

八広地域プラザの指定管理者の指定について

1 施設の名称

八広地域プラザ（墨田区八広四丁目 3 5 番 1 7 号）

2 指定の期間

令和 7 年 4 月 1 日から令和 1 0 年 3 月 3 1 日まで（3 年間）

3 指定管理者とする団体

- (1) 名称
一般社団法人吾嬬の里
- (2) 所在地
東京都墨田区八広四丁目 3 5 番 1 7 号
- (3) 代表者氏名
理事長 泉 幸延
- (4) 沿革
平成 2 7 年 8 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 2 8 年度～ 八広地域プラザ指定管理者

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（外部委員を含む。）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、八広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 事業計画の要点

(1) 管理運営の方針

地域交流、文化交流、健康増進及び子育て支援の 4 つの基本方針に基づいて管理運営を行い、「地域コミュニティの心の拠り所」として子どもからお年寄りまで、いきいきと生活する人々の姿や声が感じられる、風通しの良い地域プラザを目指す。

(2) 主な提案内容

ア 利用者サービスの向上に関する提案

- ① 自由に利用できるコミュニティゾーンやロビーを生かし、気軽に参加できる事業を実施する。
- ② スポーツ教室や健康プログラムなどの地域の健康増進に資する事業を実施する。
- ③ 子育てに関する情報の提供や、親子で参加できる講座等を実施する。
- ④ 屋外の畑や菜園を活用し、自然との触れ合いを契機として、利用者の交流機会を創出できる事業を実施する。
- ⑤ 近隣の施設や団体と連携した事業や、講師として地域人材を活用する事業を実施する。
- ⑥ 町会や地域活動団体に対して「円滑な運営を行うための講座」を実施し、地域の課題に密着した事業を展開する。
- ⑦ 施設を拠点とする新しいサークルを、広報面などから支援する。

イ 効率的・効果的な施設の運営に関する提案

- ① 指定管理料（提案額）：74,300,000円
- ② 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・地域団体で構成された団体が管理することで、地域に根差した施設運営を実現する。
- ③ 本館の稼働率について、次期指定管理期間終了時まで55%を目標とする。
- ④ 施設稼働率の向上策として、事業の実施や利用方法の提案などにより、諸室の周知を図る。

ウ 事業計画の遂行能力に関する提案

- ① 利用者への対応、サービスにばらつきが出ないように、研修の実施や各種マニュアルの作成などにより、全職員の能力向上と公平なサービスの提供を図る。
- ② 指定避難所に指定されているため、防災拠点として機能するよう備える。地域プラザに避難所が設置された場合には、区と連携・協力し、地域住民の安全と安心を守る。
- ③ アンケートや日頃の利用者とのコミュニケーションを通して、意見や要望を把握し、トラブルの未然防止に努める。

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3年度	令和4年度	令和5年度
施設稼働率 (本館)	34.5%	45.5%	44.2%
施設稼働率 (多目的運動場)	81.1%	75.8%	73.3%
施設稼働率 (屋内運動場)	99.0%	98.0%	97.7%
指定管理料	64,892,943円	66,528,212円	66,741,960円
利用料金収入	13,274,680円	15,871,140円	16,450,050円

(2) 施設の管理運営状況に関する評価

ア 業務運営

- ① 「吾嬬の里オータムフェスタ」や「吾嬬の里（あづさと）食堂」など、地域交流や地域住民のコミュニケーションの場となる事業を積極的に実施している。講座等を実施する際も、独自の人脈やネットワークを生かし、講師や事業運営のフォローを地域の方に依頼するなど、工夫した事業展開を行っている。
- ② スポーツドアあずまと連携した健康増進事業の実施や、周辺町会の合同防災

訓練への参加等、地域団体と連携した館運営を行っている。

- ③ 低稼働となっている諸室について、テレワークによる利用の提案や、認知度向上のため料理教室等の事業を実施するなど、利用促進につなげる取組を行っている。

イ 運営体制・管理体制

- ① 運営業務や受付業務に必要な接遇研修を実施するとともに、八広地域プラザが指定避難所に指定されていることを踏まえ、近隣町会と合同で避難所運営等の防災訓練を行っている。
- ② 個人情報の管理は、マニュアルに沿って実施されている。保守点検、清掃及び警備は区内業者を中心に第三者に委託し、スタッフが立ち会って履行確認を行うなど、適切に実施している。
- ③ 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。

