

# 指定管理者評価検討委員会 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、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	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	評価検討 委員会評価	評価理由
サービス向上の 有効性	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	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。	4	多種多様な事業を積極的に展開しており、評価検討会の評価は妥当である。
	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。	4	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。	4	利用者のニーズへの対応の機動性が達成されており、評価検討会の評価は妥当である。
	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	評価検討会の評価は妥当である。第三者機関によるアンケート調査を実施し、その分析結果を事業に反映させている点を評価する。
	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	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。	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。	4	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。	4	施設毎の満足度等の実情が把握できないものの、満足度の高さは評価すべきであり、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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	—	(評価対象外)	—	(評価対象外)
分野評価		A		A	

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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。修繕費の中でエアコンの更新を行う等により、光熱水費の縮減に努めたことは一定の評価に値する。
	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。	4	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。	4	効果的・効率的な予算執行を行っており、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。	—	(評価対象外)	—	(評価対象外)
	分野評価	B		B	
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。	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	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。	4	施設長全員が救命資格保有者である点は評価できるため、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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑭ 利用者が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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	備品台帳への記載は適切になされている。	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	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。	3	想定される多くの手段を通じて個人情報への配慮を行っており、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	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。	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	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。	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	21年度に照明点灯区分工事を実施する等、省エネに取り組むとともに、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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	

改業 善務 性の	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。	—	(評価対象外)	—	(評価対象外)
	分野評価				

## (2) 総合評価

	評価検討会	評価検討委員会
得点	65 / 76	65 / 76
総合評価	B	B

## (3) 所見及び改善指摘事項

	評価検討会	評価検討委員会
優れている点	<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・7施設合計の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。</li> <li>・事業実績の増加、交流事業に対する満足度から、事業の実施については高く評価する。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートの満足度等については、施設毎の分析も実施するとともに、利用者属性にも更なる考慮をされたい。</li> <li>・多世代が参加するだけでなく、事業を通じて交流が促進されるような更なる工夫を望む。</li> </ul>
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	なし	なし

## 2 評価検討会の評価に関する意見

なし

## 3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

- ・施設の設置目的・施策と利用者ニーズとが整合しているかについては十分な検討をされたい。
- ・区民相互や多世代の交流・ふれあいのきっかけ作りを目的とした事業を実施するにあたり、それらの事業内容と類似可能性の高い生涯学習、子育て支援、健康づくり、介護予防等の他部所管事業との各種個別計画における整合性は図れているか、一定の調整を図られたい。
- ・アンケートの設計・分析については、可能な範囲で、各指定管理者に最低求める水準等（満足度指標の設定の仕方、分析単位等）を明示することが望ましい。
- ・苦情に対する対応については、社内での対応マニュアル、対応フローを確認し管理すべきである。