

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	市民部市民活動課
-----	----------

1 指定概要

施設名	つくば市市民活動センター
所在地	つくば市吾妻1-10-1
指定管理者	特定非営利活動法人 スマイル・ステーション
指定期間	平成25年4月1日から平成30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

2 運営実績

	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
利用者数・稼働率等	[H28年度] ・開館日数 357日 ・利用者数 13,000人	[H27年度] ・開館日数 356日 ・利用者数 13,154人 [H28年度] ・開館日数 357日 ・利用人数 13,297人 ※前年度比 143人増	談話コーナー利用者が若干減少したが、会議スペース利用者の増加分がカバーし、全体で微増につながった。
自主事業 (講座・セミナー等)	[H28年度] ①市民活動設立・運営相談 ②国際ボランティア相談 ③パソコン講座 ④パソコン相談 ⑤パソコン個人指導 ⑥ホームページ・フェイスブックなどのWeb作成・メンテナンス事業 ⑦印刷事業 ⑧撮影・編集・パッケージ事業 ⑨ボランティア団体の冊子作成事業 ⑩市民活動フェスタ ⑪こむせん市 ⑫一本からのクリスマス ⑬ワンランクアップの講演会・映画上映会	[H28年度] ①市民活動設立・運営相談 計53件 ②国際ボランティア相談 計0件 ③パソコン講座 実施件数 計12回/参加者 計84人 ④パソコン相談 計50件 ⑤パソコン個人指導 計0件 ⑥ホームページ・フェイスブックなどのWeb作成・メンテナンス事業 計1件 ⑦印刷事業 計56件 ⑧撮影・編集・パッケージ事業 0件 ⑨ボランティア団体の冊子作成事業 計1件 ⑩+⑪市民活動フェスタ&こむせん市 参加者2,000名 ⑫1本からのクリスマス 実施件数 計1回/参加者6,700人 ⑬ワンランクアップの講演会 (NPO活動のための法律講座 1回, 参加者15名)	相談事業全体で見ると161件の相談を受け、相談業務の充実ぶりがうかがえる。 国際ボランティア相談は0件であったが、国際ボランティア入門講座を開講するなど、対策を講じ啓発事業を行うなど需要の拡大に努めた。 過去の実績から、集客の分散化を避けるため、「市民活動フェスタ」と「こむせん市」を合体させ、「市民活動フェスタ&こむせん市」として開始した。結果的には参加者2,000名と満足のいく集客につながった。 また、「吾妻交流センター共同企画講座」や「社会教育指導員のためのチラシ・企画書作成講座」等、その時々にあったタイムリーな企画をして、事業を実施した。 ②⑤⑧事業としては開設するも応募者がいなかった。

利用者の満足度, 苦情等	[H28年度] ・諮問委員会 ・利用者懇談会 ・利用者アンケート	[H27年度] ・諮問委員会 1回実施 ・利用者懇談会 2回開催 ・利用者アンケート 196件 ①施設管理 満足80% 普通19% 不満1% ②利用しやすさ 満足75% 普通21% 不満4% ③職員の対応 満足82% 普通18% 不満0% [H28年度] ・諮問委員会 1回実施 ・利用者懇談会 2回開催 ・利用者アンケート 197件 ①施設管理 満足73% 普通26% 不満1% ②利用しやすさ 満足81% 普通16% 不満3% ③職員の対応 満足76% 普通24% 不満0%	利用者のアンケートについてはリピーターが多いなか、昨年度と同等の数が回収がなされた。 昨年度と比べると、施設管理・職員の対応の満足度下がり、普通が増えた一方、利用しやすさの満足度は上がっており、全体的には概ね良好である。
収支状況	[H28年度] 収入 (14,223千円) 指定管理料 12,238千円 事業収入 1,985千円 支出 (14,223千円) 事業費 14,223千円	[H27年度] 収入 : 13,980千円 支出 : 13,995千円 差引額: ▲ 15千円 [H28年度] 収入 : 13,596千円 支出 : 13,623千円 差引額: ▲27千円	収入の減少分, 支出で多岐にわたる削減に努めたため, 少額の赤字幅で抑えた。 収支の赤字分は, 初年度の黒字分から補てんをしている。

