

目白台交流館外 1 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	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ユープ
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	19,103,459	22,074,552	21,924,612		
	合計(A)	19,103,459	22,074,552	21,924,612	0	0
支出	人件費	17,040,000	18,997,287	19,007,482		
	交流活動支援等事業経費	780,000	813,845	628,270		
	施設維持管理経費	552,050	1,106,621	1,032,226		
	施設修繕費	716,835	876,390	264,075		
	合計(B)	19,088,885	21,794,143	20,932,053	0	0
収支(A) - (B)		14,574	280,409	992,559	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		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	上田 幸子 (利用者代表)
7	委員	百瀬 佳代子 (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	①②
3	事業報告書	①②③⑧⑨⑫⑬⑭
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
13	前回の評価結果及び改善報告	⑳

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】	B 28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	3	6
		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。	—	—	—
	【評価理由】 ① 児童館、育成室と複合施設となっている特徴を活かし、子どもから高齢者まで幅広く事業を展開している。交流事業参加者は延べ7,601名に及び、運営委員会・実行委員会等で利用者と協働して事業を企画・実施していることが特徴であり、区が求めた水準以上の交流事業を実施している。 ② 実施計画に沿って、適切に交流事業を実施している。また、ウォーキングの追加実施、フラワーアレンジメントの夜の回実施、楽しい工作を提案型から参加型へ切り替え、大幅に回数増やす等、利用者要望に柔軟に対応しながら、多くの交流事業を実施している。 ③ アンケートの実施に加えて、地域懇談会、運営委員会や実行委員会等で常に利用者の声を汲み取る工夫を行い、施設整備要望や交流事業（フラワーアレンジメント、映画会）の回数増要望等、利用者からの要望に応じている。 ④ 交流事業の区報掲載、チラシ配布に加え、各交流館で交流館だより等を作成、配布している。また、運営委員会・実行委員会等を通じ、町会、地区対、高齢者クラブに協力を依頼し、町会掲示板や近隣の商店にチラシ掲示を行う等、効果的な広報活動に努めている。 ⑤ 「職員に関する項目」については平均76.0%の回答者が適切に接遇・事務処理を行っているとして評価、「交流事業に関する項目」については、平均80.0%の回答者が「とても楽しかった」と回答しており、高い評価を受けている。 ⑥ 利用者からの苦情について、適切に対応と報告が行われている。また、運営委員会等とおして、コミュニケーションを密に行うことで、苦情が生じない（苦情まで発展しない）施設運営を行っている。				
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 日常メンテナンスの徹底を通して自己努力に努めるとともに、月ごとの予算執行状況を共有し、計画的な執行を心掛けることで経費の節減に取り組んでいる。 ⑨ 効率的な予算執行、経費削減に努めることで、利用者の要望に応える講座を指定管理料の範囲内で企画・実施する等、効果的・効率的な予算執行が行われている。					

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	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 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書どおりに人員配置がなされている。 ⑬ リスクマネジメント、リーダー研修等様々な研修を実施している。また、非常勤職員に対する新人研修を手厚く行う等、職員育成に取組む姿勢が認められる。 ⑭ 施設の保守、修繕、清掃は適切に実施されている。 ⑮ 備品台帳への記載は適切になされている。 ⑯ 個人情報保護規定及び内規を整備している。また、パソコンはIDとパスワード設定を行い、パスワードは定期的に変更する等、個人情報に対する意識、取組みは高いと認められる。 ⑰ 当該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 事故の対応について適切に対応と報告が行われている。危機管理要綱、要領に加え、各館でリスクマネジメントマニュアルを整備し、危機管理体制を整えている。 ⑲ エアコンの27度設定や3Rの職員間の徹底、グリーンカーテンの取組み、合成洗剤の使用取りやめ等、環境に配慮した取組みを行っている。		
業務の改善性	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》 指摘事項なし。ただし所見としてアンケートの回収方法の改善について要望あり。 【評価理由】 ⑳ アンケート回収ボックスを設置し、回答者が提出しやすいよう改善を行っている。			

(2) 総合評価

評価	C	得点	70 / 88点
<p data-bbox="132 230 225 259">【所見】</p> <p data-bbox="116 286 1334 347">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 data-bbox="116 376 1334 831" style="list-style-type: none"><li data-bbox="116 376 1334 436">・こっこ広場、セラバンド体操を中心に児童館と複合施設となっている特徴を活かし、子どもから高齢者まで幅広く事業を展開し、交流事業には延べ7,601名の参加があった。<li data-bbox="116 461 1024 490">・運営委員会及び実行委員会等、利用者と協働で事業を企画・実施している。<li data-bbox="116 515 1334 600">・「地域の方が作る地域の拠点としての交流館」として「利用者を利用者扱いしない」ことで、利用者に主体性を持たせている。楽しい工作の提案型事業から参加型事業へ切り替えや、セラバンド体操で利用者が先生となること等、利用者の主体性を活かした施設運営を行っている。<li data-bbox="116 629 1334 714">・総合センターまつりでは、町会や利用者、近隣住民や近隣の大学生等のボランティアと協力し、子どもから高齢者まで多世代が楽しむことができ、かつ互いに交流を図れるイベントを企画、実施している。<li data-bbox="116 743 1334 831">・交流事業の区報掲載、チラシ配布に加え、各交流館で交流館だより等を作成、配布している。また、運営委員会・実行委員会等を通じ、町会、地区対、高齢者クラブに協力を依頼し、町会掲示板や近隣の商店にチラシ掲示を行う等、効果的な広報活動に努めている。 <p data-bbox="116 860 1238 889">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、おおむね適正であると評価できる。</p> <p data-bbox="132 1431 279 1460">【改善事項】</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)