

文京区勤労福祉会館
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

文京区勤労福祉会館指定管理者評価検討会

所管課	区民部経済課
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4年目)

1 指定管理の概要

施設名称	文京区勤労福祉会館
施設の設置目的	主として中小企業で働く勤労者の文化、教養及び福祉の向上を図る。
指定管理者名称	株式会社オーエンス
指定期間	平成25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) 文京区勤労福祉会館（以下「会館」という。）の事業（会館の利用公開、会館を利用する勤労者の文化、教養及び福祉の向上に必要な事業等）の実施に係る業務 (2) 会館の使用の承認に係る業務 (3) 会館の施設又は附帯設備の維持管理に係る業務 (4) 地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第8項に規定する公の施設の利用に係る利用料金の收受に係る業務
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		25	26	27	28	29
収 入	指定管理料	29,367,366	29,126,976	29,127,000	27,545,016	
	複写機概算払い分	386,190	0	0	0	
	利用料金収入	12,315,250	13,468,400	12,696,900	13,519,690	
	教室等（指定事業）収入	14,400	20,100	13,500	9,900	
	複写機収入	221,210	184,130	160,630	173,570	
	合計（A）	42,304,416	42,799,606	41,998,030	41,248,176	0
支 出	人件費	29,027,395	30,537,923	30,537,923	29,332,824	
	事務費	1,318,189	1,750,041	1,623,028	1,516,358	
	指定事業（教室等）	172,000	145,000	145,000	110,000	
	維持管理費	7,801,135	7,524,490	7,524,490	7,524,490	
	修繕費	563,955	905,904	943,920	739,015	
	H P 製作費・維持費	487,000	434,160	434,160	434,160	
	モニタリング費	315,000	324,000	324,000	324,000	
	複写機保守費用	149,075	134,306	115,252	126,835	
	複写機概算払い分精算金	67,015	0	0	0	
	その他管理経費	1,430,451	712,735	712,735	712,735	
合計（B）	41,331,215	42,468,559	42,360,508	40,820,417	0	
収支（A）－（B）		973,201	331,047	-362,478	427,759	0

【特記事項】

・利用者数が前年比減となったものの、利用料金改定があった影響もあり、利用料金収入は増となった。
・支出は経費節減に努めた結果、前年比減となった。収入も前年比減となったものの、収支差はプラスとなった。

(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		25	26	27	28	29
収 入	講座等受講料	117,700	142,600	276,600	254,000	
	自動販売機収入	326,551	335,570	334,636	314,974	
	合計（A）	444,251	478,170	611,236	568,974	0
支 出	事業運営費	644,946	603,110	633,123	718,920	
	自動販売機電気代	48,551	46,926	45,085	34,473	
	区への利益還元	194,000	202,000	202,000	196,000	
	合計（B）	887,497	852,036	880,208	949,393	0
収支（A）－（B）		-443,246	-373,866	-268,972	-380,419	0

【特記事項】

事業収入は参加者数の減に伴い減少した。また、支出が事業実施回数の増に伴い増加したため、収支差は昨年度よりも拡大した。

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	経済課長 福澤 正人
3	委員	区民課長 古矢 昭夫
4	委員	本駒自治会 小野 秀明
5	委員	寿神明クラブ 笠原 和代

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、勤労福祉会館指定管理者募集要項	①②
2	事業計画書	①②⑧
3	事業報告書	①②③④⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑯⑰⑱
4	利用者アンケート	①③④⑤⑭
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	②③④⑪⑫⑬⑭⑮⑯⑰⑱
9	苦情とその対応の記録	⑥⑱
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	③⑳

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40点】	B 32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	2	2
		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	3	6
		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】				
<p>① 事業計画書を作成し、指定事業及び自主事業を実施しているが、一部指定事業において、事業計画書どおりに実施できていないものがある。</p> <p>② 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、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。</p> <p>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。</p> <p>④ 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。</p> <p>⑤ 指定管理者の受付対応について利用者が高い満足度を感じており、指定管理制度導入後のサービスの向上が見られることや、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。</p> <p>⑥ 利用者から指定管理者への苦情はなかったが、利用者の事故などが発生した際は、館長を中心に、区への報告及び対応を速やかに行っている。</p> <p>⑦ 利用件数、利用率については概ね昨年と同程度であったが、利用者数が達成水準に届いておらず、より一層の利用者数増となるような努力を求める。</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 収支予算書を作成し適正な予算執行に努めている。また、省エネの取組みにより、光熱水費の節減に努めている。</p> <p>⑨ 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。</p> <p>⑩ 利用料金収入は昨年度を上回っており、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。</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 【配点36点】	C 28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	4	4
			【評価理由】 ⑪ 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。 ⑫ 人員配置は区が求める水準を満たしており、受付事務員には救命救急の有資格者を配置する等、利用者の安全確保の面からも適正な人員配置が行われている。 ⑬ 月1回の館内整備日を有効活用し、職員に定期的に研修を行っている。 ⑭ 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。 ⑮ 備品台帳は適切に記載・管理されている。 ⑯ 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、職員向けに個人情報保護の研修を実施している。 ⑰ 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。 ⑱ 危機管理体制のマニュアルを整備しており、有事の際には職員が素早く状況把握に努めるなど、適切な管理を行っている。 ⑲ 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。		
業務の改善性 【配点12点】	C 9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。	12	3	9
		《前回の指摘事項》 事業チラシにおける講師紹介の記載が徹底されていない。 【評価理由】 講師がわかるよう改善されている。			

(2) 総合評価

評価	C	得点	78 / 100点
<p>【所見】 積極的に環境に配慮した取組みがなされている点は評価できるが、一部指定事業において、事業計画書どおりに実施できていないものがあるなど、課題もある。管理運営については、一般的な運営となっている。</p> <p>【改善事項】 一部指定事業において、事業計画書どおりに実施できていないものがある。事業計画書に基づき、適切に実施するよう求める。</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)