

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設置
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

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	①③～⑥⑧⑪～⑱
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	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

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。	—	—	—
【評価理由】 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。	—	—	—
【評価理由】 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>【所見】 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>【改善すべき事項】 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)