

本所地域プラザの指定管理者の指定について

1 施設の名称

本所地域プラザ（墨田区本所一丁目13番4号）

2 指定の期間

令和5年4月1日から令和8年3月31日まで（3年間）

3 指定管理者とする団体

(1) 名称

一般社団法人 地域プラザBIGSHIP

(2) 所在地

東京都墨田区本所一丁目5番6号

(3) 代表者氏名

代表理事 山中 みどり

(4) 沿革

平成25年4月 法人設立

(5) 同種事業の実績（自治体からの受託運営等）

本区での実績

平成25年度～ 本所地域プラザ指定管理者

平成29年度～ 本所地域プラザ指定管理者（2期目）

令和2年度～ 本所地域プラザ指定管理者（3期目）

4 選定経過及び選定理由

(1) 募集内容

指定管理者の選定に当たっては、「指定管理者の指定の手続等に関する要綱」第2条第2号に規定する公募しないこととする特別な事情に該当している。

また、現指定管理者による施設の管理運営状況を評価した結果、区が定める水準を充たしている。

以上のことから、公募によらず、現指定管理者を指名した。

指定管理者の指定の手続等に関する要綱（抄）

（公募によらない指定管理者の指定）

第2条 指定管理者の指定に当たって公募しないこととする特別な事情があると認める場合は、次に掲げる場合とする。

(2) 施設の設置目的を効果的かつ効率的に達成するため、地域の活力を活用した管理を行う必要がある場合

(2) 選定経過

墨田区指定管理者選定委員会において、主管部検討部会での審査を経た現指定管理者について、申請書類等に基づき、評価項目である①利用者サービスの向上、②効率的・効果的な施設の運営、③事業計画の遂行能力の3項目に関する審査を行った。

(3) 選定理由

審査の結果、現指定管理者は、評価項目の評価の合計点が設定した水準を超えたことから、本所地域プラザの設置目的を効果的・効率的に実現することが期待できるため選定した。

5 業務計画の要点

(1) 管理運営の方針

本所地域プラザの設置目的及び指定管理者制度の趣旨を踏まえ、以下の2つの運営方針を定めている。

①多種多様な能力を持つ地域住民が運営の原動力となり、企業や団体の力も引き入れ、「地域力」を最大限に活かした運営を行う。

②3つの理念「人と人をつなぐ」、「心とからだを元気にする」、「文化を発信する」を基に、施設を運営する。

(2) 主な提案内容

ア 利用者サービスの向上に関する提案

(ア) 申込み多数の人気のある事業については、事業を2部制にするなど実施形態を工夫し、コロナ禍の中でもより多くの人に参加してもらえるような運営を行う。

(イ) 子育て支援の一助として「一時預かり事業」を継続する。

(ウ) 職員が利用者への声掛けを積極的に行い、コミュニケーションをとることで、施設を利用しやすい雰囲気醸成する。

イ 効率的・効果的な施設の運営に関する提案

(ア) 指定管理料（提案額）：59,806,000円

(イ) ホームページや区報だけでなく、SNSも活用することで施設のイベント等を一層広く周知する。

(ウ) 平成21年度に設置された地域プラザ整備構想ガバナンス会議のメンバーを中心に地域住民・地域団体が構成された団体が管理運営することで、地域に根差した施設運営を実現する。

