

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 1 年度実績】

平成 2 2 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21年4月1日～平成22年3月31日 (指定期間5年中の1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、区長が必要であると認めた業務
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（指定管理料を充てる事業の収入を含む。）

年度		21	22	23	24	25
収 入	指定管理料	73,016,955				
	事業収入	808,800				
	合計(A)	73,825,755	0	0	0	0
支 出	人件費	53,429,355				
	交流活動支援等事業経費	3,158,385				
	施設維持管理経費	7,923,283				
	施設の光熱水費	5,225,765				
	特殊建築物定期点検費	—				
	建築設備定期点検費	330,750				
	施設修繕費	3,758,217				
合計(B)	73,825,755	0	0	0	0	
収支(A) - (B)		0	0	0	0	0

【特記事項】

- ・特殊建築物定期点検費については、3年に1回の法定点検（前回平成19年度実施）のため平成21年度では支出なし。
- ・平成21年度における光熱水費は、平成20年度実績（5,627,414円）から△401,649円の減となっており、省エネへの経費削減努力が見られた。

(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
	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 渡部 敏明
2	副座長	区民部区民課長事務取扱区民部参事 山本 育男
3	委員	福祉部高齢福祉課長 江口 進
4	委員	男女協働子育て支援部児童青少年課長 井原 恵子
5	委員	男女協働子育て支援部男女協働・子ども家庭支援センター担当課長 小池 陽子
6	委員	諸岡 健至（施設利用者）
7	委員	増田 好人（施設利用者）

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、業務水準要求書	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	②③④⑪⑭⑯⑰⑱
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】	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。	—	—	—
	【評価理由】 ① 人気の高い0歳児から参加できる交流事業や交流館まつりを開催する等、多世代間交流を図る事業を展開している。平成21年度実施した交流事業は417事業、参加者数は8,534名に及び、事業内容についても好評を得ており、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 子どもから高齢者まで参加できる事業を展開し、事業計画に沿った交流事業の実施はもちろん、要望の高い人気事業は予定回数を超えて実施する等、柔軟な対応を行うことで、区民の要望に込えている。 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、要望の高い人気事業は予定回数を超えて実施する、接遇等の課題は、施設長会議で共通認識を持つ等、アンケート結果を反映させる取組を行っている。 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 アンケートの総合評価では、「満足」～「やや満足」をあわせると、97.2%の利用者が満足と答えており、非常に高い評価を受けている。また、随時行っているアンケートの中でも、職員の接遇面、管理運営面について利用者から高い評価を受けている。 ⑥ 白山交流館に統括管理者を設置し、利用者からの苦情の対応について、迅速かつ的確に対応を行っている。				
経費の効率性 【配点8点】	A 8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	4	4
		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。	—	—	—
【評価理由】 ⑧ 照明点灯区分工事をを行い、電気点灯範囲を適正にする。利用していない会議室をこまめに消灯し省エネに取り組む等、光熱水費の削減に努め、経費の低減を図っている。 ⑨ 光熱水費の経費低減分を施設修繕に充当し、多くの施設改修を行っており、利用者のサービス向上に努めている。					

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	B 29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	4	4
		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。	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おり、職員育成に取組んでいる姿勢が認められる。 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からも、施設清掃が行き届いている面が確認できる。 ⑮ 購入・廃棄した備品は台帳に適切に記載されており、備品の紛失等も認められない。 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 各施設長には普通救命救急の有資格者を配置し、急病人等の対応をマニュアル化している。 ⑲ 照明点灯区分工事を実施し、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	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》 1、研修について、内容を充実し、より一層施設、職員の接遇の向上を図られたい。 2、危機管理意識の徹底と実際に事故等が発生した場合、的確かつ適正に対応ができるような体制を確実に構築されたい。 3、利用者アンケートは、幅広い利用者の意見を収集できるよう工夫されたい。 【評価理由】 ⑳ 1については、他館への勤務機会を設け接遇向上に努める等、取組みの工夫が見受けられる。2については、普通救命救急の有資格者を配置する等、具体的取組を行っている。3については、調査アンケート以外に「ご意見箱」を設置し意見収集に取組んでいる。			

(2) 総合評価

評価	B	得点	76 / 88点
<p>【所見】 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">・0歳児から高齢者まで、幅広く参加できる交流事業や交流館まつりを実施し、多世代間交流を図る事業を展開している。平成21年度実施交流事業は417事業、参加者数8,534名に及び、事業内容についてもアンケート結果で69.8%の利用者が「満足」と回答する等、好評を得ていることが確認できる。・アンケート調査は、第三者機関が中立の立場から詳細な分析行っており、総合評価では、「満足」～「やや満足」をあわせると97.2%の利用者が満足と応えており、非常に高い評価を受けている。・照明点灯区分工事をを行い、電気点灯範囲を適切にする等、省エネに取り組んでいる。また、取組みの結果生じた光熱水費の経費低減分を施設修繕に充当し、多くの施設改修を行うことで、利用者のサービス向上に努めている。・各交流館の施設長には、普通救命救急の有資格者を配置し、利用者の安全面の確保の観点からも適切な人員配置が行われている。・職員の育成についても、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おり、積極的に職員の育成に取り組む姿勢が認められる。・個人情報の取扱いについて、JISQ15001に基づくプライバシーマークを認証しており、適切かつ確かな個人情報保護に係る対応をしている。 <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下記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> <ul style="list-style-type: none">○アンケートについて、第三者機関という中立の立場から詳細な分析を行っている面は評価できるが、アンケート結果の活用方法、具体的な取組み状況について把握できる資料を準備されたい。○施設長が普通救命救急資格を保有している点は評価できるが、施設長不在時の危機管理体制の徹底に努められたい。○危機管理規程、危機管理マニュアルを整備し、区が求める水準を満たしているが、これまで以上に危機管理意識を徹底し、怪我人や病人が発生したときの対応を、より個別具体的にマニュアル化（病状毎の対応をマニュアル化）し、的確かつ適正な対応ができる体制の構築に努められたい。 <p>【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)