

## 評価検討会の評価結果に対する適正性確認結果

### 1 評価の対象とした指定管理者等

指定管理者名	管理運営する施設名	所管
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

### 2 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	評価委員会確認結果
1	協定書、業務水準要求書	①②	評価項目との対応は適正である。
2	事業計画書、企画提案書	①②	評価項目との対応は適正である。
3	事業報告書	①②③⑧⑨⑫⑬⑭⑯	評価項目との対応は適正である。
4	利用者懇談会（利用者アンケート）	③⑤	評価項目との対応は適正である。
5	広報物	④	評価項目との対応は適正である。
6	金銭出納簿	⑪	評価項目との対応は適正である。
7	備品台帳	⑮	評価項目との対応は適正である。
8	所管課によるモニタリング結果	②③④⑪⑭⑯⑱	評価項目との対応は適正である。
9	苦情とその対応の記録	⑥	評価項目との対応は適正である。
10	個人情報保護規程・情報公開規程及びその対応記録	⑯⑰	評価項目との対応は適正である。
11	危機管理マニュアル及びその対応記録	⑳	評価項目との対応は適正である。
12	省エネ・ごみ削減等環境対策への取組	⑱	評価項目との対応は適正である。
13	前回の評価結果及び改善報告	㉑	評価項目との対応は適正である。
<b>【評価委員会確認結果】</b> 評価対象資料は妥当である。			

### 3 評価結果

#### (1) 分野評価

評価分野	評価項目	評価検討会 評価結果	評価委員会 評価結果	評価委員会確認結果
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	4	評価検討会の評価結果は妥当である。幅広い世代向けの事業や多世代間交流に配慮した事業など、交流館の目的に則した事業展開への努力、各事業の参加者からの高い評価が認められる。
	② 協定書、業務水準要求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	4	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	4	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	4	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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)
	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。	4	4	評価検討会の評価結果は妥当である。光熱水費は、節電対策により20年度に比べ約40万円の低減が図られている。
	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	4	評価検討会の評価結果は妥当である。光熱水費の節減分を必要な施設修繕に充当しており、その取組を高く評価する。
	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)
	分野評価	A	A	

評価分野	評価項目	評価検討会 評価結果	評価委員会 評価結果	評価委員会確認結果
管理運営の 適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	4	評価検討会の評価結果は妥当である。 高齢者の利用が多い施設の特性に配慮し、区が求めている普通救急救命資格保有者を全施設に配置したことを高く評価する。
	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。	4	4	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
		分野評価	B	B
改業 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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
		分野評価	C	C

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
総合評価	B	B
得点	76/88	76/88
所見	<p>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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・各交流館の施設長には、普通救急救命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。</li> <li>・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組む姿勢が認められる。</li> <li>・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。</li> </ul> <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"> <li>○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。</li> <li>○施設長が普通救急救命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。</li> <li>○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。</li> </ul>	<p>(評価検討会の所見に加えて)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本指定管理者については、全体的に区が求めた水準を超える管理運営がされていると評価する。特に「サービス向上の有効性」「経費の効率性」の分野については評価Aであり、引き続き、区民満足度を高めるサービスの提供に努められることを期待する。</li> </ul>
改善指摘事項	なし	なし