

指定管理者評価委員会 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	文京区勤労福祉会館	区民部経済課

(1) 分野評価

評価分野	評価項目	評価検討会 評価	評価理由	評価委員会 評価	評価理由
サービス向上の有効性	① 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業が適切に実施されたか。	3	事業計画書を作成し、指定事業及び自主事業を適切に実施している。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	② 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が積極的に計画され、事業計画書や企画提案書に沿って適切に実施しているか。	6	事業計画書を作成し、計画に沿った運営を行っている。	6	評価検討会の評価は妥当である。コロナ禍での対応など、制約下で事業計画書の趣旨に沿った運営が実施されている。引き続き工夫した自主事業を実施し、利用者満足度の向上を図りたい。
	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。	3	利用者アンケート及び利用者懇談会をそれぞれ年1回実施し、その結果を業務へ反映しており、少数意見についても、業務改善につなげようとする姿勢が見られる。	3	評価検討会の評価は妥当である。少数意見については、利用団体懇談会での意見・希望であることがヒアリングの中で確認ができ、意見への対応を行おうとする姿勢が見られる。
	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	区報やホームページを活用した広報を随時行うとともに、新型コロナウイルスの感染状況に配慮しながら、近隣町会に直接出向きPRを行っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。区報やポスター、ホームページによる広報に加え、マスコットキャラクターの作成や大型掲示板の活用、近隣町会に出向く等のPRを行い、一定の効果が得られている。
	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。	8	利用者アンケートの総合満足度では、「満足」「やや満足」の合計が89.4%となっており、区が求める水準を大きく上回っていることが評価された。	8	評価検討会の評価は妥当である。施設利用者の満足度は、区の要求水準が75%のところ、利用者アンケートの総合満足度での「満足」「やや満足」の合計は89.4%と高い水準であり、十分な評価が得られている。
	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	経済課への報告事項は発生しなかったが、館長を中心に、区へ速やかに報告できるよう報告体制を整えている。	3	評価検討会の評価は妥当である。報告事項が発生しない状況を作り出している。
	⑦ 利用者数、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前年度と比べて同程度か。	—	コロナ禍の状況を踏まえると、今回具体的な評価を行うことは困難なため、評価項目から除外することとなった。	—	
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	収支予算書を作成し、適正な予算執行に努めている。また、省エネの取組により、光熱水費の節減に努めている。	3	評価検討会の評価は妥当である。光熱水費の節減については、令和2年度上水、ガス、電気メーター記録表から判断したと、ヒアリングの中で口頭で確認した。ただし、この資料から光熱水費の節約の状況を判断するならば、経年変化が分かるものの添付が必要である。
	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	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。	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。	3	自主事業を積極的に計画実施しているほか、HPでの周知だけでなく、一部近隣町会に出向き、事業のPR活動を行い、事業の定着を図っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。ただし、主に自主事業について評価しているが、この評価項目については、利用料金収入をいかに増加させる取組を行っているかを評価すべきである。
分野評価		C		C	

評価分野	評価項目	評価検討会評価	評価理由	評価委員会評価	評価理由
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	指定管理業務専用の銀行口座を開設し、適切な会計業務を行っている。	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	人員配置は区が求める水準を満たしており、受付事務員には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。 また、新型コロナウイルスの影響による休館期間等については、状況に応じた柔軟な対応が行われている。	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	CS（顧客満足度）研修やコンプライアンス（法令遵守）研修など、様々な分野の研修を職員に行っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑭ 利用者が安全・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	施設の保守点検や清掃業務は年間計画を立てて、適切に実施している。 また、修繕は優先順位を鑑みながら実施している。	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	備品台帳は適切に記載・管理されている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑯ 文京区個人情報の保護に関する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、滅失及び毀損等の事故が起きていないか。	3	個人情報保護マニュアルを作成し、個人情報の適切な管理と体制を整えている。また、職員向けに個人情報保護の研修を実施している。	3	評価検討会の評価は妥当である。個人情報の漏えい事故等はなかったことを、ヒアリングの中で口頭で確認した。研修においては、事故・ヒヤリハットへの具体的な対策等を社員が周知徹底し、引き続き適切な個人情報保護に努められたい。
	⑰ 文京区情報公開条例の趣旨の通り、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求又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	個人情報保護規定を設け、文京区情報公開条例に基づいた対応をすることを定めている。	3	評価検討会の評価は妥当である。情報公開請求等はなかったことがヒアリングの中で口頭で確認できた。
	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	危機管理対応のマニュアルを整備しており、事故発生時等には職員が素早く状況を把握し、適切な対応をしている。	3	評価検討会の評価は妥当である。ただし、対応は、適切に行われたようだが、事故等報告書の内容が不十分で、対応状況を後から確認することが難しい。その後の対応力向上につなげていくためには、詳細な記録が必要である。
	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	温度計を各部屋に設置し、利用者へ節電の理解が得られるよう努めているほか、利用者へごみの持ち帰りを呼びかけるなど、環境に配慮した取組みがなされている。	3	評価検討会の評価は妥当である。廃棄物（可燃物）は、おおむね減少傾向が見られる。令和2年度は、管理運営の努力と新型コロナウイルス感染症の影響による利用制限の影響もあると思われる。引き続き、管理運営努力に努められたい。
		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）における「改善すべき事項」を受けて、適切な改善が図られたか。	—	前回の評価において改善事項がないため、評価対象外	—	
		分野評価			

