

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
評価対象期間	平成29年4月1日から平成30年3月31日まで

1 施設の概要

施設概要	名称	つくば市市民活動センター			
	所在地	つくば市吾妻1-10-1			
	関係条例等	つくば市市民活動センター条例、つくば市市民活動センター条例施行規則			
	設置目的	市民活動を行うための情報収集、意見交換等の場を提供することにより市民活動を支援し、もって公益の増進に寄与する。			
指定管理者	名称	特定非営利活動法人 スマイル・ステーション			
	所在地	つくば市松代5丁目9-10 松浦方			
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> 1 センターの使用許可及びその取消し 2 センター附属設備の利用料の收受 印刷機、カラー複写機、パソコンプリンターの利用料 3 センター施設及び設備の提供・管理 4 市民活動に関する情報の収集及び提供に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ① 掲示板の管理(ポスター等の掲示受付、管理) ② チラシの管理(チラシ等の掲示受付、管理) ③ 団体情報フォルダーの管理(過去のチラシ等を団体ごとにフォルダーを作成し情報として提供) ④ 広範囲な市民活動情報の収集・提供 ⑤ 市民活動団体の活動紹介 ⑥ 助成金情報の収集・提供 ⑦ 市民活動に関する図書提供 5 市民活動に関する広報業務 <ul style="list-style-type: none"> ① 広報紙「びよ」及びイベントカレンダーの発行 ② ホームページの管理・運営 6 市民活動に関する連携調整及び支援に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ① 窓口又は電話、電子メール等による市民活動に関する情報提供 ② 市民活動団体、行政機関、企業、他の市民活動支援施設等との連絡調整 ③ 様々な主体である市民活動団体同士の連携・支援の強化 ④ NPO法人認証取得方法等の助言 ⑤ 団体の組織運営等の助言 ⑥ その他、市民活動の推進に関する助言 7 市民活動の支援に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ① 市民活動団体調査の実施(毎年1回の調査を実施) ② 市民活動に関するセミナーや講座を開催し学習機会の提供 ③ 市民活動団体の相互交流のためのネットワーク構築 ④ 災害時における市民活動団体との連携強化 8 事業実績報告及び事業実施状況報告、指定管理業務計画書等の提出 9 利用状況等の記録 10 その他必要な管理運営業務 <ul style="list-style-type: none"> ① センター視察者への対応 ② 各種アンケート等の調査依頼に対する対応 他 			
指定期間		平成25年4月1日から平成30年3月31日まで			
総合評価(年度評価)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
	B	B	B	B	

管理運営実績データ

施設名	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
利用者数稼働率等	[H29年度] ・開館日数 357日 ・利用者数 13,000人	[H28年度] ・開館日数 357日 ・利用者数 13,297人 [H29年度] ・開館日数 356日 ・利用人数 13,604人 ※前年度比 307人増	会議スペース利用者が若干減少したが、談話コーナー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)	[H29年度] ①広報事業 ②相談相談 ③ワンランクアップの講演会 ④講座・交流会 ⑤イベント 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デザイン・印刷事業	[H29年度] ①メールマガジン発行 年14回 フェイスブックページの運営投稿14回、シェア7回 ②NPO相談 15件 市民活動相談 102件 助成金相談 30件 パソコン相談 35件 市民ビジネス相談 12件 その他の相談 60件 相談件数合計 254件 ③NPO法人会計ソフト導入個別相談会、成年後見人入門講座 各1回/参加者 計14人 ④パソコン講座、つくば市被災者支援ネットワーク 他2事業/参加者 計155人 ⑤市民活動フェスタ&こむせん市、一本からのクリスマス参加者 計9,000人 ⑥ホームページ改装 2件 ⑦ポスター・チラシ・会報・書類作成 計77件	相談事業ができるスタッフの新規採用により、常時相談受付ができる環境体制が確立され、相談事業全体でみると年間254件の相談を受け、相談業務の充実ぶりがうかがえる。また、相談結果としてマッチング件数が増え、市民協働社会の推進に寄与することができた。 ワンランクアップの講演会では、NPO法人活動維持に関わる会計問題など、現状にあったタイムリーな企画をして、事業にあっていた。 センター地区の現状から、集客の集中化を図るため、「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」としてイベントを実施した。結果的に参加者3,000名と満足のいく集客につながった。
アンケートの実施状況 (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	[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% [H29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 179件 ①施設管理 満足82% 普通13% 不満2% 無回答3% ②利用しやすさ 満足77% 普通18% 不満3% 無回答2% ③職員の対応 満足90% 普通10% 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ため、回答数は昨年度を下回った。 昨年度と比べると、利用のしやすさの満足度下がり、普通が増えた一方、施設管理・職員の対応の満足度は上がっており、全体的には良好である。 特に、職員対応については、月1回のスタッフ会議時に必ず30分以上の時間をかけて実施しているため、今後も満足度の維持のため継続していただきたい。
収支状況	[H28年度] 収入(13,712千円) 指定管理料 12,238千円 事業収入 1,474千円 支出(13,712千円) 事業費 14,712千円	[H28年度] 収入 : 13,596千円 支出 : 13,623千円 差引額: ▲27千円 [H29年度] 収入 : 13,756千円 支出 : 13,846千円 差引額: ▲90千円	事業収入が微増したが、支出面でも増加したため、若干の赤字となった。しかし、多岐にわたる削減努力により、少額の赤字幅に抑えられた。 収支の赤字分は、初年度の黒字分から補てんをしている。

