

## 白山交流館外3交流館の指定管理者の評価結果について

白山交流館外3交流館の令和3年度管理運営実績について、以下のとおり評価を実施した。

### 1 指定管理者

株式会社オーエンス  
特定非営利活動法人ワーカーズコープ

### 2 管理運営施設（4施設）

株式会社オーエンス…白山交流館、千駄木交流館  
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

### 3 評価の経過

区民部に設置した指定管理者評価検討会（以下「評価検討会」という。）において令和4年7月に評価（一次評価）を行い、その後、学識経験者等の外部委員2名を含む指定管理者評価委員会（以下「評価委員会」という。）において、評価検討会の評価の適正性を確認し、区としての最終評価（二次評価）を行った。

令和4年	7月	評価検討会による評価（一次評価）
	10月	評価委員会による評価検討会評価の適正性の確認（二次評価）

### 4 評価結果

裏面のとおり

指定管理者		株式会社オーエンス		特定非営利活動法人 ワーカーズコープ	
評価主体		評価検討会 (一次評価)	評価委員会 (二次評価)	評価検討会 (一次評価)	評価委員会 (二次評価)
分野 評価	サービス向上の 有効性 【配点24点】	21点 B	21点 B	22点 B	22点 B
	経費の効率性 【配点8点】	6点 C	6点 C	6点 C	6点 C
	管理運営の適正性 【配点36点】	28点 B	28点 B	27点 C	27点 C
	業務の改善性(※) 【配点12点】	— —	— —	9点 C	9点 C
総合評価		55点/68点 (80%) B	55点/68点 (80%) B	64点/80点 (80%) B	64点/80点 (80%) B

(※) 前回の評価検討会で「2」または「1」の評価を受けている場合、改善内容を評価する

なお、詳細は別紙のとおり。

#### 《分野評価及び総合評価の見方》

評価	評価内容及び基準	
A	特に優れている。	(合計得点が、配点の90%以上)
B	優れている。	(合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	おおむね適正である。	(合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	改善が必要である。	(合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	相当な改善が必要である。	(合計得点が、配点の40%未満)

白山交流館及び千駄木交流館  
指定管理者の管理運営に対する評価報告書  
【令和3年度実績】

令和4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	令和3年4月1日～令和4年3月31日 (指定期間5年中の3年目)

## 1 指定管理の概要

施設名称	白山交流館、千駄木交流館
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
指定管理者名称	株式会社オーエンス
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
公募・非公募の別	公募
管理業務内容	(1) 本施設の維持管理に係る業務 (2) 本施設の使用の承認等に係る業務 (3) 区民相互の交流活動支援事業の実施に係る業務 (4) 前3号に掲げるもののほか、区長又は指定管理者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

年度		元	2	3	4	5	
収 入	指定管理料	28,961,905	26,851,611	26,949,521			
	事業収入	1,448,800	412,000	866,700			
	合計(A)	30,410,705	27,263,611	27,816,221	0	0	
支 出	人件費	19,460,476	17,301,196	17,301,196			
	事業運営費	3,832,919	2,456,200	3,915,220			
	施設維持管理費	3,266,902	2,869,225	2,850,604			
	備品・消耗品費	208,898	292,267	203,813			
	本社経費	人件費					
		本社 人件費	456,000	504,000	504,000		
		本社 支援要員人件費	0	78,000	78,000		
		本社 福利厚生費	0	0	0		
		販売費・一般管理費					
		本社 通信関係費	36,000	240,000	240,000		
		本社 広告宣伝費	0	0	0		
		本社 研修費	327,000	330,000	0		
		本社 情報処理費	0	0	0		
		本社 旅費交通費	24,000	9,600	9,600		
	本社 物品関係費	0	0	0			
	本社 租税公課・保険料	94,000	96,000	96,000			
	一般管理費(地震速報情報料等)	20,736	20,736	20,736			
施設修繕費	886,070	1,093,187	796,081				
光熱水費	1,710,827	1,401,870	1,529,168				
合計(B)	30,323,828	26,692,281	27,544,418	0	0		
収支(A)－(B)	86,877	571,330	271,803	0	0		
【特記事項】							

