している。利用者アンケートでも評価が高く、利用者の満足度は高い。</p> <p>⑮区からの貸与備品については、備品台帳によって適切な管理がなされている。また、指定管理者の予算で購入した備品についても、別に備品台帳を作成して管理している。</p> <p>⑯「個人情報の利用と保護に関する規程 法人準則」を策定し、運用を行っている。また、個人情報保護の重要性を職員に意識させるため、個人情報保護に関する研修を職員に受講させている。</p> <p>⑰「情報開示に関する規程準則」を策定し、運用を行っている。ただし、平成27年度は区民からの情報公開請求はなかった。</p> <p>⑱「緊急時対応マニュアル」を整備している。平成27年度は急病人が発生したが、職員がすぐに現場に駆けつけ、必要な応急処置を行っている。高齢者あんしん相談センターや区への連絡・報告も迅速かつ適切であった。</p> <p>⑲必要な部分以外の消灯等を行い、定例会議にて職員に呼びかけも行っている。また、紙の消費量削減や職員個人でマイバッグ（エコバッグ）を持参する等、省エネ・ごみの削減に組織的に取り組んでいる。</p>					
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。	—	—	—
		<p>《前回の指摘事項》</p> <p>【評価理由】</p> <p>⑳施設の開設後初めての評価であり、前回の評価実績がないため、評価対象外。</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)