３　文京福祉センターの指定管理者の評価結果について

福祉部高齢福祉課

文京福祉センターの令和２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

社会福祉法人　武蔵野会

２　管理運営施設（２施設）

文京福祉センター江戸川橋
文京福祉センター湯島

３　評価の経過

福祉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３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

評価主体		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３２点】	３２点 A	３０点 A
	経費の効率性 【配点１２点】	１１点 A	９点 C
	管理運営の適正性 【配点３６点】	３２点 B	３０点 B
	業務の改善性 【配点０点】	― ―	― ―
総合評価 【配点８０点】		７５点 （９３．８％） A	６９点 （８６．３％） B

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）

文京福祉センター
指定管理者の管理運営に対する評価報告書
【令和２年度実績】

令和３年７月

文京福祉センター指定管理者評価検討会

所管課	福祉部高齢福祉課
評価対象期間	令和２年４月１日　～　令和３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	文京福祉センター江戸川橋 文京福祉センター湯島
施設の設置目的	区内の高齢者の福祉の増進及び地域の福祉活動の振興を図るため
指定管理者名称	社会福祉法人　武蔵野会
指定期間	平成30年４月１日～令和５年３月３１日
公募・非公募の別	公募
管理業務内容	(1)　高齢者の健康の増進及び教養の向上に関する事業の実施に係る業務 (2)　地域の福祉活動の振興に関する事業の実施に係る業務 (3)　文京福祉センターの使用の承認に係る業務 (4)　地方自治法第244条の２第８項に規定する公の施設の利用に係る料金の収受に係る業務 (5)　文京福祉センターの施設等の維持管理に係る業務 (6)　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	有

２　収支状況

（１）指定管理料及び利用料金

年度			30	元	2	3	4
収入	指定管理料		154,442,448	156,801,242	157,064,280		
	利用料金収入		4,809,125	4,747,725	2,081,200		
	事業収入等		409,380	298,900	138,269		
	合計（A）		159,660,953	161,847,867	159,283,749	0	0
支出	科目	内訳					
	人件費	常勤・非常勤職員	58,133,616	60,633,802	62,282,562		
		講師謝礼	880,765	725,000	582,244		
	事務費	通信運搬費	237,943	321,367	556,326		
		福利厚生費	244,344	196,738	274,012		
		事務消耗品費	986,362	941,083	892,434		
		租税公課・その他	3,657,495	3,243,395	1,816,089		
		新型コロナ対策経費			881,294		
	事業費	教養娯楽費	1,941,094	1,650,000	1,393,811		
		消耗器具備品費	1,579,073	1,219,331	1,991,717		
		損害保険料	147,026	80,000	80,000		
		光熱水費	33,750,976	34,449,124	31,303,262		
		修繕費	503,064	2,643,218	3,008,212		
		雑費・その他	1,198,714	1,086,712	1,105,600		
		新型コロナ対策経費			3,197,443		
	維持管理費	日常・定期清掃	20,162,440	19,858,000	17,877,300		
		施設・設備保守点検	31,521,423	33,354,146	31,548,030		
	本社経費	人件費					
		1 本社　総務経理等人件費	500,000	500,000	500,000		
		2 本社　支援要員人件費	0	0			
		3 本社　福利厚生費	0	0			
		販売費・一般管理費					
		4 本社通信関係費	0	0			
		5 本社広告宣伝費	0	0			
		6 本社研修費	0	0			
		7 本社情報処理費用	0	0			
		8 本社旅費交通費	0	0			
		9 本社物品関係費	0	0			
		10 本社租税公課・保険料	0	0			
	合計（B）		155,444,335	160,901,916	159,290,336	0	0
収支（A）－（B）			4,216,618	945,951	-6,587	0	0

【特記事項】

・光熱水費は文京福祉センター江戸川橋のみの数値。文京福祉センター湯島は光熱水費の負担なし（※文京福祉センター湯島を含む湯島総合センター全体の光熱水費を真砂中央図書館が支出。）