(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		元	2	3	4	5
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 竹田 弘一
2	副座長	区民課長 榎戸 研
3	委員	高齢福祉課長 進 憲司
4	委員	児童青少年課長 石川 浩司
5	委員	木口 レイ子（利用者代表）
6	委員	牧野 妙子（利用者代表）

#### 4 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、業務要求水準書	①③～⑥⑧⑩～⑱
2	事業計画書、企画提案書	①
3	事業報告書	①⑧⑨⑫～⑭
4	利用者懇談会（利用者アンケート）	③⑤⑭
5	広報物	④
6	金銭出納簿	⑩
7	備品台帳	⑮
8	所管課によるモニタリング結果	①
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	⑧⑱

5 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24点】	B 21点	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。	4	4	4
		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。	—	—	—
		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	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、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前と比べて同程度か。	—	—	—
	<b>【評価理由】</b> ①交流館事業について、新型コロナウイルス感染拡大に伴う交流事業の人数制限や計画の中止が生じたが、感染対策を行いながら状況に応じて工夫して実施した。白山では16種251回、千駄木では13種185回実施し、計436回4,571人（前年比2,272人増）の参加があった。また、指定管理業務開始当初から実施している「軽体操教室」には多くの方が参加しており、参加できなかった人向けに千駄木では新たに「ズンバ教室」を開催するなど工夫をしている。 ③利用者満足度調査や利用者懇談会、お客様アンケートを実施し、利用者からの意見の収集を行っている。 ④独自の交流館のホームページを活用し、交流館での行事等の情報を随時更新し、最新の情報を提供できるように努めている。また、事業を行う際には、区報への掲載や事業ごとにちらしを作成し、広報活動を行った。 ⑤回答数は398人。総合評価としては「満足」「やや満足」の合計は89.7%を占めており、新型コロナウイルス対策に対する評価も、十分だと感じている人が9割半ばを超え、高い満足度を得ている。 ⑥苦情・トラブル・事故等2件。苦情等があった場合には統括責任者に報告し、区民課への情報提供も迅速に行われている				
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。	—	—	—
<b>【評価理由】</b> ⑧光熱水費については、コロナに伴う利用制限が緩和され、施設利用が一定程度増加したため、昨年度と比較し増加しているが、2館とも省エネの取り組み節減に努めている。 ⑨指定管理料の範囲内で新型コロナウイルスに伴う制限への対応や感染対策を講じながら、利用者が安心して利用できるように企画提案し、予算執行が行われている。					

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。	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、毀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のっとり、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現金出納簿を作成し、適正な金銭管理を行っている。 ⑫各交流館に施設長を配置し、白山には2館を統括する統括責任者を配置されており、各館の情報・意見集約に努めるなど適切な対応ができる体制が整えられている。 ⑬「防犯・防災・緊急時対応」研修として応急措置法、心肺蘇生法、AEDに関する研修を年2回行っている。防火管理者を定め、消防署に届け出るなど、防火管理上必要な体制を整えている。 ⑭施設の保守及び修繕は利用者が快適に利用できるよう適切に実施されている。令和3年度の修繕では、令和2度白山で実施し、利用者から好評だったカーペット敷修繕を千駄木で実施した。 ⑮備品については各館で台帳を整備しており、適切に管理を行っている。 ⑯独自で「個人情報保護規定」「個人情報保護方針」を策定して運用を行っており、統括責任者を情報管理責任者とする管理体制が築かれている。 ⑰令和3年度は区民からの情報公開請求はなし。 ⑱令和3年度は急病人等の緊急対応はなかった。危機管理対応については、独自にマニュアルを作成している。 ⑲エネルギー使用量を把握し、省エネ・環境対策への取り組みを行った。また、環境への配慮に関する研修を行い、職員の環境配慮意識向上に対する取り組みも行っている。	
業務の改善性	—	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。	—	—	—
		《前年度総合評価における改善すべき事項》  【評価理由】			



