

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 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	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コープ
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（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	19,103,459				
	合計(A)	19,103,459	0	0	0	0
支 出	人件費	17,040,000				
	交流活動支援等事業経費	780,000				
	施設維持管理経費	552,050				
	施設修繕費	716,835				
	合計(B)	19,088,885	0	0	0	0
収支(A) - (B)		14,574	0	0	0	0
【特記事項】 施設修繕費残金については、清算し区歳費に戻入した。						

(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
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 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	伊藤 正春（施設利用者）
7	委員	磯貝 美智子（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	①②③⑧⑨⑫⑬⑭⑯
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】	B 27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	3	3
		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 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ている。平成21年度交流事業参加者は延べ6,601名に及び、また大学や区民と連携した特徴ある交流事業を展開しており、区が求めた水準以上の交流事業を実施している。 ② 概ね実施計画どおりに交流事業を実施しており、実施できなかった講座については代替企画を行う等、フォローアップも行っている。講座企画についても、利用者（運営委員会と実行委員会）と協働して行い、利用者の要望に応じて講座回数を増やす等、柔軟な対応を行うことで区民の要望に応じている。 ③ 運営委員会、実行委員会等で利用者の声を常に汲み取る工夫を行い、交流事業講座回数の増や設備改修等に反映することで、利用者の要望に応じている。 ④ チラシや運営委員会だよりを配付するだけでなく、町会や高齢者クラブに協力を依頼し、町会掲示板にチラシ掲示を行う等、一定の工夫が見受けられる。 ⑤ 接遇面について、アンケート結果、利用者懇談会資料、事業報告等からも一定の評価が得られていることが認められる。 ⑥ 利用者懇談会や運営委員会等をとおして、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。また、要望として挙がってくる意見については、施設長が中心となり適宜施設運営に反映させている。				
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 法人内のネットワークを利用して、講師を探し、外部委託ではなく内部講師で交流事業を実施する等、経費削減の取組みに努めている。 ⑨ 内部講師による交流事業実施等で生じた経費低減分を、交流事業回数の増や交流館まつりの実施経費に充当する等、効率的な予算執行に努めている。				

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	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	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	4	4
		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】					
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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おり、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。</p> <p>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。また、清掃業務にあたっては、障害者雇用に取組む事業者を活用する等、独自の取組みを行っている。</p> <p>⑮ 購入・廃棄した備品は台帳に記載されており、備品の紛失等もみとめられない。</p> <p>⑯ 個人情報の管理、消去及び廃棄に関するマニュアルを整備している。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。</p> <p>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。</p> <p>⑱ 危機管理要綱、要領を策定し、「ヒヤリ」「ハット」に基づく共通意識のもと、未然の事故防止に取組んでいる。</p> <p>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等、環境に配慮した取組みを行っている。</p>					
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
	<p>《前回の指摘事項》</p> <p>1、研修実績報告書等については、より具体的に研修内容が把握できる資料を準備されたい。</p> <p>2、研修については、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。</p> <p>3、詳細なアンケート調査等の実施と分析を行うことを図られたい。</p> <p>4、複合施設という特性を生かし、子どもから高齢者までが一緒に参加できる事業の増加に努められたい。</p> <p>5、区と協力し、広報方法の工夫に努められたい。</p> <p>6、区へ納付する施設利用料についても事業報告に記載されたい。</p> <p>【評価理由】</p> <p>⑳ 1、6については、評価検討会にて資料提出されている。2については、新人研修やリーダー研修を新たに企画する等、一定の取組みが認められる。3については、アンケートを実施し、利用者の意見収集とその反映に取組んでいる。4については、映画会や交流館まつり等様々な交流事業を展開し、多世代間交流を実現している。5については、町会掲示板にチラシを掲載する等工夫に努めている。</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)