

## 目黒区立上目黒・五本木住区会議室指定管理者運営評価結果について

- 1 施設名 目黒区立上目黒住区会議室（目黒区祐天寺二丁目6番6号）  
目黒区立五本木住区会議室（目黒区中央町二丁目17番2号）

- 2 指定管理者 アクティオ株式会社  
目黒区東山一丁目5番4号  
代表取締役社長 淡野 文孝

### 3 指定期間及び運営評価の対象期間

指定期間 令和6年4月1日から令和11年3月31日まで（5年間）

評価対象期間 令和6年4月1日から令和7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

| 項 目     | 令和4年度      | 令和5年度      | 令和6年度      | 備 考 |
|---------|------------|------------|------------|-----|
| 歳入（使用料） | 4,478,570  | 7,840,850  | 8,568,630  |     |
| 歳出（委託料） | 22,047,805 | 21,958,014 | 50,470,650 |     |

### 7 指定管理者の自己評価結果

|         |                |
|---------|----------------|
| 自 己 評 価 | 59点：水準に達していない。 |
|---------|----------------|

### 8 総括評価結果

|         |               |
|---------|---------------|
| 総 合 評 価 | 61点：水準に達している。 |
|---------|---------------|

| 評価項目            | 内 容                                             | 配点 | 得点  |
|-----------------|-------------------------------------------------|----|-----|
| 1 サービスの実施に関する事項 | (1) 施設の特性を活かした運営が行われている。                        | 10 | 6   |
|                 | (2) 建物や備品を適正に管理して施設の機能を十分發揮している。                | 5  | 3   |
|                 | (3) 利用者のトラブル・苦情は適切に処理されている。                     | 5  | 3   |
|                 | (4) 高齢者、子どもなど多様な利用者への対応が考慮されている。                | 5  | 3.2 |
|                 | (5) 利用者満足度向上に積極的に取り組み、施設利用者・来館者から満足度の高い評価を得ている。 | 5  | 3   |
|                 | (6) 区民・利用者の声を反映できている。                           | 5  | 3.2 |
|                 | (7) 受付事務の正確性や迅速化の確保、よりよい窓口対応に向けた取り組みを行っている。     | 5  | 3   |
| 2 経営能力等に関する事項   | (1) 設備の維持管理等についてのマニュアル・資料があり、従事者に周知されている。       | 10 | 5.6 |
|                 | (2) 設備の保守管理が適切に行われている。                          | 5  | 2.8 |
|                 | (3) 従事者の安全管理に関する技能・意識の向上が確保されている。               | 5  | 3   |
|                 | (4) 施設の安全管理が確保されている。                            | 5  | 3   |
|                 | (5) 危機管理体制が確立されている。                             | 10 | 6   |
|                 | (6) 組織運営が適切に行われている。                             | 5  | 3   |

|                   |                                  |     |     |
|-------------------|----------------------------------|-----|-----|
|                   | (7) 業務に関する法令等を従事者が理解し遵守している。     | 5   | 3   |
|                   | (8) 個人情報保護、情報公開など情報管理が適切に行われている。 | 10  | 6   |
|                   | (9) 施設を効率的に運営する努力が図られている。        | 5   | 3   |
| 3 施設の効用を高める事項     | (1) 地域のコミュニティ形成に資するよう会議室を活用している。 | 10  | 6.4 |
|                   | (2) 区センター施設全体を有効に活用している。         | 5   | 3.8 |
| 合 計               |                                  | 115 | 70  |
| 100点換算（小数点以下四捨五入） |                                  | 100 | 61  |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 所 見 | <p>○ サービスの実施に関して</p> <p>・民間事業者の経験やノウハウが十分に生かされ当施設の管理運営については問題なく行っている。利用者への対応は、苦情の件数も少なく、説明の分かりやすさ、処理の迅速性など、アンケート結果はおおむね良好であり、接遇も問題のない水準である。</p> <p>○ 経営能力に関して</p> <p>・個人情報管理に関して</p> <p>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。</p> <p>・安全管理に関して</p> <p>安全管理マニュアルが作成され、職員に徹底されている。また、事故発生時等の危機管理に関して、管理従事者に浸透している。</p> <p>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、区の求める水準に達していると評価ができる。</p> |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

(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  | 田 中 健 二 |                     |
| 副委員長   | 産業経済部長  | 佐 藤 智 彦 |                     |
| 委 員    | 外部有識者   | 木 倉 宏 成 | 学識経験者               |
|        | 外部有識者   | 小 林 雅 子 | 区民(コミュニティ活動に実績のある者) |
|        | 外部有識者   | 山 本 弘 美 | 区民(コミュニティ活動に実績のある者) |
| アドバイザー | 中小企業診断士 | 奥 村 宏 明 |                     |

以 上