(2) 総合評価

評価	B	得点	55点 / 68点
<p><b>【所見】</b> 新型コロナウイルス感染拡大に伴う人数制限等がある中でも、状況に応じ実施方法を工夫するなどし、事業実施回数及び参加者数を増加させた事業展開に努めている点は評価できる。 また、前年度に利用者から好評だったカーペット敷修繕を別の交流館でも実施するなど、利用者の意見を取り入れた運営を行っていることや、利用者からの意見を収集する機会として利用者満足度調査や利用者懇談会などを実施し高い満足度を得ていることも評価できる。 利用者からの意見・要望についての検討結果を周知することに努め引き続き、よりよい施設運営を心がけていただきたい。</p> <p><b>【改善すべき事項】</b> なし</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)

目白台交流館及び根津交流館  
指定管理者の管理運営に対する評価報告書  
【令和3年度実績】

令和4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	令和3年4月1日～令和4年3月31日 (指定期間5年中の3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31年4月1日～令和6年3月31日
公募・非公募の別	公募
管理業務内容	(1) 本施設の維持管理に係る業務 (2) 本施設の使用の承認等に係る業務 (3) 区民相互の交流活動支援事業の実施に係る業務 (4) 前3号に掲げるもののほか、区長又は指定管理者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

年度		元	2	3	4	5	
収 入	指定管理料	28,313,680	26,558,541	26,890,936			
	事業収入	1,926,501	1,103,991	1,742,645			
	合計(A)	30,240,181	27,662,532	28,633,581	0	0	
支 出	人件費	19,144,472	17,416,534	17,945,980			
	事業運営費	4,452,117	2,567,427	3,808,145			
	施設維持管理費	346,114	283,934	341,938			
	備品・消耗品費	336,575	250,591	219,285			
	本社経費	人件費					
		本社 人件費	2,707,294	2,699,556	2,506,113		
		本社 支援要員人件費	0	0	0		
		本社 福利厚生費	0	20,842	18,452		
		販売費・一般管理費					
		本社 通信関係費	46,512	49,004	55,122		
		本社 広告宣伝費	32,151	23,318	22,165		
		本社 研修費	251,612	168,509	14,262		
	本社 情報処理費	150,990	279,257	182,136			
	本社 旅費交通費	52,131	50,461	29,874			
	本社 物品関係費	242,443	356,315	280,046			
本社 租税公課・保険料	320,421	312,084	510,945				
一般管理費(租税公課費)	674,000	583,700	606,851				
施設修繕費	720,860	857,638	753,148				
感染対策費	0	0	384,060				
合計(B)	29,477,692	25,919,170	27,678,522	0	0		
収支(A) - (B)		762,489	1,743,362	955,059	0	0	
【特記事項】							

(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		元	2	3	4	5
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 竹田 弘一
2	副座長	区民課長 榎戸 研
3	委員	高齢福祉課長 進 憲司
4	委員	児童青少年課長 石川 浩司
5	委員	小日向 初江 (利用者代表)
6	委員	榎本 光枝 (利用者代表)

#### 4 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、業務要求水準書	①③～⑥⑧⑪～⑱
2	事業計画書、企画提案書	①
3	事業報告書	①③⑨⑫～⑭⑱
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	①
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	⑧⑱
13	前回の評価結果及び改善報告	⑳