（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		30	元	2	3	4
収入	自動販売機収入（売上・電気料金）	485,598	465,771	332,097		
	事業収入	6,442,160	5,965,450	2,750,170		
	補填金（新型コロナウイルス対策）			328,042		
	合計（A）	6,927,758	6,431,221	3,410,309	0	0
支出	人件費	4,299,477	3,341,729	1,967,380		
	事業運営費	2,569,425	3,322,616	1,511,587		
	自動販売機電気料金	58,856	66,463	60,887		
	自動販売機利益還元分	298,000	279,000	189,000		
	合計（B）	7,225,758	7,009,808	3,728,854	0	0
収支（A）－（B）		-298,000	-578,587	-318,545	0	0

【特記事項】
・自動販売機利益還元分は、文京福祉センター江戸川橋及び文京福祉センター湯島の管理に関する基本協定書第27条第2項に基づくものである。

３　評価検討会委員

	役職	委員名
1	座長	福祉部長　竹越　淳
2	副座長	高齢福祉課長　進　憲司
3	委員	障害福祉課長　畑中　貴史
4	委員	堀　順子　（利用者代表）
5	委員	日高　加津子　（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	①
2	事業計画書	⑨⑩⑫
3	事業報告書	①②③⑨⑩⑬⑭⑯⑲
4	利用者アンケート・利用者懇談会	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	②⑬
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	⑧⑲
13	利用状況の比較	⑦