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	62 / 80	62 / 80
総合評価	C	C

(3) 所見及び改善指摘事項

	評価検討会	評価委員会
優れている点	利用者アンケートでの利用者満足度が高く、区の求めている水準を大きく上回っている点は評価できる。	<ul style="list-style-type: none"> ・業務要求水準書の要求内容に十分対応できているものと評価される。 ・施設利用者の満足度は、区の要求水準が75%のところ、利用者アンケートの総合満足度での「満足」「やや満足」の合計が89.4%と、高い水準である点は評価できる。 ・事業周知用に屋外に大型掲示板を設置するとともに、近隣町会へ直接出向きPRを行っているなど、工夫がみられる。 ・新型コロナウイルス感染症防止対策を十分に行ったことは評価できる。
区が明示した水準を満たすが、更なる取組が期待される点	管理運営については一般的な運営となっているが、新型コロナウイルス感染症対策として、施設の消毒、換気等を徹底しているほか、利用者に対して消毒液の貸出し、換気の呼びかけを行っており、利用者アンケートの新型コロナウイルス対策の項目でも高い評価を得ている。	<ul style="list-style-type: none"> ・リピーターを中心とする利用者との深い信頼関係が構築されていることは評価できるが、「主として中小企業に働く勤労者の文化、教養及び福祉の向上」が施設設置の目的となっていることから、固定化した地域住民の声に添えるだけでなく、新たなニーズの発掘とそれによる利用者の拡大に一層努めていただき、幅広い利用者にご利用される施設となることを期待する。 ・⑥苦情対応については、区への報告書様式を含む対応手順の整備が必要である。 ・職員研修の実施については、研修の講師等実施者が誰なのか明示されたい。 ・⑩の個人漏えい等の事故や⑪の情報公開請求等については、有り無しを記載すべきである。 ・業務要求水準書では、小破修繕を行う際に、可能な限り区内業者の活用に努めることとしている。また、新型コロナウイルス感染症の拡大により影響が及んでいる区内経済を活性化の一助となることから、区は、区内業者の更なる活用を求めているところである。今後は、評価検討会資料の修繕の一覧表に区内業者であることを明示されたい。 ・今後、デジタル化が進むことから、施設予約システムの利用について、分かりやすい手引きと解説をお願いしたい。(特に高齢の利用者) ・一部の文書を、クラウド上に複写した後、短期間で廃棄しており、原本の保管を適切な期間行っていない。区の文書管理に準じた適正文書管理を行ってほしい。 ・PRに関する工夫が見られるが、評価に向け、効果や結果を把握する方策を検討されたい。
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

- ・一次評価はおおむね妥当であり、適切に評価がなされていると考えられる。

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

- ・新たな利用者の拡大と、今回のコロナ禍を契機としてなされた自主事業の内容の見直しを継続的に実施するよう検討されたい。
- ・業務要求水準書では、小破修繕を行う際に、可能な限り区内業者の活用に努めることとしている。今後は、消耗品購入、備品の購入・修理、保守委託の各種契約においても、可能な限り区内業者の活用に努めるよう調整されたい。あわせて、事業計画書にその旨を記載されるよう取り組まれたい。
- ・防犯カメラの設置に関して検討中とのことであったが、設置の必要性については前向きに検討されたい。
- ・⑨省エネの取組については、どの程度になると要求水準を超えるのか、数値を設定されたほうがいい。
- ・トイレに関する不満の声が多いことについては、継続的に課題と捉え、適切な時期に対応されたい。
- ・令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大により、2年度以上に指定管理者の収支、提供するサービス等に多大な影響が出ていると推測される。所管課におかれては、指定管理者と十分調整の上、感染防止対策を更に万全にして、引き続きサービス向上を目指していただきたい。
- ・コロナ禍にあつて、指定管理施設の運営が難しかったことは理解できるが、指定管理者からの所管課への報告や、所管課による指定管理者の運営状況の把握に不十分な点が見られる。このような状況だからこそ、所管課と指定管理者のより一層の連携が求められており、情報共有に積極的に取り組んでもらいたい。