5 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24点】	A 22点	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。	4	4	4
		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。	—	—	—
		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、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前と比べて同程度か。	—	—	—
	<b>【評価理由】</b> ①交流事業について、地域交流が途絶えないように新型コロナウイルスの影響で人数制限等がある中でも、感染対策を行いながら出来る行事を実施した。目白台では19種124回、根津では28種568回実施し、計692回6,342人（前年比3,591人増）の参加があった。 また、目白台では、定期的に運営委員会や実行委員会を開催し、そこでの要望を受けて、スマホ教室を新たに実施した。その結果、参加者から再度の開催希望が出るなど好評だった。根津では、高校からの問い合わせから「戦争体験を語り伝え合う会」をリモートで実施するなど工夫を凝らして事業を実施した。 ③目白台では運営委員会や実行委員会を、根津では利用者懇談会を開催した。また9月及び1-2月に目白台、11月及び2月に根津で利用者アンケートを実施し、寄せられた意見に対して検討や対応を行った。 ④交流館だよりを発行し、町会や高齢者クラブ、青少年健全育成会に配布するとともに、町会掲示板等への掲出を行っている。また、独自のホームページやフェイスブックも活用している。 ⑤アンケートについて、総合評価としては「とてもよい」「よい」の合計が、9割以上となっており、自由意見欄では利用者から、丁寧な対応と細やかな清掃・消毒に対して、感謝の声が多く寄せられている。 ⑥独自で苦情対応に関する基本方針を策定している。苦情があった場合も施設長を通じて事実確認等を迅速に行っている。				
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。	—	—	—
<b>【評価理由】</b> ⑧省エネ、ゴミ削減等については、自己努力を徹底するとともに、職員間や利用者にも3R（リデュース・リユース・リサイクル）などの環境配慮を呼びかけている。 ⑨物品の購入は、出来るだけ区内の業者を活用し、良質で安価なものを選ぶなど、指定管理料の範囲内で新型コロナウイルスに伴う制限への対応や感染対策を講じながら、利用者が安心して利用できるような企画提案し、概ね効率的な予算執行が行われている。					

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 【配点36点】	C 27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。	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、毀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のっとり、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金銭出納簿を作成し、適正に管理を行っている。 ⑫交流館専任の常勤職員と児童館育成室兼任の施設長を1名配置し、適切な対応ができる体制が整えられている。 ⑬AED研修や水消火器訓練のほかに、令和3年度はオンライン研修を実施し、「ハラスメント研修」「危機管理研修」などを実施した。 ⑭室内の清掃を毎日行い、衛生的な環境を日々整えている。また、清掃業務は障がい者就労支援の観点から自社を活用している。 ⑮備品については、備品台帳を作り、適切に管理を行っている。 ⑯独自に個人情報保護規程を作成し、適正に管理されている。 ⑰令和3年度は区民からの情報公開請求はなし。 ⑱令和3年度は急病人等の緊急対応は2件。危機管理対応については、独自にマニュアルを作成している。 ⑲館内照明の不使用時の消灯や水使用の抑制等、省エネの取り組みを行っている。また、ごみの削減に対しては、職員間で3Rを徹底し、用紙使用量の削減を進めるなど環境に配慮した取り組みを行っている。		
業務の改善性 【配点12点】	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
		《前年度総合評価における改善すべき事項》 利用者アンケートの評価内容が不足し、利用者の意見及び要望を十分に把握できていないため、今後は改善されたい。  【評価理由】 前回の指摘事項を踏まえ、利用者アンケートに職員の接遇等についての評価項目を加え、改善に努めている。			



(2) 総合評価

評価	B	得点	64 / 80点
<p><b>【所見】</b> 新型コロナウイルス感染拡大に伴う人数制限等がある中でも、リモートで事業を実施するなど状況に応じ実施方法を工夫するなどし、事業実施回数及び参加者数を増加させた事業展開に努めている点は評価できる。 また、利用者アンケートや利用者懇談会、運営委員会・実行委員会を実施して利用者の意見収集に努めるとともに利用者から高い満足度を得ていることや、日常の清掃にも細やかな配慮をしていることは評価できる。 日常の利用者からの意見についても記録することに努め引き続き、よりよい施設運営を心がけていただきたい。</p> <p><b>【改善すべき事項】</b> なし</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)

