

文京福祉センター  
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  
文京福祉センター指定管理者評価検討会

所管課	福祉部高齢福祉課
評価対象期間	平成28年4月1日～平成29年3月31日 (江戸川橋：指定期間3年中の2年目) (湯島：指定期間2年中の1年目)

## 1 指定管理の概要

施設名称	文京福祉センター江戸川橋 文京福祉センター湯島
施設の設置目的	区内の高齢者の福祉の増進及び地域の福祉活動の振興を図るため
指定管理者名称	社会福祉法人 武蔵野会
指定期間	江戸川橋：平成27年4月1日～平成30年3月31日 湯島：平成28年4月1日～平成30年3月31日
公募・非公募の別	江戸川橋：公募 湯島：非公募
管理業務内容	(1) 高齢者の健康の増進及び教養の向上に関する事業の実施に係る業務 (2) 地域の福祉活動の振興に関する事業の実施に係る業務 (3) 文京福祉センターの使用の承認に係る業務 (4) 地方自治法第244条の2第8項に規定する公の施設の利用に係る料金の収受に係る業務 (5) 文京福祉センターの施設等の維持管理に係る業務 (6) 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	有

## 2 収支状況

### (1) 指定管理料及び利用料金

年度		27	28	29	30	31	
収 入	指定管理料①	96,846,906	121,577,827				
	指定管理料② (光熱水費・修繕費分)	47,706,451	48,206,451				
	利用料金収入	4,010,150	4,332,025				
	事業収入等	383,298	391,096				
	合計(A)	148,946,805	174,507,399	0	0	0	
支 出	科目	内訳					
	人件費	常勤・非常勤職員	51,025,761	59,641,866			
		講師謝礼	1,215,660	331,910			
	事務費	通信運搬費	132,356	360,383			
		福利厚生費	70,787	425,269			
		事務消耗品費	196,438	402,597			
		租税公課・その他	628,790	1,621,901			
	事業費	教養娯楽費	2,514,050	3,736,627			
		消耗器具備品費	782,676	2,191,392			
		損害保険料	60,000	66,156			
		光熱水費	31,174,506	31,410,104			
		修繕費	278,316	41,303			
雑費・その他		1,436,083	783,530				

維持管理費	日常・定期清掃	9,221,211	16,896,075			
	施設・設備保守点検	28,404,000	34,399,450			
その他	指定管理料返還分(光熱水費・修繕費)	16,253,629	16,755,044			
合計(B)		143,394,263	169,063,607	0	0	0
収支(A) - (B)		5,552,542	5,443,792	0	0	0
<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・28年度から文京福祉センター湯島に指定管理者制度を導入したため、27年度は文京福祉センター江戸川橋のみの数値であり、28年度は江戸川橋・湯島の合計の数値となっている。</li> <li>・文京福祉センター江戸川橋は平成27年4月より開館した新規施設であるため、光熱水費及び修繕費のみ概算で支払いを行った。文京福祉センター湯島は光熱水費の負担がなく、修繕費のみ概算で支払いを行った。それぞれ実績額に基づいて清算を行っている。(※文京福祉センター湯島を含む湯島総合センター全体の光熱水費を真砂中央図書館が支出。)</li> </ul>						

(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		27	28	29	30	31
収入	自動販売機収入(売上・電気料金)	298,617	385,126			
	複写機利用収入	96,660	114,370			
	事業収入	141,900	2,283,170			
	合計(A)	537,177	2,782,666	0	0	0
支出	人件費	519,440	2,725,546			
	事業運営費	385,735	3,585,846			
	自動販売機電気料金	38,914	39,972			
	自動販売機利益還元分	181,000	240,000			
	合計(B)	1,125,089	6,591,364	0	0	0
収支(A) - (B)		-587,912	-3,808,698	0	0	0
<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自動販売機利益還元分は、文京福祉センター江戸川橋の管理に関する基本協定書及び文京福祉センター湯島の管理に関する基本協定書第27条第2項に基づくものである。</li> </ul>						

### 3 評価検討会委員

	役職	委員名
1	座長	福祉部長 須藤 直子
2	副座長	高齢福祉課長 榎戸 研
3	委員	障害福祉課長 中島 一浩
4	委員	鈴木 潤子 (利用者代表)
5	委員	鳴原 良子 (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	⑨⑩⑫
3	事業報告書	①②③⑨⑩⑬⑭⑯
4	利用者アンケート	②③⑤⑭⑳
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	②⑬
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	利用状況の比較	⑦
14	昨年度の評価資料	⑳

