

平成28年度目黒区立住区会議室指定管理者運営評価結果について

目黒区立住区会議室指定管理者の平成28年度運営評価結果の総括評価を報告する。

1 施設名及び指定管理者

番号	施設の名称	指定する団体	備考
1	目黒区立駒場住区会議室	駒場住区住民会議	
2	目黒区立菅刈住区会議室	菅刈住区住民会議	
3	目黒区立東山住区会議室	東山住区住民会議	
4	目黒区立烏森住区会議室	烏森住区住民会議	
5	目黒区立中目黒住区会議室	中目黒住区住民会議	
6	目黒区立田道住区会議室	田道住区住民会議	7も含む
7	目黒区立田道住区三田分室会議室	〃	
8	目黒区立下目黒住区会議室	下目黒住区住民会議	
9	目黒区立不動住区会議室	不動住区住民会議	
10	目黒区立上目黒住区会議室	上目黒住区住民会議	
11	目黒区立油面住区会議室	油面住区住民会議	
12	目黒区立五本木住区会議室	五本木住区住民会議	
13	目黒区立鷹番住区会議室	鷹番住区住民会議	
14	目黒区立月光原住区会議室	月光原住区住民会議	
15	目黒区立向原住区会議室	向原住区住民会議	
16	目黒区立碑住区会議室	碑住区住民会議	
17	目黒区立原町住区会議室	原町住区住民会議	
18	目黒区立大岡山東住区会議室	大岡山東住区住民会議	
19	目黒区立大岡山西住区会議室	大岡山西住区住民会議	
20	目黒区立中根住区会議室	中根住区住民会議	
21	目黒区立自由が丘住区会議室	自由が丘住区住民会議	22も含む
22	目黒区立自由が丘住区宮前分室会議室	〃	
23	目黒区立八雲住区会議室	八雲住区住民会議	
24	目黒区立東根住区会議室	東根住区住民会議	

2 指定期間及び運営評価の対象期間

指定期間 平成26年4月1日から平成31年3月31日まで（5年間）

評価対象期間 平成28年4月1日から平成29年3月31日まで

3 運営評価の方法

「目黒区立住区会議室指定管理者運営評価委員会設置要綱」に基づき設置された目黒区立住区会議室指定管理者評価委員会（別表）において、指定管理者から提出された事業報告書、利用者アンケートの結果、地区サービス事務所が行った事前評価等をあらかじめ定めた基準に基づき評価を行った。

4 評価基準

評 価 項 目		
I サービスの実施に関する事項		
1	施設の適正な管理運営がされていたか。	
2	施設利用の利便性向上への取り組みがされていたか。	
3	利用者の満足度向上への取り組みがされていたか。	
4	従事者の技術や接遇を向上させる体制がとれていたか。	
II 経営能力に関する事項		
1	良好な施設・設備の維持への取り組みがされていたか。	
2	危機管理・安全対策への取り組みがされていたか。	
3	適正な執行体制の確保及び法令等の遵守がされていたか。	
4	情報管理の取り組みがされていたか。	
5	管理運営の効率化が図られていたか。	

5 各住区会議室の施設運営に係る区の歳入・歳出決算額の推移

別添資料1「施設運営に係る区の歳入・歳出決算額の推移(住区会議室別一覧)」のとおり

6 住区会議室別評価結果

(1) 総括表

施設名	項目別評価		施設の効用を高める事項	評価委員会による総括評価
	I サービスの実施に関する事項	II 経営能力に関する事項		
駒場住区会議室	B	B	+	B+
菅刈住区会議室	A	B	+	A+
東山住区会議室	B	B		B
烏森住区会議室	B	B		B
中目黒住区会議室	B	B		B
田道住区会議室	A	B	+	A+
田道住区三田分室会議室	B	B		B
下目黒住区会議室	B	B	+	B+
不動住区会議室	B	B		B
上目黒住区会議室	A	B		A
油面住区会議室	B	B		B
五本木住区会議室	B	B		B
鷹番住区会議室	A	A	+	A+

施設名 評価項目	項目別評価		施設の効用を 高める事項	評価委員会による 総括評価
	I サービスの 実施に関する 事項	II 経営能力に 関する事項		
月光原住区会議室	B	B		B
向原住区会議室	B	B		B
碑住区会議室	A	B		A
原町住区会議室	B	B		B
大岡山東住区会議室	B	B	+	B+
大岡山西住区会議室	B	B	+	B+
中根住区会議室	B	B		B
自由が丘住区会議室	B	B		B
自由が丘住区宮前分室会議室	B	B		B
八雲住区会議室	A	B	+	A+
東根住区会議室	B	B		B