５　評価結果

（１）分野評価

<table>
<tr><th>評価分野</th><th>評価得点</th><th>評価項目</th><th>配点</th><th>評価</th><th>得点</th></tr>
<tr><td rowspan="8">サービス向上の有効性【配点40点】</td><td rowspan="7">A
32点</td><td>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。</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>8</td><td>4</td><td>8</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>8</td><td>4</td><td>8</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>—</td><td>—</td><td>—</td></tr>
<tr><td colspan="5">【評価理由】
①新型コロナウイルス感染拡大防止のため、事業の中止や定員の変更などがあり利用者は減少したが、実施できる事業については感染防止の対策を行い、内容の変更やリモートでの実施を取り入れるなど多くの工夫を凝らす努力をしている。また、高齢者との繋がりが切れることがないよう福祉センターの情報を手紙やLINEを使って発信した。
②新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止となった事業もあるが、介護予防事業、教養講座、サークル活動、文化・芸術イベント等、利用者が楽しめる企画を多数行っている。実施にあたっては、利用者同士が密にならないようオンラインを効果的に活用している。
③利用者アンケートを実施し、業務改善に活用できる意見・要望を取り上げ、次年度の取組に反映させている。また、利用者懇談会は、新型コロナウイルス感染拡大のため延期された昨年度分と今年度分の２回を実施した。
④業務要求水準書のとおり対応し、広報紙はきめ細かく作成されている。また、緊急事態宣言に伴う活動自粛依頼の手紙とともに、事業案内や体操、塗り絵などの情報も送付し、高齢者の不安や運動不足の解消に繋がっている。
⑤総合評価において「良い」「やや良い」の合計が、江戸川橋は約82%、湯島は約76%と高い割合を占めている。分野別項目の満足度についても全体的に「良い」「やや良い」の割合が高く、高評価を得ている。
⑥苦情等があった場合には迅速かつ適切に対応しており、大事に至ることがなかった。
⑦評価項目から除外（令和２年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、年間を通じて利用者に利用自粛を呼び掛けていたため）</td></tr>
<tr><td rowspan="4">経費の効率性【配点12点】</td><td rowspan="3">A
11点</td><td>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。</td><td>4</td><td>3</td><td>3</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td></tr>
<tr><td colspan="5">【評価理由】
⑧各部署に「光熱費実績記録」などの資料を配布している。また、紙の消費量の抑制など経費の節減に関する取り組みを行っている。
⑨指定管理料の範囲内での予算執行に努めた。新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、消毒用品や体温計、オゾン発生器などを購入し、事業実施に向け効果的な予算執行を行っている。
⑩新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止となった自主事業もあるが、感染防止対策を講じ、多くの自主事業を実施した。江戸川橋、湯島とも自動販売機に係る収入が支出を上回り、区への利益還元を行った。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>評価分野</th><th>評価得点</th><th>評価項目</th><th>配点</th><th>評価</th><th>得点</th></tr>
<tr><td rowspan="10">管理運営の適正性【配点36点】</td><td rowspan="9">B
32点</td><td>⑪　金銭の管理が適正に行われたか。</td><td>4</td><td>3</td><td>3</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td></tr>
<tr><td>⑮　備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。</td><td>4</td><td>3</td><td>3</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>4</td><td>3</td><td>3</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>4</td><td>3</td><td>3</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td></tr>
<tr><td colspan="5">【評価理由】
⑪現金受け払い簿を作成し、適切に現金の管理を行っている。
⑫福祉サービスを安定的に提供するために必要な人数を配置しており、職員の待遇に関するアンケートの評価も高い。業務要求水準書で求めている以上の有資格者を配置している。
⑬施設内・法人（武蔵野会）・施設外で体系的に研修を実施しており、メニューが充実している。救命救急講習としてAED・心肺蘇生法の講習会も実施し、全職員が受講している。
⑭設備の点検や日常清掃は計画的に実施されており、修繕の必要が生じた場合は、適宜実施している。新型コロナウイルス感染症対策として、手洗い、マスク、消毒の呼びかけをイラストなどを用い積極的に行った他、消毒液、オゾン発生器、換気補助扇風機を設置した。利用者アンケートでも評価が高く、利用者の満足度は高い。
⑮区からの貸与備品と指定管理者の予算で購入した備品について、それぞれ備品台帳を分けて作成し、適切な管理がなされている。
⑯「個人情報の利用と保護に関する規程 法人準則」を策定し、運用を行っている。また、個人情報保護の重要性を職員に意識させるため、個人情報保護に関する研修を職員に受講させている。
⑰「情報開示に関する規程準則」を策定し、運用を行っており、区から情報提供の求めがあった際にもすみやかに対応できる体制を整えている。
⑱「緊急時対応マニュアル」を整備している。令和２年度は江戸川橋で急病人等が発生した際には、職員がすぐに現場に駆けつけ、応急処置や救急車の手配等、的確に対応している。
⑲各部署に「光熱費実績記録」などの資料を配布し、ミーティング時等で具体的な数字を知らせ意識向上に努めた。また、ごみの削減対策として各種の取組を行っている。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">業務の改善性【配点12点】</td><td>—</td><td>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。</td><td>—</td><td>—</td><td>—</td></tr>
<tr><td colspan="5">《前年度総合評価における改善すべき事項》

【評価理由】</td></tr>
</table>

（２）総合評価

評 価	A	得 点	75点 ／ 80点

【所見】

令和２年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、緊急事態宣言に伴う事業の中止や利用制限、年間を通じての利用者への利用自粛要請などを行い、稼働率、利用者ともに大幅に減少した。しかし、このような状況においても、感染症対策を積極的に講じ、オンラインの活用や内容の変更など多くの工夫を凝らし、指定事業、自主事業の実施に努めた。また、高齢者との繋がりが切れることがないよう健康や事業に関する情報、体操のやり方や塗り絵などを手紙やLINEを使って何度も発信し、利用者アンケートでは、感謝の意見が多く出ている。ただし、評価検討会において、文量が多く高齢者には読むのが大変、経費の無駄ではないかという意見も出たため、文字量や情報量については、検討の余地がある。

利用者アンケートの「職員の態度・マナー」や「職員の対応・気配り」の項目でも「やや良い」及び「良い」の評価が８割を超えており、「総合評価」も高評価であったことから、利用者の満足度は高い。

引き続き、区民に対する福祉サービスの向上を意識し、利用者ニーズの把握に努め、利用者の視点を大切にした施設管理運営に臨んでいただきたい。

【改善すべき事項】

なし

《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
社会福祉法人　武蔵野会	文京福祉センター	福祉部高齢福祉課