(エ) 外部委託していた業務を見直し、一部内製化することで委託費用の削減を図る。

(オ) 地域交流の少ない定年を迎えた高齢の男性を対象とした事業を実施するなど、利用者交流を促進する。

(カ) 調理や食をテーマにした事業を積極的に開催することで、調理室の稼働率向上を目指す。

(キ) 高齢者向けのスマホ講座等を実施し、若い世代と高齢者をつなぐ場を提供する。

ウ 事業計画の遂行能力に関する提案

(ア) 各職員が利用者へ適切なサービスを提供するため、適時研修を実施する。特に接遇研修に力を入れ、外部の講師による研修を実施する。

(イ) 各職員が複数の業務を遂行できる人材となることを目指し、継続的に事業を遂行できる環境を整える。

(ウ) 「墨田区地域プラザ条例」の趣旨や内容を改めて職員で確認し、判断基準を明確にするために各種マニュアルを定め、公平な業務を行う。

(エ) 利用者への対応を円滑に行うため、利用者の多い時間帯は人員体制を厚くするなど、適切な人員配置に努める。

(オ) 指定避難所には指定されていないが、防災物資を備蓄し、災害に備える。

6 現指定管理者による施設の管理運営状況

(1) 施設の利用状況・指定管理料等の推移

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度
施設稼働率	57.0%	35.6%	45.9%
指定管理料	57,742,058円	60,667,830円	58,013,000円
利用料金収入	15,788,640円	8,576,710円	11,833,750円

(2) 施設の管理運営状況に関する評価

ア 業務運営

- (ア) 独自ホームページの開設、SNSの活用、近隣町会を通じての事業PR等、効果的な広報活動に取り組んでいる。
- (イ) 協治（ガバナンス）の考え方にに基づき、住民からの要望を取り入れながら、地域コミュニティの活性化に寄与する事業を展開している。
- (ウ) 利用者が快適に施設を利用できるよう、マニュアルに沿ったわかりやすい受付業務がなされている。
- (エ) 令和2年度は休館等の影響もあり、利用率及び利用料金収入が大幅に減少したが、コロナ禍の中でも施設運営に工夫を図ることで、令和3年度は利用率及び利用料金収入の回復を達成している。
- (オ) 事業計画に沿ったサービスが提供されており、利用者アンケートの結果からも利用者満足が得られている。

イ 運営体制・管理体制

- (ア) 接遇研修や防災訓練等、必要な研修が適宜実施されている。
- (イ) 指定業務に係る会計は独立しており、自主事業を含む法人会計とは明確に区別し、適切に管理している。
- (ウ) 本所地域プラザは指定避難所には指定されていないが、防災物資を備蓄し、災害に備えている。
- (エ) 備品等の管理は台帳に記録し、適切に管理しており、必要な修繕も実施している。
- (オ) 新型コロナウイルス感染症対策として、各部屋の入口に手指消毒液を設置し、利用者の入れ替え時には消毒作業を徹底する等十分な対策をとっている。

審査結果

1 1名の委員が評価し、その合計点により審査を行った。

評価項目（配点）	得点
	一般社団法人 地域プラザBIG SHIP
1 利用者サービスの向上（46点×11人＝506点）	385点
(1) 利用者にとって平等に利用できる環境が整えられているか （8点×11人＝88点）	58点
(2) 施設の設置目的を達成するための事業計画となっているか （8点×11人＝88点）	65点
(3) 利用者サービスの向上につながる独自の提案があり、実現が可能なか （8点×11人＝88点）	67点
(4) 利用者の要望・意見等を聴くための手段と業務改善の取組があるか （6点×11人＝66点）	55点
(5) 墨田区が掲げる協治（ガバナンス）の考え方を生かした提案となっているか （8点×11人＝88点）	70点
(6) 地域コミュニティの活動が活性化されるような独自の提案があるか （8点×11人＝88点）	70点
2 効率的・効果的な施設の運営（34点×11人＝374点）	271点
(1) 施設の設置目的を踏まえた管理・運営方針となっているか （8点×11人＝88点）	64点
(2) 施設の維持管理経費を節減するための積極的な取組があるか （6点×11人＝66点）	45点
(3) 提案額は、事業計画を実現するための適正な額となっているか （6点×11人＝66点）	45点
(4) 区民の雇用や区内企業の活用を図る取組があるか （6点×11人＝66点）	50点
(5) 利用者の増加策や施設稼働率（利用率）向上への取組は効果的か （8点×11人＝88点）	67点
3 事業計画の遂行能力（20点×11人＝220点）	151点
(1) 経営状況及び財政基盤は安定しているか （4点×11人＝44点）	30点
(2) 職員構成・職員数及び組織の管理・運営体制は適切か （4点×11人＝44点）	30点
(3) 管理責任者及び職員の資格や経験は適切であり、職員のスキルアップに向けた取組は十分か （4点×11人＝44点）	29点
(4) 個人情報保護の徹底及び積極的な情報公開を行う計画となっているか （4点×11人＝44点）	28点
(5) 災害その他緊急時の危機管理体制及び苦情処理体制は明確か （4点×11人＝44点）	34点
合計（100点×11人＝1100点）	807点