※項目別評価 A：求める水準を超えている。
B：求める水準に達している。
C：求める水準を下回っている。

※基準外評価 +：施設の効用を高める取組が認められる。

※評価委員会による総括評価

A+：求める水準を超えており、施設活用等において特徴的な取組を行っている。

A：求める水準を超えている。

B+：求める水準に達しており、施設活用等において特徴的な取組を行っている。

B：求める水準に達している。

C：求める水準を下回っている。

(項目別評価 I・II の評価が A と B の組み合わせとなった場合は、B を超えると考え、総括評価を A とする。)

(2) 評価結果概要

ア サービスの実施に関する事項

住区会議室を活用して地域で活動する団体や個人の交流を図るよう、各住区住民会議は、これまでの経験やノウハウを十分に生かして指定管理業務を履行している。

併設する児童館等の職員や所管する地区サービス事務所の職員を交えた会合を定期的実施する住区もあるなど、引き続き関係機関との連携体制は整っている。利用者対応については、苦情件数も少なく、利用者懇談会を定期的開催して利用者意見を直接聞く機会を設ける住区もあるなど各々の工夫が見られる。

受付の対応や処理の迅速性など、利用者アンケートの結果も良好であり、日々の接遇面でも問題のない水準である。

イ 経営能力に関する事項

管理業務に必要な人員は適正に配置されており、円滑な運営が図られている。指定管理経費は人件費が多くを占めるところであるが、一定の水準で推移しており適正に執行している。

個人情報に関するセキュリティ基準は、区の基準に従い作成され、管理従事者に対する研修も実施するなど、適切な取り扱いが行われている。

施設の安全管理に関しては、安全点検マニュアル等を作成し、日常の施設点検を行うとともに、管理従事者を対象とした応急救護、AED取扱い講習会などを開催し、救命技能認定書を取得する住区もあるなど、各住区とも施設特性に応じた危機管理、安全対策を講じている。

ウ 施設の効用を高める事項

地域のコミュニティ形成に資するよう会議室を活用するとともに、住区センター施設全体を有効活用し、コミュニティの活性化を図るため特色のある活動に取り組んでいる。

エ 総括評価

以上から総合的に判断して、各指定管理者による施設の管理に関する業務は、区の求める水準に達していると評価した。

また、施設を有効に活用してコミュニティの活性化を図ることについては、多くの住区において努力が見られるが、更なる取り組みを期待する住区も見受けられる。

(3) 各住区会議室指定管理者運営評価結果

別添資料2「目黒区立住区会議室指定管理者運営評価結果について及び住区会議室管理運営報告書(概要)<24施設>」のとおり

(別 表)

目黒区立住区会議室指定管理者運営評価委員会構成

職	職 名	氏 名	備 考
委員長	区民生活部長	村 田 正 夫	
副委員長	産業経済部長	秋 丸 俊 彦	
委員	外部委員（白百合女子大学名誉教授）	堀 井 清 之	学識経験者
委員	外部委員（目黒防犯協会名誉会長）	彦 坂 孝 志	区民
委員	外部委員（元目黒区青少年委員会会長）	飯 塚 敦 子	区民

以 上

施設運営に係る区の歳入・歳出決算額の推移(住区会議室別一覧)

(単位;千円)