# 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	白山交流館外1施設	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。	4	交流館事業について、新型コロナウイルス感染拡大に伴う交流事業の人数制限や計画の中止が生じたが、感染対策を行いながら状況に応じて工夫して実施した。白山では16種251回、千駄木では13種185回実施し、計436回4,571人（前年比2,272人増）の参加があった。また、指定管理業務開始当初から実施している「軽体操教室」には多くの方が参加しており、参加できなかった人向けに千駄木では新たに「ズンバ教室」を開催するなど工夫をしている。	4	評価検討会の評価は妥当である。新型コロナウイルス感染拡大に伴う交流事業の人数制限や計画した事業の中止が生じた中でも、利用者からのニーズに応じて、千駄木交流館では新たにズンバ教室を開催するなど、工夫が見られる。ただし、事業報告書75ページのカーレット貸出しが単独で区民（利用者）相互の交流を目的とした事業になるのか疑問である。
	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。	—	自主事業については想定していないため評価項目外とする。	—	
	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。	3	利用者満足度調査や利用者懇談会、お客様アンケートを実施し、利用者からの意見の収集を行っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。アンケート及び利用者懇談会とも実施しており、意見及び要望の把握に努めている。アンケートでもじゅうたんがきれいになって会館全体が明るくなり気持ちがいいとの意見があることを評価する。ただし、アンケートにより改善につながった事項を可能な範囲で事業報告に明記（又は例記）されたい。
	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	独自の交流館のホームページを活用し、交流館での行事等の情報を随時更新し、最新の情報を提供できるように努めている。また、事業を行う際には、区報への掲載や事業ごとにちらしを作成し、広報活動を行った。	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。	8	回答数は398人。総合評価としては「満足」「やや満足」の合計は89.7%を占めており、新型コロナウイルス対策に対する評価も、十分だと感じている人が9割半ばを超え、高い満足度を得ている。	8	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	苦情・トラブル・事故等2件。苦情等があった場合には統括責任者に報告し、区民課への情報提供も迅速に行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	—	評価対象年度中の大部分において休館や施設の利用制限をしたことにより、評価が困難であるため、評価対象外とする。	—	
分野評価		B		B	

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
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	光熱水費については、コロナに伴う利用制限が緩和され、施設利用が一定程度増加したため、昨年度と比較し増加しているが、2館とも省エネの取り組み節減に努めている。	3	評価検討会の評価は妥当である。ただし、事業報告書90ページの光熱水費前年度比較では、経費節減効果は確実には読み取れない。
	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新型コロナウイルスに伴う制限への対応や感染対策を講じながら、利用者が安心して利用できるように企画提案し、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。	—	施設の性質上、収入増加の取組は困難であるため、評価対象外とする。	—	
	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	現金出納簿を作成し、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	各交流館に施設長を配置し、白山には2館を統括する統括責任者を配置されており、各館の情報・意見集約に努めるなど適切な対応ができる体制が整えられている。	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	「防犯・防災・緊急時対応」研修として応急措置法、心肺蘇生法、AEDに関する研修を年2回行っている。防火管理者を定め、消防署に届け出るなど、防火管理上必要な体制を整えている。	3	評価検討会の評価は妥当である。ハラスメント防止に関することは、人権啓発研修の中で行われていることをヒアリングで確認した。
	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。	4	施設の保守及び修繕は利用者が快適に利用できるよう適切に実施されている。令和3年度の修繕では、令和2度白山で実施し、利用者から好評だったカーペット敷修繕を千駄木交流館で実施したことは、コロナ禍で休館中の時期を有効に活用した取組として評価する。	4	評価検討会の評価は妥当である。令和2年度に白山交流館で実施し、利用者から好評だったカーペット敷修繕を千駄木交流館で実施したことは、コロナ禍で休館中の時期を有効に活用した取組として評価する。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	備品については各館で台帳を整備しており、適切に管理を行っている。	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	独自で「個人情報保護規定」「個人情報保護方針」を策定して運用を行っており、統括責任者を情報管理責任者とする管理体制が築かれている。	3	評価検討会の評価は妥当である。個人情報の漏えい等がなかったことをヒアリングで確認した。研修も本業務従事者全員に適切に実施されている。
	⑰ 文京区情報公開条例の趣旨にのっとり、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	令和3年度は区民からの情報公開請求はなし。	3	評価検討会の評価は妥当である。情報公開請求がなかったことをヒアリングで確認した。事業報告書78ページの記載内容（「誠実に対応しました。」）は誤りであり、適正な記載とされたい。
	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	令和3年度は急病人等の緊急対応はなかった。危機管理対応については、独自にマニュアルを作成している。	3	評価検討会の評価は妥当である。急病人等の緊急対応がなかったことをヒアリングで確認した。危機管理対応や災害対応の体制整備は適切と認められるが、事業報告書の「非常事態が発生した場合には、必要な措置を講じました。」など不正確な記載があるため、適切に記載されたい。
	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	エネルギー使用量を把握し、省エネ・環境対策への取り組みを行った。また、環境への配慮に関する研修を行い、職員の環境配慮意識向上に対する取り組みも行っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	

