

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
特定非営利活動法人 ワーカーズコープ	目白台交流館、根津交流館	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	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。	4	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	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変え、大幅に回数増する等、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。	4	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	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	アンケート、利用者懇談会、地域懇談会、運営委員会等利用者・地域の声が運営に反映されるよう工夫されており、評価検討会の評価は妥当である。
	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	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。	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。	3	「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。	3	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	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。	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	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	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。	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、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。	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。	—	(評価対象外)	—	(評価対象外)
	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。	3	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。	3	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	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、職員育成に取り組む姿勢が認められる。	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に適切に施設の保守、修繕、清掃等が行われたか。	3	施設の保守、修繕、清掃は適切に実施されている。	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。	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	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。	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。	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	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	C		C		
改善性の	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	

(2) 総合評価

	評価検討会	評価検討委員会
得点	70 / 88	70 / 88
総合評価	C	C

(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"> ・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。 ・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。 ・「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。 ・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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・複合施設のメリットを活かし、世代間交流が図られており評価できる。 ・運営委員会・実行委員会等により地域住民等が参画した館運営が行われており、交流事業についても、高い割合で「とても楽しかった」との回答を得ており、評価できる。
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	なし	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの設問設計をより具体的に行い、利用者意見の綿密把握や業務改善に寄与するようなものにするべきである。また、回答者の意思が明確にわかるような回答肢の設計にも心がけられたい。 ・施設整備については、アンケート（自由意見）を踏まえ、指定管理料の範囲内でさらに改善を図られたい。
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。