No.	住区会議室名	26決算額	27決算額	28決算額	備考
1	駒場住区会議室	1,385	1,558	1,615	
		7,778	7,950	8,073	
2	菅刈住区会議室	5,569	6,047	4,035	
		8,453	8,606	8,686	
3	東山住区会議室	3,872	3,912	4,238	
		9,120	9,197	9,372	
4	烏森住区会議室	2,001	1,980	1,942	
		8,240	8,414	8,523	
5	中目黒住区会議室	5,314	5,181	6,071	
		7,836	8,009	8,079	
6	田道住区会議室	2,389	2,001	2,148	
		8,922	9,063	9,173	
7	田道住区三田分室住区会議室	9,403	11,697	11,750	
		8,839	8,969	9,076	
8	下目黒住区会議室	4,094	5,341	5,567	
		8,157	8,372	8,479	
9	不動住区会議室	704	859	760	
		8,178	8,367	8,471	
10	上目黒住区会議室	7,817	6,219	7,942	
		11,048	11,182	11,290	
11	油面住区会議室	1,465	1,577	1,469	
		8,223	8,372	8,488	
12	五本木住区会議室	2,930	2,939	3,046	
		8,158	8,299	8,368	
13	鷹番住区会議室	5,653	5,887	5,871	
		8,190	8,364	8,468	
14	月光原住区会議室	1,103	1,046	884	
		8,174	8,364	8,468	
15	向原住区会議室	1,829	1,987	1,526	
		8,714	8,865	8,993	
16	碑住区会議室	1,994	1,841	1,969	
		8,158	8,339	8,449	
17	原町住区会議室	1,193	1,095	944	
		8,223	8,372	8,488	
18	大岡山東住区会議室	1,716	1,480	1,361	
		8,174	8,345	8,449	
19	大岡山西住区会議室	3,208	3,335	3,288	
		7,768	7,892	8,051	
20	中根住区会議室	3,930	4,209	4,380	
		8,137	8,344	8,475	
21	自由が丘住区会議室	2,267	2,481	2,573	
		9,119	9,246	9,407	
22	自由が丘住区宮前分室住区会議室	466	615	773	
		7,933	8,026	8,102	
23	八雲住区会議室	5,035	5,582	5,602	
		13,178	13,458	13,619	
24	東根住区会議室	2,324	2,312	2,132	
		8,499	8,652	8,731	
合 計		77,661	81,181	81,886	
		207,219	211,067	213,778	

※ 上段は歳入(会議室使用料及び目的外使用料)、下段は歳出(施設運営委託料)

※ 休館日(曜日等)が異なることにより開館日数、土日等の開館日数等が年度により変動するため、増減が発生する。

目黒区立鷹番住区会議室指定管理者運営評価結果について

目黒区立鷹番住区会議室指定管理者の平成28年度運営評価結果を報告する。

1 施設名 目黒区立鷹番住区会議室（目黒区鷹番3丁目17番20号）

2 指定管理者 鷹番住区住民会議 会長 安西 敬作

3 指定期間及び運営評価の対象期間

指定期間 平成26年4月1日から平成31年3月31日まで（5年間）

評価対象期間 平成28年4月1日から平成29年3月31日まで

4 運営評価の方法

「目黒区立住区会議室指定管理者運営評価委員会設置要綱」に基づき設置された目黒区立住区会議室指定管理者運営評価委員会（別表）において、指定管理者から提出された事業報告書、利用者アンケートの結果等をあらかじめ定めた基準に基づき評価を行った。

5 運営報告書の概要

別紙「住区会議室管理運営報告書（概要）」のとおり

6 施設運営に係る区の歳入・歳出決算額の推移 （単位：円）

項目	26年度	27年度	28年度	備考
歳入（使用料）	5,653,065	5,887,465	5,871,725	
歳出（委託料）	8,189,260	8,363,098	8,467,164	

7 総括評価結果

総括評価	求める水準を超えており、施設活用等において特徴的な取組を行っている。
------	------------------------------------

【評価項目別評価】

A:求める水準を超えている B:求める水準に達している C:求める水準を下回っている

評価項目	内容	評価
I サービスの実施に関する事項	1 施設の適正な管理運営がされていたか。	A
	2 施設利用の利便性向上への取組みがされていたか。	
	3 利用者の満足度向上への取組みがされていたか。	
	4 従事者の技術や接遇を向上させる体制がとれていたか。	
II 経営能力に関する事項	1 良好な施設・設備の維持への取組みがされていたか。	A
	2 危機管理・安全対策への取組みがされていたか。	
	3 適正な執行体制の確保及び法令等の遵守がされていたか。	
	4 情報管理の取組みがされていたか。	
	5 管理運営の効率化が図られていたか。	