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
改業 善務 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。	—	前回評価による記載はないため評価対象外とする。	—	
	分野評価				

## (2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	55 / 68	55 / 68
総合評価	B	B

## (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	<p>新型コロナウイルス感染拡大に伴う人数制限等がある中でも、状況に応じ実施方法を工夫するなどし、事業実施回数及び参加者数を増加させた事業展開に努めている点は評価できる。</p> <p>また、前年度に利用者から好評だったカーペット敷修繕を別の交流館でも実施するなど、利用者の意見を取り入れた運営を行っていることや、利用者からの意見を収集する機会として利用者満足度調査や利用者懇談会などを実施し高い満足度を得ていることも評価できる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・新型コロナウイルス感染拡大に伴う人数制限等がある中でも、状況に応じ実施方法を工夫して、事業実施回数及び参加者数を増加させた事業展開に努めている点は評価できる。</li> <li>・業務要求水準書では、施設の目標として、利用者アンケートの総合満足度での「満足」、「やや満足」の合計を80%以上としているが、実績は89.7%となり、高い水準である点は評価できる。</li> <li>・コロナ禍にあって、利用者目線での対応を心掛けている様子が見られる点は評価できる。</li> </ul>
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	<p>利用者からの意見・要望についての検討結果を周知することに努め、引き続き、よりよい施設運営を心がけていただきたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページのイベント情報等を適宜更新するとともに、予約方法の変更を利用者へ丁寧に表示など工夫をすることで、新規利用者も含めた利用者数の増加及び満足度の向上を目指されたい。</li> <li>・③意見・要望からは、設備として机と椅子の要望があるが、検討されたい。</li> <li>・⑧経費節減として、冷暖房の温度設定、印刷経費の節減、省エネタイプの電気製品の利用等、具体的な取組を計画し、実施されたい。</li> <li>・⑮備品台帳に平成18年度以降の不用品回収、廃棄済み等の増減記録などが全て記載されており、分かりにくいものとなっている。区で行っている一品管理などを参考に整理されたい。</li> <li>・⑯個人情報の漏えい等、⑰情報公開請求、⑱事故等緊急事態の発生の有り・無しを事業報告書に記載されたい。</li> <li>・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、事業報告書の修繕の一覧表に業者名を明示されたい。また、事業計画書のとおり、消耗品購入、備品の購入・修理、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、それを実績報告書に明示されたい。</li> <li>・省エネ・ごみ削減については、目標を立て、数値により削減の見える化を図られたい。</li> <li>・幅広い年代層の利用と、世代間交流が促進されるような事業展開に期待する。</li> <li>・コロナ禍にあって、実施方法の工夫などに取り組んでいる点や、世代間交流に資する事業の実施にも努力していることなどは評価できるが、並行して、コロナ禍終息後も視野に入れた検討を行われたい。</li> </ul>
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。
- ・省エネ等の取組に関して、極力定量的な評価を行えるようにすべきである。

## 3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

- ・個別の施設ごとの評価だけでなく、同種の施設について横串を刺した評価が必要ではないかと考える。
- ・より多様な人の交流を促進するため、新規利用者の開拓や交流事業の内容の充実を図るよう、指定管理者に指導されたい。
- ・Wi-Fiの設備の要望に対して、ポケットWi-Fiを無料で貸し出すことにしたことは評価できる。
- ・業務要求水準書では、区民相互の交流活動支援事業の実施が年間1事業以上になっているが、令和3年度は白山児童館では16事業、千駄木交流館では13事業が実施されており、次期の指定管理期間の業務要求水準書では、適切な要求水準を設定された
- ・報告書等に不正確な記載が見られるので、今後報告書等を作成する際には対応いただくよう事業者に依頼した。所管課としても提出書類の正確性の確認に努められたい。
- ・モニタリング結果について、書面開催、現地確認等、確認方法が記載されていると分かりやすいので、記載方法を検討願いたい。
- ・管理運営の適正性においても、高評価となる取組を指定管理者が行えるよう積極的にコミュニケーションをとり、情報共有を進めてもらいたい。