審査結果

12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
	一般社団法人吾嬬の里
1 利用者サービスの向上（46点×12人＝552点）	392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×12人＝96点)	63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×12人＝96点)	66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×12人＝96点)	69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×12人＝72点)	48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×12人＝96点)	72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×12人＝96点)	74点
2 効率的・効果的な施設の運営（34点×12人＝408点）	286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×12人＝96点)	65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×12人＝72点)	48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×12人＝72点)	51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×12人＝72点)	53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なか (8点×12人＝96点)	69点
3 事業計画の遂行能力（20点×12人＝240点）	161点
(1) 経営状況及び財政基盤は安定しているか (4点×12人＝48点)	27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×12人＝48点)	32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×12人＝48点)	33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×12人＝48点)	32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×12人＝48点)	37点
合計（100点×12人＝1200点）	839点

八広地域プラザ指定管理者 申請者提案概要

項目	一般社団法人吾嬬の里
1 利用者サービスの向上	
(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	・利用承認等の業務において、恣意的な考えを排除し、公平な判断を行う。 ・事業への参加希望者が定員を超え、抽選を行う場合は、公平性・透明性を確保するため公開抽選とする。
(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	・地域プラザが核となり、地域活動の活性化に資する事業や地域団体との協働を積極的に行うことで、地域コミュニティの活性化と幅広い地域住民の交流を促進する。 ・各世代の人たちが交流する場として、地域交流イベント(オータムフェスタ)を実施し、世代間の結び付きが高められるような機会を提供するなど、文化活動の活性化に取り組む。 ・高齢化による運動機能の低下を防ぎ、健康寿命を伸ばすための講座を実施するなど、地域の方の健康増進に貢献する。 ・「親子コーナー」の設置や親子で参加できる講座や教室の実施など、子どもがのびのびと遊べ、母親同士の出会いの場となる居場所を提供する。
(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	・スポーツ事業に実績のある「スポーツドアあずま」との連携により、高齢者に対する健康増進プログラムの充実や、スポーツを通じたコミュニティ活動の推進を図る。 ・子育てに関する情報を収集し、館内のチラシやホームページなどで発信する。 ・自由に利用できるコミュニティゾーンやロビーを生かし、地域の方が気軽に足を運べる事業を実施する。
(4) 利用者の要望・意見を聴くための手段と業務改善の取組があるか	・ご意見箱の設置や日頃の利用者とのコミュニケーションを通して、利用者の声を施設運営に反映する。 ・定期的に利用者アンケートを実施し、対応可能な場合はすぐに対応し、内容によっては館内掲示等により公表する。 ・事業の開催時にアンケートを実施し、今後の要望を収集してニーズに合った事業を展開する。
(5) 墨田区が掲げる協治(ガバナンス)の考えを生かした提案となっているか	・町会や地域活動団体に対して「円滑な運営を行うための講座」を実施し、地域の課題に密着した事業を展開する。 ・近隣の施設や病院と連携し、児童向けのイベントや健康増進の講座などを実施する。 ・地域団体との協働を積極的に進めるとともに、地域住民の交流の場となる事業を展開する。 <例>吾嬬の里(あづさと)食堂、楽しい菜園体験等 ・地域の人材を活用した講座等を自主事業として実施する。 <例>八広ふるさと歌声喫茶、絵手紙教室、キッズダンス教室、親子コンサート等
(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	・文化活動の活性化に資する事業や、各種サークルの写真や絵画等の展示を行い、地域の文化交流を促す。 <例>陶芸教室、絵手紙教室、納涼寄席等 ・コミュニティゾーンの畑や花壇を活用し、多くの方に自然と触れ合う機会を提供できる事業を実施し、利用者の交流機会の充実を図る。 <例>楽しい菜園体験、ベジテابلでハーブを育てよう ・八広地域プラザを拠点とする自主的なサークルを広報面などから支援し、利用者のコミュニティ活動を増進する。 ・区内の団体とのネットワークを充実させ、団体が会議や事業を実施する際などに地域プラザの利用を促進する。