<p>所 見</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ サービスの実施に関して <ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営については問題なく行っており、接遇も良好である。 ・利用者向けに分かりやすい施設案内を作成するなど、利用者目線に立ったサービスを行っている。 ・利用者懇談会を開催し、利用者から意見・要望を伺うなど、利用者の快適な利用に寄与する活動を行っている。 ・タイムリーで分かりやすくまとめた回覧文を作成し、問題点の対応について管理従事者間の情報共有に努めている。 ・施設管理運営部会と管理従事者の合同ミーティングを定期的で開催し、受付事務等に関する従事者の技術や接遇の向上に努めている。 ○ 経営能力に関して <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報管理に関して 個人情報に関するセキュリティ基準は、区の基準に従い作成され、基準に沿って個人情報記載書類を取り扱っており、個人情報の管理は適切である。 ・安全管理に関して 安全管理マニュアルが作成され、職員に徹底されている。 事故発生時等の危機管理に関して、マニュアル化されている。救命救急の講習会を受講するなど、危機管理に関して管理従事者に浸透している。 管理従事者の安全管理の役割と責任を定め、定期的に施設管理運営部会と管理従事者合同で施設点検等を行うなど、積極的に施設の安全管理に努めている。 適宜危機管理マニュアルの見直しを行い、管理者全員に周知徹底させるなど万全な体制で取り組んでいる。また、充実した危機管理マニュアルは、他の住区センターのマニュアル整備の際、参考にされている。 ・良好な施設・設備の維持への取り組み 日常の設備・機器類等の点検に基づき、管理従事者と施設管理部会が合同で定期的に機器・備品類の修繕を行うなど、良好な施設・設備の維持管理に努めている。 ・適正な執行体制の確保 定期的で開催する常任委員会において、住区住民会議全体で施設管理に関する課題等を検討するなど、活発な組織運営が行われている。 ○ その他特徴的な取組に関して <ul style="list-style-type: none"> ・住区で住民会議主催の催しや近隣町会の活動紹介等のチラシを作成し、施設を利用する団体へ配付し、火まつりや住区まつり等への参加・協力を呼びかけ、新たに参加がみられるなど、広くコミュニティ活動を推進している。 ・鷹番住区住民会議のホームページ（たかばん）を随時更新し、住区イベントをお知らせするなど、広報活動を積極的に行い、区民の施設利用促進に努めている。
------------	---

	以上から総合的に判断して、現指定管理者の管理の業務は、求める水準を超えており、施設活用等において特徴的な取組を行っているとは評価ができる。
--	---

(別表)

目黒区立住区会議室指定管理者運営評価委員会構成（敬称略）

職	職名	氏名	備考
委員長	区民生活部長	村田 正夫	
副委員長	産業経済部長	秋丸 俊彦	
委員	外部有識者	堀井 清之	学識経験者
	外部有識者	彦坂 孝志	区民（コミュニティ活動に実績のある者）
	外部有識者	飯塚 敦子	区民（コミュニティ活動に実績のある者）

以 上

住区会議室管理運営報告書(概要)

1 施設の概要

施設名	鷹番住区センター
所在地	目黒区鷹番3丁目17番20号
施設	第1会議室 第2会議室 第3会議室 第4会議室 レクホール (併設施設:老人いこいの家)
業務内容	会議室の管理に関する業務。

2 指定管理者の概要

団体名	鷹番住区住民会議
代表者	鷹番住区住民会議 会長 安西 敬作
指定期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日まで(5年間)
受任業務	1 住区会議室の利用の承認、不承認、制限その他の利用に関する業務 2 施設及び器具等の日常の維持管理に関する業務

3 管理業務の実施状況

(1)事業の実施

○施設点検・安全管理について

管理従事者が、毎日「安全チェック表」に基づき巡回確認を行った。異常が発見された場合は、業務日誌に記載するとともに、重大なものについては中央地区サービス事務所に報告した。

管理従事者の安全管理の役割と責任を定め、定期的に施設管理運営部会と管理従事者合同で施設点検等を行うなど、積極的に施設の安全管理に努めた。

○個人情報保護の取り組みについて

「鷹番住区センターの運営管理に係る個人情報取扱規定」に基づいた個人情報記載の書類の適正な取扱を行い、不要書類はシュレッダーにより処分した。

○利用者の意見・要望の把握について

利用者とのコミュニケーションを大切に、気軽に意見・要望等を申し出られるよう窓口業務を心がけた。寄せられた要望等は、業務日誌又は業務連絡等で全管理従事者に徹底を図った。

(2)施設利用の状況

	開館日数	利用回数	※稼動回数	利用率	備考
26年度	306	3,976	4,590	86.62%	
27年度	308	4,027	4,612	87.32%	
28年度	306	3,947	4,589	86.01%	

※稼動回数は各会議室の利用区分、貸出可能日数から算出したもの

4 管理運営経費の収支状況(指定管理者の収支決算の状況)

	28年度(円)	備考
収入額 ①	8,467,164	委託料
支出額 ②	8,467,164	人件費・管理費・事業費等
差引(①-②)	0	

以上