

指定管理者評価委員会 評価結果

1 指定管理者の評価

| 指定管理者名 | 管理運営する施設名 | 所管部署名 |
|-----------|-----------|-------|
| 株式会社オーエンス | 文京区勤労福祉会館 | 経済課 |

(1) 分野評価

| 評価分野 | 評価項目 | 評価検討会 評価 | 評価理由 | 評価委員会 評価 | 評価理由 |
|------------|--|-------------|--|-------------|--|
| サービス向上の有効性 | 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。 | 3 | 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・講座の回数及び参加者数は前年よりも増加している。 | 3 | 評価検討会の評価は妥当である。 |
| | 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。 | 6 | 事業計画書を作成し、計画に沿った運営を行っているとともに、利用者の声を反映して自主事業の回数を増やすなど積極的な事業運営を行っているものの、その分の経費増が見られる。 | 6 | 評価検討会の評価は妥当である。 |
| | 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。 | 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、業務改善につなげようとする姿勢が見られる。 | 3 | 評価検討会の評価は妥当である。 |
| | 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。 | 3 | 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。 | 3 | 評価検討会の評価は妥当である。 |
| | 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 | 利用満足度が若干低下したものの、指定管理制度の認知度や指定管理制度導入後のサービスの向上が見られることと、再度利用したいと感じている利用者が多いことが評価された。 | 6 | 再度利用したいと感じている利用者が多いことは評価できるものの、利用満足度が低下している点もあり、水準を超える成果があるとまではいえない。 |
| | 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 | 館長を中心に、利用者からの苦情やトラブル等について、区への報告及び対応を速やかに行っている。また、けがが発生時に、迅速かつ丁寧に対応したことを、利用者代表から非常に高い評価を得ている。 | 4 | 評価検討会の評価は妥当である。 |
| | 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。 | 6 | 利用者数はほぼ達成水準にあるものの、利用件数、利用率とともに前年を下回ったので、より一層の利用者数増となるような努力を求める。 | 6 | 評価検討会の評価は妥当である。 |
| | 分野評価 | B | | C | |

| | | | | | |
|----------|--|---|---|---|--|
| 経費の効率性 | 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。 | 3 | 収支予算書を作成し適正な予算執行に努めている。また、省エネの取組により、光熱水費の節減に努めている。 | 3 | 評価検討会の評価は妥当である。 |
| | 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。 | 3 | 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。 | 3 | 評価検討会の評価は妥当である。 |
| | 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。 | 3 | 利用料金収入は昨年度を下回ったものの、HPでの周知だけでなく近隣町会に出向き、事業のPR活動を行い、事業の定着を図っている。 | 3 | 評価検討会の評価は妥当である。 |
| | 分野評価 | C | | C | |
| 管理運営の適正性 | ⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。 | 3 | 指定管理業務専用の銀行口座を開設し、適切な会計業務を行っている。 | 3 | 評価検討会の評価は妥当である。 |
| | 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 | 人員配置は区が求める水準を満たしており、非常勤職員の定着率が高く、利用者から安心して利用できるとの意見もあり、高い評価を得た。 | 3 | 非常勤職員の定着率が高いことは評価できるが、業務要求水準を超える成果があるとまではいえない。 |
| | 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。 | 3 | 月1回の館内整備日を有効活用し、全職員に定期的に研修を行っている。 | 3 | 評価検討会の評価は妥当である。 |
| | 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。 | 3 | 施設の保守点検や清掃業務は年間計画を立てて、適切に実施している。また、修繕は優先順位を鑑みながら実施している。 | 3 | 評価検討会の評価は妥当である。 |
| | ⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。 | 3 | 備品台帳は適切に記載・管理されている。 | 3 | 評価検討会の評価は妥当である。 |
| | 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。 | 3 | 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体制を整えている。また、全職員向けに個人情報保護の研修を実施している。 | 3 | 評価検討会の評価は妥当である。 |
| | 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。 | 3 | 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。昨年度は区民等からの情報公開請求はなかった。 | 3 | 評価検討会の評価は妥当である。 |
| | 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。 | 3 | 危機管理体制のマニュアルを整備し、連絡体制図を事務室内に掲示し、有事の際にも適切な管理ができています。 | 3 | 評価検討会の評価は妥当である。 |
| | 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 | 高齢者にも見やすい温度計を各部屋に設置し、利用者に節電の理解が得られるよう努めているほか、ごみの持ち帰りを呼びかけていることから、積極的に環境に配慮した取組みがなされている。 | 4 | 評価検討会の評価は妥当である。 |
| | 分野評価 | B | | C | |

| | | | | | |
|-------------|--------------------------------------|---|-------------------------------------|---|---|
| 改善性の 業務性 | 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。 | 9 | ほぼ改善されているが、講師紹介のないチラシもあり、徹底がされていない。 | 6 | 前回の指摘事項に対する改善が徹底されていないことから、一部に課題があるものとする。 |
| | 分野評価 | C | | D | |

(2) 総合評価

| | 評価検討会 | 評価委員会 |
|------|---------------------|---------------------|
| 得点 | 80 / 100 (80.0%) | 74 / 100 (74.0%) |
| 総合評価 | B | C |

(3) 所見及び改善指摘事項

| | 評価検討会 | 評価委員会 |
|-----------------------------|---|--|
| 優れている点 | 苦情・トラブルへの対応が迅速で適切なことや、非常勤職員の定着率が高く適切な人員配置がなされていること、積極的に環境に配慮した取組みがなされていることは評価できる。 | 老朽化している施設であるが、再度利用したいと感じている利用者が多いことなど、概ね良好な管理運営がなされていると評価できる。苦情等への対応も迅速かつ丁寧に行われており、職員の意識の高さが感じられる。 |
| 区が明示した水準を満たすが、更なる取組みが期待される点 | 上記評価できる点以外の管理運営については、一般的な運営となっている。 | 利用者アンケートについては、より多くの利用者の意見を把握するため、配布数や回収率を高めるよう努めていただきたい。また、アンケート等による意見にどう取り組んだのかを、区と今まで以上に情報共有してもらいたい。 職員相互間についても、情報共有が十分に図られるよう、取組を工夫されたい。 |
| 改善指摘事項 (評価1又は2の事項について) | — | 事業のチラシへ講師経歴等の記載を求めた点について、一部徹底されていないものがあつた。指摘事項については迅速かつ適切に改善を図るべきである。 |

2 評価検討会の評価に関する意見

評価にあっては、成果等が把握できる具体的な取組事例や実績をもとに判断する必要があり、根拠となる客観的事実を記載することや資料を添付するなど工夫されたい。

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

改善指摘事項については、適宜モニタリング等により確認し、確実に改善が図られるよう対応されたい。
事業の収支状況や内訳については、可能な範囲で内容を精査されたい。
建物の老朽化により、今後修繕が必要となることが予想されるため、指定管理者や関連部署と連携し、できるだけ利用者が快適に利用できるよう努められたい。