(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	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、事業の中止や定員の変更などがあり利用者は減少したが、実施できる事業については感染防止の対策を行い、内容の変更やリモートでの実施を取り入れるなど多くの工夫を凝らす努力をしている。また、高齢者との繋がりが切れることがないよう福祉センターの情報を手紙やLINEを使って発信した。	4	評価検討会の評価は妥当である。 「敬老会」の実施に当たっては、人数制限をかけるとともにリモート会場を設置し、演目を変更するなどの感染症対策を講じた。その他の事業においても、実施内容や方法を工夫し、コロナ禍においても高齢者等とのつながりを保てるよう努め、感染防止対策を講じた上で実施していることを評価する。
	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。	8	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止となった事業もあるが、介護予防事業、教養講座、サークル活動、文化・芸術イベント等、利用者が楽しめる企画を多数行っている。実施にあたっては、利用者同士が密にならないようオンラインを効果的に活用している。	8	評価検討会の評価は妥当である。 利用者同士が密にならないようオンラインを効果的に活用するなど、実施方法を工夫している点、また、内容に関しても、オンラインサロンやスマホの使い方など、ウィズコロナを見据えた、工夫を凝らした事業内容としている点を評価する。
	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	利用者アンケートを実施し、業務改善に活用できる意見・要望を取り上げ、次年度の取組に反映させている。また、利用者懇談会は、新型コロナウイルス感染拡大のため延期された昨年度分と今年度分の２回を実施した。	3	利用者アンケートにより、業務改善に活用できる意見・要望を取り上げ、次年度の取組に反映させることは、要求水準の範囲内である。 また、利用者懇談会について、新型コロナウイルス感染拡大のため延期された昨年度分と今年度分の２回を実施しているが、昨年度は利用者懇談会を実施していないことになり、今年度２回の実施で優れているとまでは評価できない。
	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。	4	業務要求水準書のとおり対応し、広報紙はきめ細かく作成されている。また、緊急事態宣言に伴う活動自粛依頼の手紙とともに、事業案内や体操、塗り絵などの情報も送付し、高齢者の不安や運動不足の解消に繋がっている。	4	評価検討会の評価は妥当である。 緊急事態宣言や活動自粛依頼に伴う施設利用中止により、自宅自粛を行う個人登録者等及び希望者へ手紙を送付し（計9回、5,823通発送）、高齢者等の不安解消や運動不足解消に取り組んだ点を評価する。
	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	総合評価において「良い」「やや良い」の合計が、江戸川橋は約82%、湯島は約76%と高い割合を占めている。分野別項目の満足度についても全体的に「良い」「やや良い」の割合が高く、高評価を得ている。	8	評価検討会の評価は妥当である。 総合評価において「良い」「やや良い」の合計が、江戸川橋は約82%、湯島は約76%であり、高評価であると認められる。
	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。	4	苦情等があった場合には迅速かつ適切に対応しており、大事に至ることがなかった。	3	令和２年度苦情一覧の中に、区と相談して対応策を協議したものはないことを、ヒアリングの中で確認した。苦情に対して適切に対応するのは、要求水準の範囲内であり、それを超える取組があったとまでは認められない。
	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。	―	評価項目から除外（令和２年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、年間を通じて利用者に利用自粛を呼び掛けていたため）	―	
	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	各部署に「光熱費実績記録」などの資料を配布している。また、紙の消費量の抑制など経費の節減に関する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。 経費削減の取組が実施されていることは伺えるが、コロナ禍での利用者減少の影響との判別はし難い。
	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。	4	指定管理料の範囲内での予算執行に努めた。新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、消毒用品や体温計、オゾン発生器などを購入し、事業実施に向け効果的な予算執行を行っている。	3	指定管理料の範囲内で予算執行をすることは、区が求める水準の範囲内であり、要求水準を超えているとは言えない。
	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。	4	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止となった自主事業もあるが、感染防止対策を講じ、多くの自主事業を実施した。江戸川橋、湯島とも自動販売機に係る収入が支出を上回り、区への利益還元を行った。	3	コロナ禍で工夫や対応策を重ね、多くの事業を実施した努力は認められるが、この評価項目で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。したがって、収入を増加する取組や効果という観点においては、優れた取組と評価することは難しい。
	分野評価	A		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	現金受け払い簿を作成し、適切に現金の管理を行っている。	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。	4	福祉サービスを安定的に提供するために必要な人数を配置しており、職員の待遇に関するアンケートの評価も高い。業務要求水準書で求めている以上の有資格者を配置している。	4	評価検討会の評価は妥当である。 業務要求水準書で求めている以上の有資格者を配置している点が評価できる。
	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	施設内・法人（武蔵野会）・施設外で体系的に研修を実施しており、メニューが充実している。救命救急講習としてAED・心肺蘇生法の講習会も実施し、全職員が受講している。	4	評価検討会の評価は妥当である。 年３回以上の研修実施や、年10時間以上のWEB研修の実施を評価する。 また、施設内・法人（武蔵野会）・施設外で体系的に研修を実施し、メニューが充実している点が評価できる。
	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。	4	設備の点検や日常清掃は計画的に実施されており、修繕の必要が生じた場合は、適宜実施している。新型コロナウイルス感染症対策として、手洗い、マスク、消毒の呼びかけをイラストなどを用い積極的に行った他、消毒液、オゾン発生器、換気補助扇風機を設置した。利用者アンケートでも評価が高く、利用者の満足度は高い。	4	評価検討会の評価は妥当である。 設備の点検や日常清掃は計画的に実施されており、修繕の必要が生じた場合は、適宜実施している。 また、新型コロナウイルス感染症対策として、手洗い、マスク、消毒の呼び掛けをイラストなどを用い積極的に行ったほか、消毒液、オゾン発生器、換気補助扇風機を設置し、利用者アンケートでの評価では、利用者の満足度も高いことから、優れていると評価できる。
	⑮　備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	区からの貸与備品と指定管理者の予算で購入した備品について、それぞれ備品台帳を分けて作成し、適切な管理がなされている。	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	「個人情報の利用と保護に関する規程 法人準則」を策定し、運用を行っている。また、個人情報保護の重要性を職員に意識させるため、個人情報保護に関する研修を職員に受講させている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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	「情報開示に関する規程準則」を策定し、運用を行っており、区から情報提供の求めがあった際にもすみやかに対応できる体制を整えている。	3	評価検討会の評価は妥当である。