# 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
特定非営利活動法人 ワーカーズコープ	目白台交流館外1施設	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。	4	交流事業について、地域交流が途絶えないように新型コロナウイルスの影響で人数制限等がある中でも、感染対策を行いながら出来る行事を実施した。目白台では19種124回、根津では28種568回実施し、計692回6,342人(前年比3,591人増)の参加があった。 また、目白台では、定期的に運営委員会や実行委員会を開催し、そこでの要望を受けて、スマホ教室を新たに実施した。その結果、参加者から再度の開催希望が出るなど好評だった。根津では、高校からの問い合わせから「戦争体験を語り伝え合う会」をリモートで実施するなど工夫を凝らして事業を実施した。	4	評価検討会の評価は妥当である。新型コロナウイルス感染拡大に伴う交流事業の人数制限や計画した事業の中止が生じた中でも、根津交流館ではセラバンドの回数を146回から276回と増やすとともに、早朝ボールウォーキングを150回新たに実施するなど、工夫が見られる。参加者数の増加を達成できたことは評価できる。
	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。	—	自主事業については想定していないため評価項目外とする。	—	
	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	目白台では運営委員会や実行委員会を、根津では利用者懇談会を開催した。また9月及び1-2月に目白台、11月及び2月に根津で利用者アンケートを実施し、寄せられた意見に対して検討や対応を行った。	4	評価検討会の評価は妥当である。業務水準要求書では、利用者アンケートを年1回以上実施することとしているが、目白台交流館、根津交流館ともに年2回実施しており、利用者の意見及び要望を適切に把握している。 また、アンケートに加え、利用者懇談会、運営委員会や実行委員会を開催し、意見を反映する取組や改善につなげていることは評価できる。
	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	交流館だよりを発行し、町会や高齢者クラブ、青少年健全育成会に配布するとともに、町会掲示板等への掲出を行っている。また、独自のホームページやフェイスブックも活用している。	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。	8	アンケートについて、総合評価としては「とてもよい」「よい」の合計が、9割以上となっており、自由意見欄では利用者から、丁寧な対応と細やかな清掃・消毒に対して、感謝の声が多く寄せられている。	8	評価検討会の評価は妥当である。アンケート自由意見欄は、一つしかない。事業や職員対応等、カテゴリごとに意見を求める形式が好ましい。
	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	独自で苦情対応に関する基本方針を策定している。苦情があった場合も施設長を通じて事実確認等を迅速に行っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。独自で苦情対応に関する基本方針を策定している。苦情がないことについては、事業報告書に記載がないため、ヒアリングにおいて確認した。
	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。	—	評価対象年度中において休館や施設の利用制限をしたことにより、評価が困難であるため、評価対象外とする。	—	
分野評価		A		A	

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
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	省エネ、ゴミ削減等については、自己努力を徹底するとともに、職員間や利用者に3R（リデュース・リユース・リサイクル）などの環境配慮を呼びかけている。	3	評価検討会の評価は妥当である。削減目標の設定や削減効果を見える化し、共有することが望ましい。
	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	物品の購入は、出来るだけ区内の業者を活用し、良質で安価なものを選ぶなど、指定管理料の範囲内で新型コロナウイルスに伴う制限への対応や感染対策を講じながら、利用者が安心して利用できるように企画提案し、概ね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。区内事業者の活用状況が明確に確認できる報告が望まれる。
	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。	—	施設の性質上、収入増加の取組は困難であるため、評価対象外とする。	—	
	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	金銭出納簿を作成し、適正に管理を行っている。	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	交流館専任の常勤職員と児童館育成室兼任の施設長を1名配置し、適切な対応ができる体制が整えられている。	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	AED研修や水消火器訓練のほかに、令和3年度はオンライン研修を実施し、「ハラスメント研修」「危機管理研修」などを実施した。	3	評価検討会の評価は妥当である。ハラスメント研修、個人情報管理研修、危機管理研修などの実施は評価できる。
	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	室内の清掃を毎日行い、衛生的な環境を日々整えている。また、清掃業務は障がい者就労支援の観点から自社を活用している。	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	備品については、備品台帳を作り、適切に管理を行っている。	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	独自に個人情報保護規程を作成し、適正に管理されている。	3	評価検討会の評価は妥当である。個人情報の漏えい等がなかったことをヒアリングで確認した。
	⑰ 文京区情報公開条例の趣旨にのっとり、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	令和3年度は区民からの情報公開請求はなし。	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	令和3年度は急病人等の緊急対応は2件。危機管理対応については、独自にマニュアルを作成している。	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	館内照明の不使用时の消灯や水使用の抑制等、省エネの取り組みを行っている。また、ごみの削減に対しては、職員間で3Rを徹底し、用紙使用量の削減を進めるなど環境に配慮した取り組みを行っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
分野評価	C		C		



