

三田フレンズ指定管理者運営評価結果について

三田フレンズ指定管理者の令和4年度運営評価結果を報告する。

1 施設名

三田フレンズ（目黒区三田一丁目11番26号）

2 指定管理者

株式会社 日進産業

東京都中央区入船一丁目4番10号

代表者 代表取締役 垣内 洋一

3 指定期間及び運営評価の対象期間

指 定 期 間：平成31年4月1日から令和6年3月31日まで（5年間）

評価対象期間：令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

4 運営評価の方法

「目黒区都市整備施設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都市整備施設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、指定管理者の自己評価等をあらかじめ定めた基準に基づき評価を行った。

5 事業報告書の概要

別紙「三田フレンズ施設事業報告書（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	平成26年度 (3期1年目)	平成27年度 (3期2年目)	平成28年度 (3期3年目)	平成29年度 (3期4年目)	平成30年度 (3期5年目)	備考
歳入	6,596,900	9,165,980	9,208,920	10,523,100	10,690,000	駐車場使用料
歳出	27,441,175	27,394,175	27,296,239	27,296,239	26,803,109	精算項目を除く
項目	令和元年度 (4期1年目)	令和2年度 (4期2年目)	令和3年度 (4期3年目)	令和4年度 (4期4年目)		備考
歳入	10,030,700	8,161,130	7,754,800	7,496,300		駐車場使用料
歳出	26,950,898	27,991,000	26,951,000	27,202,000		精算項目を除く

※導入前（平成17年度）の収入14,992,000円、支出34,858,353円（区の歳入、歳出額）。

7 指定管理者の自己評価結果（100 点満点換算点）

自己評価	83点
------	-----

8 総括評価結果（100 点満点換算点）

総合評価	76点：水準を超えている。
------	---------------

9 評価内訳

（評価委員4人）

評価項目	内容	委員1人あたりの配点	配点	得点
1 サービスの実施に関する事項	(1) 施設の設置目的を十分発揮する内容となっていたか。	35	140	109
	(2) 利用者の平等な利用の確保が図られたか。	5	20	16
	(3) 利用者の声を反映する仕組みとなっていたか。	5	20	15
	(4) 被雇用者の利用者対応は適切であったか。	10	40	34
	(5) 被雇用者の技術向上や待遇等研修体制が整っているか。	5	20	16
2 経営能力等に関する事項	(1) 管理を安定的に遂行する物的・人的能力があったか。	10	40	30
	(2) 個人情報を適切に管理できたか。	10	40	29
	(3) 情報公開に関して適切に対応できたか。	5	20	13
	(4) 安全管理が適切に行われたか。	10	40	32
	(5) 環境配慮に関する取り組みは適切であったか。	5	20	13
3 管理運営経費に関する事項	(1) 管理経費は適正に執行されたか。	10	40	30
合計点			440	337
改善提案評価（翌年度事業計画含む）		10	40	30
総合評価点			76点 (100点満点に換算)	

※総合評価点は、各委員の評価点（改善提案評価を含む）を100点満点に換算し、平均したものである。（令和3年度総合評価点は75点）

<p>所見</p>	<p>1 サービス、運営管理</p> <p>(1) 年間管理計画書をもとに、設備の経年劣化に配慮した点検を行うなど、計画的に施設管理業務を行っており、月報・四半期報告等による区への報告も適切である。</p> <p>(2) 人員配置については、施設や駐車場管理に関して有資格者・実務経験者を配置し、必要に応じて本社社員が巡回するなど、適切で安定した施設管理を行っている。</p> <p>(3) 高齢者住宅の管理人と連絡を密に取り、利用者の声をくみ取るなど、安全・安心な施設運営に努めている。</p> <p>2 利用者対応</p> <p>(1) 利用者の要望や苦情への対応は、丁寧かつ迅速に行われ、区への報告も適切に行っており、接遇に関する苦情も少ない。12月に実施した入居者へのアンケート結果において、「管理人・清掃作業員の対応について」では、「良い」「やや良い」の合計が80%と高い水準を維持している。</p> <p>(2) 令和5年度末に予定している駐車場の廃止に当たって、利用者一人ひとりに説明するなど丁寧な対応を行っている。</p> <p>(3) 設備の不具合などが数件発生したが、現場での応急処置やその後のメーカー対応等により解決している。また、近隣住民からの保育園への苦情等に対しても、園長と連携を取り解決するなど、指定管理者が自ら対応し、近隣住民からの信頼を得ている。</p> <p>3 個人情報管理</p> <p>個人情報に関する規程等が整備されており、情報セキュリティ、マイナンバーの取扱い等の研修も実施している。また、個人情報保護体制を構築した上でプライバシーマークの使用許諾を受けている。</p> <p>4 安全管理</p> <p>(1) 夜間・休日の緊急事態に備えた緊急センターを設置し、常時職員を派遣できる体制となっている。また、地震・台風等、災害の種類別に緊急対応マニュアルを作成し、訓練を年2回実施している。</p> <p>(2) 防災訓練に住宅入居者の参加が少ないことへの改善方策として、在宅の有無や安否の状況を確認するため「安否確認シート」を事前に配布し、訓練に合わせてドアに貼っていただく手法を取入れ、入居者を含めた防災意識の向上に努めている。</p> <p>(3) 新型コロナウイルス感染症対策として、新型コロナウイルス感染法上の位置付け変更後も、職員のマスク着用に努めるなど予防対策を徹底している。</p> <p>以上から総合的に判断して、指定管理者の管理の業務は、「水準を超えている」と評価ができる。</p>
-----------	--

(別表)「目黒区都市整備施設指定管理者運営評価委員会」(敬称略)

職	職名	氏名
委員長	中小企業診断士	佐々木 泰
副委員長	弁護士	北村 聡子
委員	大学准教授	西村 亮彦
委員	都市整備部長 (街づくり推進部長兼務)	清水 俊哉

(参考)「評価区分」

区分	十分水準を超えている	水準を超えている	水準に達している	水準に達していない	水準をかなり下回っている
評価結果 (100点満点)	80点以上	80点未満 70点以上	70点未満 60点以上	60点未満 50点以上	50点未満

以 上