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 35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	3	3
		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	4	8
		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
<p>【評価理由】</p> <p>①指定事業は当初の事業計画どおり実施しており、多くの参加者数を確保し、高齢者の健康維持や社会参加の促進に貢献している。江戸川橋の「文京総合福祉センター祭り」、湯島の「コンサート事業」「ひな祭り茶話会」は盛況であり、高齢者の生きがいがつくりや多世代交流の機会の創出に貢献している。</p> <p>②介護予防事業、教養講座、サークル活動、文化・芸術イベント等、利用者が楽しめる企画を多数行い、自主事業に積極的に取り組んでいる。特に脳トレ麻雀は好評であり、利用者の要望を反映させ、29年度からは麻雀サロンも実施している。</p> <p>③平成28年度利用者アンケートを平成29年1～2月に実施し、業務改善に活用できる意見・要望を取り上げ、29年度の取組に反映させている。</p> <p>④業務要求水準書のとおり対応し、広報紙はきめ細かく作成されている。広報紙を配置するだけでなく、作成後に利用者へ声をかけて事業の周知や案内を行っている。</p> <p>⑤総合評価において「良い」「やや良い」の合計が、江戸川橋は約85%、湯島は約65%と高い割合を占めている。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。</p> <p>⑥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。</p> <p>⑦（※福祉センター湯島のみ評価対象）施設の稼働率や利用者数について、指定期間開始前と比べて全体的にほぼ同程度である。</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
<p>【評価理由】</p> <p>⑧環境政策課「省エネ指導」事業により、受託業者からの省エネに関する指導・助言・改善提案を積極的に活用し、施設の点検表や使用エネルギー量の数値を確認の上、具体的な目標値を設定して省エネに挑戦している。</p> <p>⑨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。</p> <p>⑩自主事業のメニューを増やし、多彩なプログラムを積極的に展開している。28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。</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】	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	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	4	4
		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。</p> <p>⑫福祉サービスを安定的に提供するために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。</p> <p>⑬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。</p> <p>⑭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。</p> <p>⑮区からの貸与備品と指定管理者の予算で購入した備品について、それぞれ備品台帳を分けて作成し、適切な管理がなされている。</p> <p>⑯「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。</p> <p>⑰「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28年度は区民からの情報公開請求はなかった。</p> <p>⑱「緊急時対応マニュアル」を整備している。平成28年度は江戸川橋と湯島で1件ずつ事故が発生したが、いずれも職員がすぐに現場に駆けつけ、応急処置や救急車の手配等、的確に対応している。また、いずれもその後の再発防止策を講じている。</p> <p>⑲環境政策課「省エネ指導」事業により、受託業者から省エネに関する助言・指導・改善提案を受けている。省エネ指導の内容を職員会議で共有したり、設備の保守業者に提示したりして改善を図っている。また、ごみの削減に積極的に取り組んでいる。</p>					
業務の改善性 【配点12点】	A 12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	4	12
	<p>《前回の指摘事項》</p> <p>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> <p>【評価理由】</p> <p>⑳（※福祉センター江戸川橋のみ評価対象）昨年度に比べ、利用者アンケートの回答数が大きく増加した。（27年度：256件、28年度：799件）また、アンケートの自由意見や要望のうち、実現可能なものは業務改善を図っている。</p>				

(2) 総合評価

評価	B	得点	85 / 100点
<p><b>【所見】</b> 指定事業については前年度同様、業務要求水準書で求めている水準を満たしている。自主事業については、メニューを大幅に増やし、多彩なプログラムを積極的に展開している。 利用者アンケートについては、江戸川橋・湯島ともに全体的に高い評価を受けており、利用者満足度は高いと考えられる。また、アンケートの自由意見や要望の中で業務改善に反映できるものを積極的に取り入れ、区と協議しながら、前向きに業務を遂行している。 事故対応については、現場の職員が的確な初動対応を行う等、適切かつ迅速に対応に当たるとともに、必ずその後の再発防止策を講じている。 引き続き、区民に対する福祉サービスの向上と経費節減を意識し、絶えず利用者のニーズの把握に努め、利用者の視点を大切にしながら施設の管理運営に臨んでいただきたい。</p> <p><b>【改善事項】</b> 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)