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
改業 善務 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。	9	前回の指摘事項を踏まえ、利用者アンケートに職員の接遇等についての評価項目を加え、改善に努めている。	9	評価検討会の評価は妥当である。利用者アンケートの設計については、改善に努めているが、利用者の意向をより綿密に把握するため、更なる改善が必要である。
	分野評価	C		C	

## (2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	64 / 80	64 / 80
総合評価	B	B

## (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	<p>新型コロナウイルス感染拡大に伴う人数制限等がある中でも、リモートで事業を実施するなど状況に応じ実施方法を工夫するなどし、事業実施回数及び参加者数を増加させた事業展開に努めている点は評価できる。</p> <p>また、利用者アンケートや利用者懇談会、運営委員会・実行委員会を実施して利用者の意見収集に努めるとともに利用者から高い満足度を得ていることや、日常の清掃にも細やかな配慮をしていることは評価できる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・新型コロナウイルス感染拡大に伴う人数制限等がある中でも、状況に応じ実施方法を工夫して、事業実施回数及び参加者数を増加させた事業展開に努めている点は評価できる。</li> <li>・業務要求水準書では、施設の目標として、利用者アンケートの総合満足度での「満足」、「やや満足」の合計を80%以上としているが、実績として2回の平均では99.5となり、高い水準である点は評価できる。</li> <li>・業務要求水準にはないが、障害者雇用、就労支援の促進を図っている点は評価できる。</li> </ul>
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	<p>日常の利用者からの意見についても記録することに努め、引き続き、よりよい施設運営を心がけていただきたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートについては、改善に努めているが、利用者の意向をより綿密に把握するため、設問文や設問項目について一層の工夫をされたい。</li> <li>・目白台交流館については、独自ホームページの更新が止まっているため、適切に対応されたい。</li> <li>・⑮備品台帳に平成18年度以降の不用品回収、廃棄済み等の増減記録などが全て記載されており、分かりにくいものとなっている。区で行っている一品管理などを参考に整理されたい。</li> <li>・⑯個人情報の漏えい等の有り・無しを実績報告書に記載されたい。</li> <li>・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、評価検討会資料の修繕の一覧表に業者名を明示されたい。また、事業計画書のとおり、消耗品購入、備品の購入・修理、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、それを実績報告書に明示されたい。</li> <li>・コロナ禍にあっても、実施方法の工夫などに取り組んでいる点や、世代間交流に資する事業の実施にも努力していることなどは評価できるが、並行して、コロナ禍収束後も視野に入れた検討を行われたい。</li> </ul>
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。
- ・ホームページの運用そのものについては、基本的な評価項目とはなっていないため、評価検討において検証することは必須ではないが、④の評価理由に「独自のホームページも活用している」と記載する場合は、その運用状況も含めて確認すべきものとする。

## 3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

- ・より多様な区民等の交流を促進するため、新規利用者の開拓や交流事業の内容の充実を図るよう、指定管理者に指導されたい。
- ・基本的な事項は、事業報告書等にもれなく記載するように、提出書類の正確性の確認に努められたい。
- ・モニタリング結果について、書面開催、現地確認等、確認方法が記載されていると分かりやすいので、記載方法を検討願いたい。
- ・管理運営の適正性においても、高評価となる取組を指定管理者が行えるよう積極的にコミュニケーションをとり、情報共有を進めてもらいたい。