3 評価結果

評価項目		調査書類	評点
(1) 管理状況	適切な管理の履行 ※ 協定や事業計画に沿った管理が適切に履行されているか。 (清掃, 警備, 保守点検, 環境配慮等) ※ 職員配置は適切か。 ※ 職員教育, 育成は適切に行われたか。 (就業規則, 接遇等研修, 法令, 情報管理等)	事業計画書 定期報告書 事業報告書 研修資料 業務日誌 点検記録 等 (現地調査)	2
	法令遵守 ※ 法基準に則った保守・管理及び監視, 測定を実施したか。 ※ 個人情報保護及び情報公開は適切に行われたか。	測定等資料 内部規約 等 (現地調査)	2
	安全性の確保 ※ 来館者の安全対策, 事故防止策は適切であったか。 ※ 防犯及び防災, その他事故等緊急時の体制, 対応は十分であったか。 ※ 事業者の責めに帰す事故が発生したか。	内部規約 業務日誌 事故報告書 等 (現地調査)	3
	【評価の理由】 法基準に則した適切な管理が遂行され, 職員の管理運営体制も適切と判断される。 安全性の確保については, センタービル管理協議会の中で安全が確保されており, 消防訓練等も実施されているため問題ない。		
(2) 運営状況	平等利用及び利用促進策等 ※ 平等・公平な利用に配慮されていたか。 ※ 仕様書に指定された事業及び事業者の自主事業が計画通り実施されたか。 ※ 施設の設置目的に応じた広報や利用者への情報提供を適切に行ったか。	受付簿等 仕様書, 事業計画書 事業報告書 HP, チラシ等 (現地調査)	2
	利用者サービスの状況 (満足度) ※ 利用者の意見を把握し, それらを反映させる取組がなされているか。(開館日, 開館時間, 利用料金等) ※ 利用者からの苦情やトラブルに対し, 適切に対応したか。 ※ 利用者アンケート等の結果, 施設利用者の満足が得られているか。	事業計画書 事業報告書 業務日誌 アンケート 等 (現地調査)	2
	利用実績 ※ 利用者数・利用料金収入は, 事業計画どおりか。 (導入前との比較, 導入後の推移等)	事業計画書 定期報告書 事業報告書 等	2
	【評価の理由】 利用者に対するサービス提供については, 「諮問委員会」や「利用者懇談会」の開催及び利用者アンケートを実施することで改善点の洗い出しを行い, サービス向上を行った。また, 個々の要望についても利用者の利便性を考慮しつつ適時対応している。		
(3) 収支状況	収支状況 ※ 管理経費を縮減するため, 効果的・効率的な執行がなされたか。 ※ 利用料金収入を確保するための方策は適切であったか。 ※ 収支計画は, 計画どおり達成されたか。	事業計画書 定期報告書 事業報告書 等	2
	【評価の理由】 収入項目ほぼすべて予算額を下回った。支出は給与が増加し, 収支で赤字となったが, 細部にわたる支出の見直しを図りながら修正を行ったことで, 赤字を最小限に止めることができた。		

【総合評価】

合計得点	15	評価ランク	B
【評価の理由】 日常清掃や環境への配慮、節電について、日頃から取り組んでいた。 問題発生時には、市民活動課と協議をしながら問題解決に向けて迅速な対応を行った。 広報活動について、地域における市民活動に関する取材を行い、四半期ごとにセンター広報誌「ぴよ」を発行するとともに、市民活動センター及び市民活動団体の行事予定を掲載したイベントカレンダーを毎月発行し、市役所、各交流センター等への配布と合わせて、活動センター登録団体へも郵送し事業啓発活動を行っている。また、市民活動センター単独事業については、市報を毎月活用し啓発活動を行った。 市民活動センターの登録された145団体を取材し、「登録団体一覧」の冊子の発行や、ホームページ内で団体のデータベースの更新を行った。 多様化するニーズに応じたサービス及び事業を効果的・効率的に提供するため、担当会議並びにスタッフ会議を実施し、事業の改善に取り組んでいる。			

※添付書類

月別施設別利用者数一覧、自主事業実績、利用者満足度調査（アンケート調査等）結果、収支報告書

【評価の基準】

- 4：目標や計画を大幅に上回るすばらしい成果があがったもの
- 3：目標や計画を上回る成果があったもの
- 2：目標や計画どおりの成果があったもの
- 1：工夫や改善は認められるが、結果的に目標や計画を下回っており、さらなる努力が必要なもの
- 0：目標や計画を下回っており、(所管部署の指導にもかかわらず、)工夫、改善が足りないもの

【総合評価の基準】

- S：総合的に評価した結果、特に優れていると認められる
(0点の項目が無く、合計点が25点以上)
- A：総合的に評価した結果、優れていると認められる
(0点の項目が無く、合計点が21～24点)
- B：総合的に評価した結果、適正に運営されていると認められる
(0点の項目が無く、合計点が14～20点)
- C：総合的に評価した結果、さらなる努力が必要であると認められる
(0点の項目が無く、合計点が9～13点)
- D：総合的に評価した結果、改善すべき点があると認められる
(合計点が8点以下)