本所地域プラザ指定管理者 申請者提案概要

項目	一般社団法人地域プラザBIGSHIP
1 利用者サービスの向上	<p>(1) 利用者にとって平等に利用できる環境が整えられているか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接遇研修を実施し、利用者に対して公平でわかりやすい接客ができるようにサービスマナーを習得する。 ・予約は先着順とし、重なった場合は抽選を行うなど誰もが平等に利用できるようにする。 ・ホームページへの空き状況の掲載を、原則、毎日更新することにより、利用者の利便性の向上を図る。
1 利用者サービスの向上	<p>(2) 施設の設置目的を達成するための事業計画となっているか</p> <p>法人が掲げる3つの理念「人とひとつながり」「心とからだを元気にする」「文化を発信する」を再認識し、館の運営・事業の実施を行う。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①「人とひとつながり」 <ul style="list-style-type: none"> ・地域プラザが新・旧住民の出会いの場、交流の場となり、さらには両者の居場所となるよう、施設を運営していく。 ②「心とからだを元気にする」 <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の中でも男性の施設利用がまだ少ないことから、定年を迎え、自宅で過ごすことが増えてくる男性が、地域で元気に過ごすために、男性の高齢者をターゲットとした事業を展開していく。 ③「文化を発信する」 <ul style="list-style-type: none"> ・多岐にわたるジャンルの音楽を提供し、多目的ホールの宣伝に努めるとともに、地域の方が気軽に文化に触れる機会を創っていく。
1 利用者サービスの向上	<p>(3) 利用者サービスの向上につながる独自の提案があり、実現が可能か</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営 令和3年12月にフリースペースを含む2階全体にWi-Fi環境を整え、令和元年に貸出施設にWi-Fi環境を整えたことと合わせ利用者サービスの向上を図る。 ・施設環境 申込み多数の人気のある事業については、事業を2部制にするなど実施形態を工夫し、コロナ禍の中でもより多くの人に参加してもらえるような運営を行う。 ・受付業務 今後も快適な施設環境を維持していくため、適宜、必要とする小規模修繕を実施する。 ・ホームページへの空き状況の掲載を、原則毎日更新することにより、利用者の利便性の向上を図る。 ・「一時預かり事業」の実施 子育て支援の一助として事業を継続していく。転入してきた若い世代の方に地域プラザを知っていただき、施設の利用につなげる。また、一時預かり事業は利用者が安心して利用できる環境とするため、保育の質の担保に努める。
1 利用者サービスの向上	<p>(4) 利用者の要望・意見等を聴くための手段と業務改善の取組があるか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者への対応（ご意見箱の設置） ・利用者の意見を施設の運営に活かすため、カフェやトレーニングルームにもご意見箱を設置し、気軽に利用していただける環境を整える。 ・利用者アンケートの実施 定期的に利用者アンケートをとることにより、利用者ニーズを把握し、施設運営に活かす。
1 利用者サービスの向上	<p>(5) 墨田区が掲げる協治（ガバナンス）の考え方を生かした提案となっているか</p> <p>施設の運営にあたり、地域に潜在する多種多様な能力を持つ住民が運営の原動力となり、企業や団体の力もそこに引き入れることで、「地域力」を最大限に活かした運営を行う。</p> <p>地域プラザは、運営スタッフ全員が地域の方と顔見知りであることが強みである。この特性を活かして、地域の交流を促す各種事業を実施する。（事業例：「BIG SHIPで晩ごはん」「お楽しみお茶会」「みんなでランチ&コンサート」「BIG SHIPまつり」）</p>