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	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	「緊急時対応マニュアル」を整備している。令和２年度は江戸川橋で急病人等が発生した際には、職員がすぐに現場に駆けつけ、応急処置や救急車の手配等、的確に対応している。	3	「緊急時対応マニュアル」を整備し、急病人等の発生時には、職員が応急処置や救急車の手配等、的確に対応するのは、要求水準の範囲内である。 また、電気ストーブの消し忘れの事象について、退勤時のチェック表作成等の再発防止策はその後講じられたが、緊急時の連絡体制には課題があると認められるため、体制について改めて確認されたい。
	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。	4	各部署に「光熱費実績記録」などの資料を配布し、ミーティング時等で具体的な数字を知らせ意識向上に努めた。また、ごみの削減対策として各種の取組を行っている。	3	令和元年度は、エネルギー使用量のグラフの掲示板への貼付、令和２年度は、各部署に「光熱費実績記録」などの資料配布を行い、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ているが、要求水準を超えているとまでは言い難い。 また、紙の使用量が増加しており、更なる取組が必要になっている。 令和２年度においては、コロナ禍における利用者減少の影響も含まれるものと考えられ、要求水準以上の成果は確認できない。
	分野評価	B		B	
業務の改善性	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	７５／８０	６９／８０
総合評価	A	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	令和２年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、緊急事態宣言に伴う事業の中止や利用制限、年間を通じての利用者への利用自粛要請などを行い、稼働率、利用者ともに大幅に減少した。しかし、このような状況においても、感染症対策を積極的に講じ、オンラインの活用や内容の変更など多くの工夫を凝らし、指定事業、自主事業の実施に努めた。また、高齢者との繋がりが切れることがないよう健康や事業に関する情報、体操のやり方や塗り絵などを手紙やLINEを使って何度も発信し、利用者アンケートでは、感謝の意見が多く出ている。 利用者アンケートの「職員の態度・マナー」や「職員の対応・気配り」の項目でも「やや良い」及び「良い」の評価が８割を超えており、「総合評価」も高評価であったことから、利用者の満足度は高い。 引き続き、区民に対する福祉サービスの向上を意識し、利用者ニーズの把握に努め、利用者の視点を大切にした施設管理運営に臨んでいただきたい。	・新型コロナウイルス感染拡大の中で、稼働率、利用者ともに大幅に減少したが、感染防止対策を積極的に講じるとともに、オンラインの活用や内容の変更など多くの工夫を凝らし、指定事業、自主事業の実施に努めたことは評価できる。 ・高齢者とのつながりが切れることがないように、健康や事業に関する情報、体操のやり方や塗り絵などを手紙等を使って発信したことは評価できる。高齢者の孤独・孤立防止に向けては、引き続き様々な観点から、工夫を凝らした事業実施を期待する。 ・利用者アンケートによる利用者の満足度も高く、アンケート内容からも地域や利用者に愛されている施設であることは十分に伝わってくる。引き続き、利用者の目線に立った施設運営をお願いしたい。 ・新型コロナウイルス感染症への対応はおおむね適切に実施されており、この間の苦労や努力には感謝申し上げたい。
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	手紙やLINEによる情報発信については、評価検討会において、文量が多く高齢者には読むのが大変、経費の無駄ではないかという意見も出たため、文字量や情報量については、検討の余地がある。	・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や、参加実績を明示されたい。 ・⑯の個人漏えい等の事故や⑰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の感染拡大により影響が及んでいる区内経済を活性化する一助となることからも、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又は施設の改修の一覧表に区内業者であることを明示されたい。 ・デジタルにまだ慣れていない高齢者がいることは、今後も課題である。区の取組を踏まえ、引き続き効率的かつ効果的な事業実施を期待する。 ・ストーブ消し忘れの事案について、迅速な連絡体制を整備する必要がある。 ・今後は、アフターコロナにおける、より効果的な事業展開の検討を望む。
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

