

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28年度実績】

平成29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28年4月1日～平成29年3月31日 (指定期間5年中の3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		
	事業収入	1,850,200	1,298,300	1,572,100		
	合計(A)	74,785,200	28,341,300	28,615,100	0	0
支 出	科目	内訳				
	人件費		53,256,800	19,259,348	19,000,293	
	事業運営費		5,909,600	3,579,500	3,788,700	
	施設維持管理費		7,302,602	2,514,136	2,514,136	
	備品・消耗品費		422,500	140,000	113,390	
	一般管理費		317,392	919,034	758,034	
	施設修繕費		966,830	887,919	671,436	
	光熱水費		5,284,457	1,888,027	1,757,212	
合計(B)		73,460,181	29,187,964	28,603,201	0	0
収支(A) - (B)			1,325,019	-846,664	11,899	0
【特記事項】						

(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 榎戸 研
4	委員	児童青少年課長 矢島 孝幸
5	委員	石井 敏雄（利用者代表）
6	委員	小林 貴美子（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
	【評価理由】 ①交流事業は白山では16種223回、千駄木では15種154回実施し、計377回7,525人の参加があり、交流事業のアンケートの満足度もAランクの評価を得ている。また、利用者からの要望を取り入れながら交流事業を展開し、特に平成28年度に新規に開催した「カービング教室」は利用者からの回数増の要望が強く、回数を増やして実施した。他にも白山交流館では区立十中との演奏交流会を開催し、区立十中吹奏楽部と高齢者が交流したり、区立指ヶ谷小学校3年生2名を指ヶ谷見習い隊として体験学習を受け入れ、交流館の業務体験をしてもらうなど、多世代交流を図ることができた。 ③第3者機関に委託し、196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るとともに、日頃から利用者からアンケートを集められるような体制を整えている。 ④平成27年度にリニューアルしたホームページを随時更新し、交流事業の広報ちらし等を掲載している。広報ちらしは利用者への配布や館内への掲示もして、PRを行っている。また、区報を利用し、交流事業の幅広い世代への周知を図っている。 ⑤利用者アンケートに加え、利用者懇談会を行い、利用者の意見収集に努めていることは評価できる。利用者アンケートの総合的な満足度の評価においても、「満足」「やや満足」の合計が88.7%という高い評価を得ている。今後は利用者アンケートのサンプル数の増加に期待する。 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おり、区民課への情報提供も迅速に行われている。 ⑦25年度と28年度を比較すると、 白山：利用件数は1,702件から2,146件で+444件、利用人数は15,512人から20,803人で+5,291人、利用率は39.5%から49.8%で、+10.3%。 千駄木：利用件数は1,340件から1,296件で-44件、利用人数は9,689人から11,442人で+1,753人、利用率は62.2%から60.2%で-2.0% 他の年度と比較しても概ね同程度である。				
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、事業運営費については計画的な執行が今後必要である。					

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 【配点36点】	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】					
<p>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、区に収納金報告を行っている。</p> <p>⑫統括責任者を白山に、施設長を各施設に配置し、トラブルが起きた際の対処や各交流館間や区との連絡調整、非常勤の配置や調整等を行っており、円滑な運営に大きな寄与をしている。</p> <p>⑬昨年度に引き続き、防犯・防災・緊急時対応研修や人権啓発研修、利用者満足度研修等、多くの研修を定期的に行い、職員の知識・技術の向上に大いに努めている。</p> <p>⑭日常清掃等は常に施設内外の美観を保つように徹底し、備品の破損等がないかも日常的に細かく点検している。利用者アンケートの施設の清潔さでもAランクの評価を得ている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>また、プライバシーマークの登録、個人情報保護研修の年2回の実施など、個人情報保護に対する意識は高い。</p> <p>⑰28年度は区民からの情報公開請求はなし。</p> <p>⑱危機管理マニュアルを整備し運用を行っている。28年度は大きな事故はなかった。</p> <p>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て協力を得るなど、省エネ・環境対策への取り組みに関しては徹底した取り組みを行っている。</p>					
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。	—	—	—
	<p>《前回の指摘事項》</p> <p>【評価理由】</p>				

(2) 総合評価

評価	B	得点	63 / 76点
<p>【所見】</p> <p>豊かかつ多彩な交流事業の開催と、利用者の要望を踏まえた実施回数の増加や、平成28年度に新たに開催した「カービング教室」のような常に新しい事業を模索し開催する取り組みは評価できる。また、利用者アンケートや利用者懇談会を実施して利用者の意見収集に努めるとともに利用者から高い満足度を得ていることや、日常の清掃・点検にも細やかな配慮をしていることは評価できる。ただし、事業運営費の計画的な執行や、利用者アンケートのサンプル数の増加には努めていただきたい。</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)