1 利用者サービスの向上	<p>(6) 地域コミュニティの活動が活性化されるような独自の提案があるか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員がどのような利用者へも声を掛け、コミュニケーションをとることで、施設を利用しやすい雰囲気を醸成し、あわせて地域の防犯活動や見守り運動につなげる。これは開館当初から続けていることではあるが、人と人とのつながりが希薄になった今の時代ではより重要な活動となる。 ・地域プラザを知っているが、利用したことがないという近隣の若い世代（町会の青年会や防災部等）が地域プラザに來館し、地域に知り合いを増やすことを目的とした「地域の異業種、多世代の交流」の機会をつくる。 ・BIG SHIPまつりでは、日頃地域プラザを利用しているサークルの発表の場とするほか、協力企業や関係団体に協力を得ることにより、異業種の企業や団体の貴重な交流の場とする。 ・「BIG SHIPで晩ごはん」の実施 子供や高齢者の孤食に対応することに加え、子育て世代の応援、高齢者の交流の場として月に2回程度実施する。 ・「一時預かり事業」の実施 子育て世代の一助として、事業を継続していく。「一時預かり事業」をきっかけとして、転入してきた若い世代の方に地域プラザを知っていただき、利用につなげる。 ・「気力体力パワーアップ」 要望に応え、「男性教室」と女性が主に参加する「一般教室」の時間を分け、男性が参加しやすいように工夫している。 ・健康増進事業「てんとう虫の会」等の実施 区が実施している介護予防事業を終了した方の受け皿として、区民の方が定期的に参加することのできる健康増進事業として継続し、介護予防につなげる。
2 効率的・効果的な施設の運営	<p>(1) 施設の設置目的を踏まえた管理・運営方針となっているか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営組織 地域プラザの設立に至るまでの経緯や法人の理念を次世代へと繋ぎつつ新しい事業の展開を図るため、運営会議を適宜開き、専門知識を持つスタッフの意見や考えも取り入れながら企画を練る。 ・施設の設置目的及び法人の理念に沿った事業の提案企画を行い、事業内容のさらなる工夫を図る。 ・利用者アンケートの実施 ご意見箱の設置、年1回以上の利用者アンケートを実施することで、利用者のニーズ、提案、指摘を随時適正に取り入れ、施設運営に活かしていく。 <p>(2) 施設の維持管理経費を削減するための積極的な取組があるか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約 常に安価・良質な商品・サービスの選定を行う。特に選定の際には、複数の物品、事業者との比較考量を十分に行う。 ・維持管理経費削減に向けた取り組み unnecessaryな電気の消灯、空調の適切な温度設定、両面印刷や裏紙使用を積極的に行い、用紙購入量の削減に努める。 <p>(3) 提案額は、事業計画を実現するための適正な額となっているか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理料（提案額）：59,806,000円 <p>(4) 区民の雇用や区内企業の活用を図る取組があるか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの採用の際には、周辺住民をはじめとした積極的な区民雇用に努める。地域のさまざまな知識・知恵・経験を持った人材を発掘し、生きがいを持って働く人を増やすことで、地域のコミュニティの活性化につなげていく。 ・清掃、警備などの委託業者や物品購入時についても、積極的に区内業者を活用していく。

