

白山交流館外 6 交流館  
指定管理者の管理運営に対する評価報告書  
【平成 2 3 年度実績】

平成 2 4 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23年4月1日～平成24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、千石交流館、水道交流館、大塚北交流館、本郷交流館、千駄木交流館、本駒込南交流館
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21年4月1日～平成26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		21	22	23	24	25
収 入	指定管理料	73,016,955	74,572,230	73,121,235		
	事業収入	808,800	1,570,800	1,768,800		
	前年度からの充当	—	—	959,264		
	合計(A)	73,825,755	76,143,030	75,849,299	0	0
支 出	人件費	53,429,355	53,429,355	53,429,355		
	交流活動支援等事業経費	3,158,385	3,366,440	4,211,900		
	施設維持管理経費	7,923,283	9,245,219	8,558,564		
	施設の光熱水費	5,225,765	5,391,845	4,022,898		
	特殊建築物定期点検費	—	404,250	—		
	建築設備定期点検費	330,750	330,750	330,750		
	施設修繕費	3,758,217	2,292,680	3,654,578		
	指定管理料清算	—	—	172,994		
合計(B)	73,825,755	74,460,539	74,381,039	0	0	
収支(A) - (B)		0	1,682,491	1,468,260	0	0
【特記事項】 平成22年度指定管理料残金のうち、959,264円を平成23年度の修繕及び備品購入費に充当。 平成23年度指定管理料のうち、施設節電対策として172,994円を清算						

### (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		21	22	23	24	25
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 手島 淳雄
2	副座長	区民課長 松井 良泰
3	委員	高齢福祉課長 須藤 直子
4	委員	児童青少年課長 木幡 光伸
5	委員	男女協働・子ども家庭支援センター担当課長 小池 陽子
6	委員	遠藤 近甫 (利用者代表)
7	委員	豊田 ハツ (利用者代表)

### 4 4段階評価の方法

全委員の協議による方法

### 5 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、交流館指定管理者募集要項	①②
2	事業計画書、企画提案書	①②
3	事業報告書	①②③⑧⑨⑫⑬⑭⑯⑰
4	利用者懇談会 (利用者アンケート)	③⑤
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	①②③④⑪⑭⑯⑰⑱
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	⑲

6 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】	A 30点	① 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を積極的に計画し、実施しているか。	4	4	4
		② 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業と事業計画書や企画提案書に沿った自主事業が適切に実施されたか。	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 利用者数等の実績が、指定管理者制度導入以前よりも増加しているか。	—	—	—
	<b>【評価理由】</b> ① 人気の高い交流事業の拡充や交流館まつりの継続的实施、利用者のニーズに応える新規事業の企画や多世代間交流を図る事業を展開している。交流事業は518回、参加者数は9,182名に及び、事業内容について利用者からも好評を得ており、区が求めた水準以上の交流事業を実施していると評価できる。 ② 事業計画に沿って、適切に交流事業を実施している。また、新規講座の追加実施や、要望が高い人気事業はニーズに応えるべく、午後に追加教室を設ける等、利用者の要望に柔軟に対応し、多くの交流事業を実施している。 ③ 第三者機関にアンケート調査を実施・分析させることで、中立の立場から詳細な分析を行っている。また、アンケートで要望のあった体操教室の増や椅子の配備等、アンケート結果を反映させる取り組みを行っている。 ④ 区報、チラシを作成し、周知を図るとともに、独自にホームページを作成し、交流館及び交流事業の紹介を行っている。 ⑤ 職員や交流事業の指導者の満足度、施設整備の満足度、交流事業の満足度のすべてがSランク（顧客感動レベル）の評価であり、利用者から高い評価を受けている。 ⑥ 統括責任者を中心に、利用者からの苦情やトラブル等について、区民課への報告及び対応を迅速かつ的確に行っている。				
経費の効率性 【配点8点】	B 7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	4	4
		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。	—	—	—
<b>【評価理由】</b> ⑧ 照明点灯区分工事(21年度実施)による電気点灯範囲の適正化や節電対策に伴う省エネに取り組むことで、光熱水費の削減に努め、収支計画より1,840,102円の光熱水費節減を実現している。 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。また、前年度指定管理料残金等を、施設修繕に充当し、多くの修繕を行っている。					

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】	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	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	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 各交流館で必要以上の現金を保管せず、適正な金銭管理を行っている。 ⑫ 区に提出された事業計画どおりに人員配置がなされている。また、施設長には普通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 受付実務研修から、防犯・防災・緊急時対応、個人情報保護・情報公開、CS（顧客満足度）、環境配慮に至るまで、様々な分野の研修を行っている。 ⑭ 施設の保守・修繕は利用者の意見を踏まえつつ適切に実施されている。所管課によるモニタリング結果及び利用者のアンケートからも、施設清掃が行き届いている面が確認できる。 ⑮ 備品台帳への記載は適切になされている。 ⑯ 個人情報保護規程、保護方針の整備、JISQ15001に基づくプライバシーマーク取得、職員に対する研修等、個人情報に対する意識は高いと評価できる。 ⑰ 当年度に区民からの情報公開請求はなかったが、区からの情報提供の求めには、速やかに対応がなされている。 ⑱ 事故発生時の対応について、適切に行われている。また、危機管理面の対応を詳細にマニュアル化することで、危機管理体制を整えている。 ⑲ 21年度に照明点灯区分工事を実施する等、省エネに取組むとともに、環境配慮の研修を実施する等、職員の意識も高いことが認められる。		
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	65点 / 76点
<p><b>【所見】</b></p> <p>当該指定管理者については、各分野毎の評価理由欄で、個々に評価理由を記載したが、とりわけ下記に掲げる評価について高く評価できるものと判断する。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者のニーズに応える新規事業の企画や多世代間交流を図る事業を展開し、交流事業は518回、参加者数は9,182名に及び、事業内容について利用者からも好評を得ており、区が求めた水準以上の交流事業を実施していると評価できる。</li><li>・第三者機関にアンケート調査を実施・分析させることで、中立の立場から詳細な分析を行っている。また、アンケートで要望のあった体操教室の増や椅子の配備等、アンケート結果を反映させる取り組みを行っている</li><li>・職員や交流事業の指導者の満足度、施設整備の満足度、交流事業の満足度のすべてがSランク（顧客感動レベル）の評価である。また、自由回答においても、職員への感謝の言葉が多数あり、利用者から高い評価を受けている。</li><li>・施設長には普通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。</li></ul> <p>当該指定管理者は、各分野評価に基づく総合評価のとおり優れていると評価できる。なお、評価検討会にて挙げた以下に掲げる点について留意し、よりよい管理運営に努められたい。</p> <p>○交流事業について、子どもから高齢者まで幅広く多くの交流事業を実施しているが、割合として区民相互の交流事業が多く、多世代間の交流事業が少ない印象がある。ハード面での課題（児童館等との複合施設でない点）はあるが、交流事業のバランスを取るために、多世代間の交流を今以上に図れる企画内容について検討してもらいたい。</p> <p>○アンケートに加えて、直接利用者の意見を交流館がヒアリングできる利用者懇談会を実施してもらえると、より利用者の意見反映を運営に活かせるため、利用者懇談会の実施について検討していただきたい。</p> <p><b>【改善事項】</b></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)