

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
株式会社オーエンス	白山交流館外1施設	区民部区民課

(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	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	白山交流館での各種交流事業の実績は認められるが、千駄木交流館の利用率は低下しており、立地や施設特性を踏まえた一層の工夫を求める。
	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	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	評価検討会の評価は妥当であるものの、多世代からの声をさらに汲み取る工夫を期待する。
	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	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。	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	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。	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。	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。	6	25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。	6	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	B		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	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。	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	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。	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。				
	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	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。	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	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。	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	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。	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。	4	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。	3	一定の水準に達しているものと考えられるが水準を超えたレベルに至っているとは評価できない。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	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。	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	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。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。	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	28年度は区民からの情報公開請求はなし。	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
		分野評価	B		C
改業務の改善性	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	63/76 (82.8%)	61/76 (80.2%)
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>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。</p>	<p>利用者の要望についてニーズを踏まえた交流事業を実施するなど、多世代交流事業に力を入れている。また、アンケートや懇談会を通じて利用者から高い満足度を得ている。</p> <p>さらに、利用者のニーズを汲み上げるため、定期的に施設内での情報共有を図っていることなどが評価できる。</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>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>利用者アンケートについては、業務改善に向けて、各施設について総合評価のみならず、管理運営の構成項目（職員の接遇等、交流活動支援事業、施設維持管理等）の満足度の把握に努めて頂きたい。</p> <p>各支出について、前年度の実績も踏まえた予算の設定、予算の計画的な執行をお願いしたい。</p> <p>交流館のイメージについては、「寿会館」ではない「交流館」アピールを、多方面からアイデアを募り、さらに押し進めていただきたい。</p>
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	特になし	特になし

2 評価検討会の評価に関する意見

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

引き続き事業者との連絡を密にすることで、利用者ニーズをすばやく汲み上げ、実現すべく協力体制を維持していただきたい。