本所地域プラザ指定管理者 申請者提案概要

項目	一般社団法人地域プラザBIGSHIP
(5) 利用者の増加策や施設稼働率（利用率）向上への取組は効果的か	<ul style="list-style-type: none"> ・稼働率 施設全体の稼働率は、令和2年度・令和3年度はコロナ禍により下がったが、令和4年度は回復しつつあるので、コロナ禍前の目標値である65%を目指し、利用料金収入の増加を図る。 イベントや催しの広報については、地域に強いきずなを持つ特性を活かして、周辺町会や老人会に依頼し、掲示板や回覧板を利用し周知を図る。また、ホームページのほか、新しいツールとしてSNS等を積極的に活用する。 地域プラザは、運営スタッフ全員が地域の方と顔見知りであることが強みである。この特性を活かして、地域の交流を促す各種事業を実施する。 ・調理室 調理や食をテーマにした事業を積極的に開催することで、施設の周知を図り、稼働率向上を目指す。 ・世代間の交流事業 高齢者向けのスマホ講座等を実施し、若い世代と高齢者をつなぐ場を提供していきたい。 ・「お楽しみお茶会」 落語・民謡・朗読などの和やかな雰囲気の中で地元の銘菓とお茶を楽しみ、談笑する場を設け参加者同士がつながるきっかけをつくる。また、フレイル予防にもつなげていきたい。 「みんなでランチ&コンサート」 これまでの9年近くコンサートでお客様の音楽への理解が深まってきたと感じている。多世代の方を対象に、より上質な音楽を提供していきたい。 ・安定的に事業を実施するためには受益者負担も必要であることから、事業実施の際の参加費設定は、利用者が参加しやすい金額の設定に努め、稼働率向上を図る。
3 事業計画の遂行能力 (1) 経営状況及び財政基盤は安定しているか	<ul style="list-style-type: none"> ・売上 令和3年：74,188千円、令和2年：68,135千円 ・営業利益 令和3年：1,802千円、令和2年：▲5,784千円 ・経常利益 令和3年：2,647千円、令和2年：746千円 ・流動比率 令和3年：165.6%、令和2年：152.12% ・固定長期適合率 令和3年：0%、令和2年：0% ・自己資本比率 令和3年：39.6%、令和2年：34.3%
(2) 職員構成、職員数及び組織の管理・運営体制は適切か	<ul style="list-style-type: none"> ・館長1名、副館長1名を配置し、館長不在時には、代理の責任者を指名する。 ・各部門を総括するため、担当理事2名を配置する。 ・受付及び管理は、利用者の多い時間帯や、施設利用の入れ替えの時間帯を2名体制とすることで、利用者への対応を円滑に行う。
(3) 管理責任者及び職員の資格や経験は適切であり、職員のスキルアップに向けた取組は十分か	<ul style="list-style-type: none"> ・総括責任者は、平成25年開館以来、施設の館長を務めており、実務経験を有している。 ・防火責任者、食品衛生責任者、公認スポーツ指導者の有資格者を配置する。 ・施設利用者へのサービスを向上させるため、以下の研修を実施する。特に接遇研修に力を入れ、外部の講師による研修を実施する（事務研修、接遇研修、危機管理研修、人権に関する研修等）。
(4) 個人情報保護の徹底及び積極的な情報公開を行う計画となっているか	<ul style="list-style-type: none"> ・「墨田区個人情報保護条例」及び「墨田区情報公開条例」に基づき、個人情報保護への取組を行う。 ・個人情報記録された書類は、施設設備のある保管庫に保管することを徹底する。 ・パソコンにはIDとパスワードを設定し、持ち出しができないよう施錠する。
(5) 災害その他緊急時の危機管理体制及び苦情処理体制は明確か	<ul style="list-style-type: none"> ・防犯・防災への対応 年に1回、防火責任者を中心に自衛消防隊訓練を実施し、職員の役割を明確化する。 職員の巡回により、職員自身が危機箇所や不審者等を確認することにより、事故・犯罪の防止に努める。 ・災害その他の緊急時への対応 日頃からスタッフ全員による緊急時マニュアルの確認を行い、マニュアルに設定した緊急性のランクに従った対応がとれるようにする。 ・緊急事態において、近隣住民の救護が必要な事態が生じた場合の応急措置の対応 スタッフ及び帰宅困難者となった利用者への対応のため、最低限の資材等を備蓄し、災害時に備える。 ・苦情処理 苦情の発生を未然に防ぐため、利用者との日常のコミュニケーションを大切にする。 苦情があった場合は、調査・検討をした上で、迅速に対応することとし、必要以上に時間をかけるなど、二次的な苦情に発展しないように努める。また、スタッフ全員で内容を共有し、同じ苦情が発生することを防ぐ。