評価項目			
(1)管理状況		評点	最終評価
項目	視点		
①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)	2	2
②適切な職員配置	職員配置は適切か。(有資格者等の配置)	2	2
③職員研修・人材育成	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)	3	3
④職員の労働環境	労働条件や労働環境は適正か。	2	2
⑤個人情報の取り扱い	個人情報保護及び情報公開は適切に行われたか。	2	2
⑥安全対策・事故防止対策	来館者の安全対策, 事故防止策は適切であったか。	2	2
⑦危機管理体制	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。	2	2
【評価の理由】			
◆施設所管課 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。 日常清掃や環境への配慮、節電については、日頃から取り組んでいた。 研修については、月1回のスタッフ会議においてテーマと時間を決めて実施されており、効果もあげている。 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。 危機管理体制については、センタービル管理協議会の中で安全の確保に努めており、消防訓練等も実施されているため問題なかった。			
◆第三者評価委員 管理状況の評価については、施設所管課のとおりとする。 労働環境について、職員の有給休暇取得率や賃金水準が他施設と比較すると低く、今後も持続可能な運営体系にするためには、雇用体系も含めた見直しが必要であると考えます。			
(2)運営状況		評点	最終評価
項目	視点		
①平等利用の確保	平等・公平な利用に配慮されていたか。	2	2
②指定事業の実施	仕様書に指定された事業が計画通り実施されたか。	2	2
③自主事業の実施	事業者の創意工夫によるサービスの向上や利用促進策が図られたか。	2	2
④利用者意見の反映	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。	2	2
⑤意見・苦情等への対応	利用者からの苦情やトラブルに対し、適切に対応したか。	3	3
⑥利用者満足度	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。	3	3
⑦利用実績	利用者数・利用料金収入を増加する又は確保するための取組がなされているか。(導入前との比較, 導入後の推移等)	2	2
【評価の理由】			
◆施設所管課 平等利用の確保については、法基準に則した適切な使用許可が行われたと判断される。 自主事業の実施については、相談業務が昨年度に比べ増加し、その結果、マッチングにつながるといった事業の拡大効果につながったことを評価している。 意見・苦情への対応については、指定管理者独自で「諮問委員会」や「利用者懇談会」を開催することで、改善点の洗い出しを行いサービス向上を行った。 また、利用者アンケートを実施することで、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た。			
◆第三者評価委員 運営状況の評価については、施設所管課のとおりとする。 印刷機の利用や、自主事業での相談事業などによる市民の満足度は高いが、利用料収入につながっていないため、他市事例を参考に料金システムを見直すなど、健全な経営に努めるべきである。			

2 評価結果

評価項目				
(3)収支状況			評点	最終評価
項目	視点			
①管理運営経費の節減	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。		2	2
②事業収支	収支計画は、計画どおり達成されたか。		2	2
【評価の理由】				
◆施設所管課 収入項目は予算額を若干上回ることができた。 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。 市民活動団体の中間支援団体として、事業収益を上げるには難しい指定管理事業ではあるが、指定管理者が市民活動ビジネス相談を行っていることから、今後は収益事業につながる事業を創意工夫をしながら実施することを期待する。				
◆第三者評価委員 収支状況の評価については、施設所管課のとおりとする。 全体の収支の中で、これ以上固定費を下げることは難しいと考えるため、計画の中で収入が伸びている物販事業をのばすなど、収益につなげる方法を模索すべきである。				

【総合評価】

施設所管課				最終評価			
合計評点	35	評価ランク	B	合計得点	35	評価ランク	B
【総評】 ※評価を踏まえ、翌年度の指導方針も記載する。							
◆施設所管課 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155団体を取材し、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、担当者会議並びにスタッフ会議を定期的を実施し、事業の改善に取り組んでほしい。							
◆第三者評価委員 つくば市の市民活動拠点として適正に管理運営されている。 収支状況の健全化のために自主事業の積極的な実施や市民活動団体支援のサービス提供などの努力が見られるが、実情に合わない計画による運営により赤字となっている。 また、要望では、朝9～10時の開館を求める声があり、一方で、夜間の利用者が少ないことなどから、開館時間を見直す余地もあると考える。 施設利用が増えれば赤字幅が大きくなる、という現状を改善するための具体的な方法も検討されたい。							

※添付書類

事業報告書(月別施設別利用者数一覧, 月別施設別稼働率一覧, 自主事業実績, 利用者満足度調査(アンケート調査等)結果, 苦情一覧, 収支報告書等), モニタリングチェックシート, 労働環境確認シート

【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がったもの
 2: 目標や計画どおりの成果があがったもの
 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

※ ただし、採点に当たっては、目標設定の度合いを考慮して行うことができる。

【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46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37～45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28～36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
 (合計点が17～27点、ただし、合計点が28点以上であっても0点の項目がある場合)
 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16点以下)

【採点表へ反映させる加減点】

上記総合評価の基準により、下表の加減点を採点表へ反映させる。

- S: 5点加
 A: 3点加
 B: 0点
 C: 3点減
 D: 5点減

※更新評価での加減点とし、年度評価及び最終評価では考慮しない。