

目白台交流館及び根津交流館
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 | 目白台交流館、根津交流館 |
| 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 | 特定非営利活動法人ワーカーズコープ |
| 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、区長が必要があると認めた業務 |
| 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 | 24,199,000 | 24,235,000 | 24,235,000 | | |
| | 事業収入 | 2,745,970 | 2,203,810 | 2,230,900 | | |
| | 合計(A) | 26,944,970 | 26,438,810 | 26,465,900 | 0 | 0 |
| 支 出 | 人件費 | 15,430,103 | 15,214,954 | 15,491,124 | | |
| | 事業運営費 | | 3,019,364 | 3,992,046 | | |
| | 施設維持管理費 | | 261,079 | 317,476 | | |
| | 備品・消耗品費 | 事業運営費① (事業費、物品、事務費等) 5,705,529 | 477,058 | 565,136 | | |
| | 一般管理費 | 事業運営費② (畳替え、修繕費) 350,124 | 5,419,956 | 4,816,000 | | |
| | 施設修繕費 | 事業運営費③ (一般管理費等) 4,813,000 | 783,498 | 592,328 | | |
| | 合計(B) | 26,298,756 | 25,175,909 | 25,774,110 | 0 | 0 |
| 収支(A) - (B) | | 646,214 | 1,262,901 | 691,790 | 0 | 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 | 小山 コツエ（利用者代表） |
| 6 | 委員 | 山口 三重子（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 | ①③④⑦⑧⑨⑫⑬⑭⑱ |
| 4 | 利用者懇談会（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 | ④⑥⑪⑭⑯⑱ |
| 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 |
| 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児童館との複合施設という特長を活かし、「楽しい折り紙会」「戦争を語り継ぐ会」「カーレット教室」など、子どもと高齢者との交流事業や、高齢者あんしん相談センターと連携した「認知症サポーター養成講座」「介護基本講座」「高血圧予防講座」等、地域での多世代交流に積極的に取り組んでいることは高く評価できる。 ③利用者アンケートだけではなく、目白台では月に1回運営委員会と実行委員会、根津では約3ヶ月に1回利用者懇談会を開催する等、事業者だけでなく利用者の意見に沿った形での運営がなされている。 ④各交流館で発行している交流館だよりは区民施設等で配付するとともに、町会の協力を得て町会掲示板に掲出している。利用者からは、交流館だよりの町会掲示板への掲出は広く地域の方に周知ができていて、また交流事業のチラシが非常に分かりやすいという高い評価を得ている。 ⑤各交流館とも上期と下期の2回利用者アンケートを行っており、総合評価では「とてもよい」「よい」をあわせて90%を超える高い評価を得ている。ただし、アンケート調査期間が2週間程度と短く、より多くのサンプル数を得るためにも、アンケート調査期間を長く取っていただきたい。 ⑥28年度は利用者からの苦情はなかった。 ⑦25年度と28年度を比較すると、 目白台：貸室の利用件数は2,750件から2,731件で-19件、利用人数は45,992人から31,748人で-14,244人、利用率は63.8%から63.4%で-0.4% 根津：貸室の利用件数は2,307件から2,303件で-4件、利用人数は22,809人から21,482人で-1,327人、利用率は71.4%から71.3%で-0.1%である。 なお、平成25年度の目白台交流館においては、近隣の目白台児童館が工事のため休館した期間があったため、一時的に利用人数が増加している。この影響を考慮すれば、各館の利用件数、人数、利用率ともに指定期間開始前と比べて同程度である。 | | | | |
| 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毎月の予算執行状況は職員会議で共有している。日常の光熱水費の節減にも取り組み、利用者にも理解を頂いている。 ⑨効率的な予算執行は概ね行われている。事業運営費及び修繕費の執行については計画的な執行をお願いしたい。 | | | | | |

| 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】 | C 27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 | 3 | 3 |
| | | 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 | 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金銭出納簿を作成し、適切に管理を行っている。 ⑫当初の計画通り、交流館専任の常勤職員と、各施設に児童館と育成室兼任の施設長を1名配置し、適切な対応ができる体制が整えられている。 ⑬昨年度と同様、危機管理研修等を適切に実施している。 ⑭施設内の清掃は隅々まで行き届いており、備品類の日常の点検も徹底されている。ただし、根津では「トイレがもっときれいだとよい」といった意見があり、施設の古さはある程度仕方がないものの、引き続き清掃の徹底に努めていただきたい。 ⑮備品は各交流館で台帳をつくり、適正に管理されている。 ⑯独自に個人情報保護規程を作成し、適正に管理されている。 ⑰28年度は情報公開請求はなかった。 ⑱危機管理対応については、各交流館に独自のマニュアルを作成し、研修も実施している。28年度は大きな事故等はなかった。 ⑲照明を省エネ効果のあるLEDに順次交換する等、省エネの取り組みを行っている。目白台では昨年までのゴーヤに代わり、平成28年度はヒョウタンによるグリーンカーテンの取り組みが行われた。根津ではリユースの取り組みとして「ぐるぐるバザー」を開催する等、独自の取り組みを行っている。 | | |
| 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。 | — | — | — |
| | | 《前回の指摘事項》 【評価理由】 | | | |

(2) 総合評価

| 評価 | B | 得点 | 61 / 76点 |
|---|---|----|----------|
| <p>【所見】 児童館との複合施設としての特徴を活かし、子どもと高齢者が交流するなど、多世代交流事業を多く展開していることについては高く評価できる。また、利用者アンケートだけでなく、目白台では運営委員会と実行委員会、根津では利用者懇談会を開催し、利用者の意見を取り入れた運営がなされており、各交流館の総合的な満足度も高い。 ただし、利用者アンケートの調査期間を長くすることや、事業運営費及び修繕費の計画的な執行についてはよりいっそうの努力をお願いしたい。</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) |