・指定管理者の取組水準が高いことは認められるが、客観的な事実を適切に抽出して評価することが必要である。
・自主事業に対する取組が②自主事業の計画・実施及び⑩収入を増加するための取組で評価されているなど、同一の取組・対応を基に複数の評価項目の評価を行っているため、全体的に評価が高くなってしまっている。
・初めて感染症の影響を受けた中での評価であったため、一部の取組の評価が高いことが、他の評価に影響していると感じられた。要求水準に対し、代替措置を行ったとしてもなお上回っているのか、区が求める水準を超える成果が認められるかという観点で評価されたい。
・評価において、平常時ベースによる業務水準要求で求める内容の達成度を図るに当たって、緊急時における要素を一定程度考慮することは必要だが、特異な状況を考慮し過ぎないように注意することも必要である。そうした評価をした上で、緊急時の特別対応を加味するようにされたい。
・緊急時の対応については、結果だけでなく過程や事後対応の適切さなども評価のポイントとして捉える必要がある。

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

・オンラインサロンやスマホの活用など、施設利用を離れた、ICTを活用した事業展開を本格的に検討すべきである。
・⑤利用者アンケート等の結果及び⑲省エネの取組については、その評価項目に対応する「区が求める水準」を数値として設定し、その水準に基づいて評価された方がよい。また、⑨効果的・効率的な予算執行、⑩収入増加の取組みの効果については、「区が求める水準」を設定することが可能かどうかを検討いただきたい。
・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。
・全般的に、コロナ禍において、積極的な高齢者支援が所管課とともに行えたと感じる。
・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、今後も指定管理者との連携を強め、感染防止対策を更に万全にした上で、引き続きサービス向上を目指していただきたい。