

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
社会福祉法人武蔵野会	文京福祉センター江戸川橋	高齢福祉課

(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。	4	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、高齢者の生きがいがづくりや多世代交流の機会の創出に貢献している。	3	介護予防事業や交流事業は充実した内容となっており評価できる。他方、年度前半に要求水準を満たしていなかった項目があり、年度内に改善されたものの、全体として水準を超える成果があるとまではいえない。
	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	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。	8	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	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。	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	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。	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	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。	8	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	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するように努めている。	3	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。			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。	
分野評価		A		B	

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	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。	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。	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	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。	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	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。	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	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。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	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	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。	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	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。	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	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。	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。	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	「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。	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。	4	「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。	3	急病人への適切な処置など、対応の水準は高いものと評価できる。他方、年度前半には当該施設専用の「緊急時対応マニュアル」が整備されていなかったことから、水準を超えたものとはいえない。
	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	B		C	
業務性の改善性	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。				
	分野評価				

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	67 / 80 (83.8%)	65 / 80 (81.3%)
総合評価	B	B

(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	<p>指定事業については、業務要求水準書で求めている水準を満たしている。また、区が求めている指定事業以外に、地域住民の福祉の向上につながる自主事業を数多く、積極的に実施している。</p> <p>利用者アンケートについては、委員から「アンケートの回収数が少ない（回収数256件）」という指摘もあったが、集計結果のうち「職員の接遇・マナー」や「施設の安全性・清潔感」の項目で特に高い評価を受けており、「総合評価」も高評価であったことから、利用者満足度は高いと考えられる。</p> <p>苦情・事故対応については、適切かつ迅速に対応しており、利用者からの意見・要望に対しても、対応・改善可能なものを取り上げ、積極的に業務の改善に反映させている。</p>	<p>幅広い年齢層が楽しめるプログラムの実施や、希望の多かった企画の拡大など、プログラム内容の工夫に努めており、当初の参加見込み数を大きく上回る参加があった。アンケート結果も良好といえ、開設初年度としては良好に運営されたものと評価できる。</p>
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	<p>引き続き区民サービスの向上と経費節減を意識し、高齢者福祉施設としての機能の拡充に努めていただきたい。</p>	<p>利用者アンケートでは全体的に高評価を得ているが、より多くの利用者の意見を把握するため、回答率を高めるよう努めていただきたい。また、自由意見や要望のうち、実現可能なものについては、更なる改善に努められたい。</p>
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	なし	なし

2 評価検討会の評価に関する意見

評価検討会の評価は概ね妥当であるといえる。評価にあたっては、成果等が把握できる具体的な取組事例、実績及び資料等をもとに判断する必要があり、根拠となる資料に基づき評価するようさらに努められたい。

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

本施設は新規開設施設であり、開設初期の段階でモニタリング等を行い、業務要求水準が満たされているか点検すべきであった。

指定事業及び自主事業の双方について、収支状況をよく確認し、今後も継続して安定した事業が行われるよう、注視すべきである。

施設の行政利用については、年度計画を事前に取りまとめ指定管理者に通知するなどし、一般利用者の利便性を確保するとともに、指定管理者に過度の負担が生じないよう努められたい。

概ね適正に運用されているといえるが、利用者アンケート等で寄せられた意見要望の反映状況等に留意するとともに、設備面については指定管理者と協議し、より使いやすい施設となるよう努められたい。