項目	一般社団法人吾嬬の里
2 効率的・効果的な施設の運営	
(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	・「地域コミュニティの心の拠り所」として子どもからお年寄りまで、いきいきと生活する人々の姿や声を感じられる、風通しのよい地域プラザを目指す。 ・平成 19 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や地域団体で構成された団体が管理運営している。 ・地域の方に喜びや楽しみ、生きがいを創出する最良の場と機会を提供し、地域の発展、文化教養の充実、心身の健康の維持増進に向けた活動を支援するとともに、高齢者や若年者など異なる世代の人々の価値観を超えた交流を促進する施設運営を行う。
(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	・計画的な管理・保全や適切な小規模修繕を行うことで、施設の長寿命化と修繕コストの削減を図る。 ・可能な限りデータ上で事務処理を行うことで不要な印刷を減らし、必要な印刷は両面印刷や裏紙使用を積極的に行う。 ・エコマネージャーを選任し、適切な空調の温度設定や用紙購入量の削減を行う。
(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	指定管理料（提案額）：74,300,000 円
(4) 区民の雇用や区内企業の活用を図る取組があるか	・建物の清掃、設備維持管理、小規模修繕等は、区内業者への発注を優先する。 ・事務局、受付などに従事する職員は、積極的に地域の人材を活用する。
(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	○本館の稼働率について、次期指定管理期間終了時までには 55%を目標とする。 ○大会議室・中会議室 ・ヨガやダンスなどの利用が多いため、ミラー等付帯設備の利用を周知する。 ○調理室・工作室 ・料理教室や親子で参加できる講座などを開催し、多世代への周知に繋げる。 ○相談室 1・相談室 2・楽屋 2 ・引き続きリモートワークでの活用を提案するとともに、少人数でのレッスンができる部屋として周知する。 ・楽屋 2 について、ホールの楽屋以外での利用方法がイメージしやすいよう「楽屋（練習室）」等の別名を検討する。
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	・経常利益 令和 4 年：262 千円、令和 5 年：1,240 千円 ・流動比率 令和 4 年：198.6%、令和 5 年：200.2% ・固定長期適合率 令和 4 年：2.0%、令和 5 年：1.3% ・自己資本比率 令和 4 年：50.1%、令和 5 年：50.4%
(2) 職員構成、職員数及び組織の管理・運営体制は適切か	<館長：1 名> <総務・会計担当：1 名> <事業・企画担当：2 名> <建物・整備担当：2 名> <非常勤職員：10 名(事務スタッフ 2 名、運営スタッフ 2 名、受付スタッフ 6 名)> ・窓口及び電話対応のスタッフを、利用者の多い午後の時間帯に増員して配置するなど、利用状況に合わせて人員を配置する。 ・予約開始日とその翌日、週後半と休日など、利用者が集中する日は職員を増員して配置し、利用者への対応をスムーズに行えるよう工夫する。
(3) 管理責任者及び職員の資格や経験は適切で	・管理責任者は八広地域プラザで約 8 年半の業務経験があり、直近 5 年は管理責任者として従事している。

項目	一般社団法人吾嬬の里
あり、職員のスキルアップに向けた取組は十分か	・利用者への対応、サービスにばらつきが出ないように理念研修、業務研修、接遇マナー研修等を実施する。
(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	・個人情報保護法に基づき、「個人情報保護・情報セキュリティマニュアル」を作成し、厳重に管理する。 ・個人情報資産台帳を作成し、利用目的や保管場所、保管期間など管理状態を明記する。 ・墨田区情報公開条例に基づき、「情報公開マニュアル」を作成する。 ・情報公開請求があった場合、内容を区と協議の上、公開できる請求内容に対して速やかに対応する。
(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	・自衛消防組織を設置し、消火訓練、避難訓練、通報伝達訓練、応急救護訓練等の総合訓練を実施する。 ・地域住民と連携した活動ができるよう、防災訓練や防災備蓄倉庫の説明を行い、地域住民の防災意識向上に努める。 ・地域プラザに避難所が設置された場合には、墨田区と連携・協力し、地域住民の安全と安心を守る。 ・定期的にアンケートを実施し、利用者の改善要望や意見を把握することで、苦情の事前予測を行い、未然防止に努める。 ・苦情内容はその都度記録管理を行い、その内容を分析することで、今後の運営や改善に役立てる。