

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30年(2018年)4月1日から平成31年(2019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	<ol 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 <ol 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 <ol style="list-style-type: none"> ① 広報紙「ぴよ」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 <ol 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 <ol 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 <ol 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30年(2018年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日まで				
総合評価(年度評価)	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	B	B	B	B	

管理運営実績データ

施設名 つくば市市民活動センター

	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
利用者数 稼働率等	[H30年度] ・開館日数 357日 ・利用者数 13,400人	[H29年度] ・開館日数 356日 ・利用人数 13,604人 [H30年度] ・開館日数 356日 ・利用者数 12,697人 ※前年度比 907人減	通常時における会議スペースや談話コーナーの利用者数は例年並みであったが、イベント時の利用者が減ったため、全体として減となった。
自主事業 (講座・セミナー等)	[H30年度] 1 広報事業 2 相談相談 3 講座・交流会 4 イベント 5 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 6 デザイン・印刷事業	[H30年度] 1 メールマガジン発行 14回 フェイスブックページの運営 投稿18回、シェア8回 2 NPO相談 5件 市民活動相談 99件 助成金相談 31件 パソコン相談 41件 HP作成相談 4件 市民ビジネス相談 19件 法律相談 5件 その他の相談 31件 相談件数合計 235件 3 講座・交流会 23件 延べ166名参加 4 「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5,500人 5 ホームページ作成 2件 6 51件	相談事業ができるスタッフの充実により、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235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。 センター地区の現状から、集客の工夫を図ったが結果的に参加者が3,500名の減になり、満足のいく集客につながらなかった。周知・広報のやり方について更なる工夫が必要になった。
アンケートの実施状況 (利用者の満足度、苦情等)	[H30年度] ・諮問委員会 ・利用者懇談会 ・利用者アンケート	【平成29年度利用者アンケート】 回答数 197件 ○管理状況 「満足」82% 「普通」13% 「不満」2% 「無回答」3% ○利用しやすさ 「満足」77% 「普通」18% 「不満」3% 「無回答」2% ○職員の対応 「満足」90% 「普通」10% 「不満」0% 「無回答」0% 【平成30年度利用者アンケート】 回答数 270件 ○管理状況 「満足」83% 「普通」15% 「不満」1% 「無回答」1% ○利用しやすさ 「満足」79% 「普通」13% 「不満」7% 「無回答」1% ○職員の対応 「満足」92% 「普通」8% 「不満」0% 「無回答」0%	利用者のアンケートについて、H29年度までは期間を決めて回収していたが、H30年度は年度を通して回収したため、回答数が昨年度を大きく上回った。 全体的に満足度が高く、良好に管理運営が実施されている。 特に、職員対応については、以前より月1回のスタッフ会議時に30分以上の時間をかけて実施している成果として、満足度が非常に高い数値で推移している。今後も満足度の維持のためスタッフ研修を継続していただきたい。
収支状況	[H30年度] 収入(13,934千円) 指定管理料 12,290千円 事業収入 1,644千円 支出(13,934千円) 事業費 13,934千円	[H29年度] 収入 : 13,756千円 支出 : 13,846千円 差引額: ▲90千円 [H30年度] 収入 : 13,677千円 支出 : 13,765千円 差引額: ▲ 88千円	事業収入の減少により、支出の削減を試みたが、人件費が増加したため、赤字となった。しかし、人件費以外は多岐にわたる削減努力により、赤字幅が抑えられた。

2 評価結果

評価項目		
(1)管理状況		評点
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適切な職員配置	職員配置は適切か。(有資格者等の配置)	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、待遇等研修、法令、情報管理等)	3
④職員の労働環境	労働条件や労働環境は適正か。	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
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
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
【評価の理由】		
<p>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。</p>		
(2)運営状況		評点
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
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。	3
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。	3
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。	2
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。	4
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
【評価の理由】		
<p>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、相談業務が充実しその結果、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」を開催し、改善点の洗い出しを行いサービス向上に努めている。また、利用者アンケート結果に基づき、個々の要望についても利用者の利便性を考慮しながら適時対応していた。 利用者満足度については、利用者アンケートの結果の数値の高さから、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と評価した。</p>		

2 評価結果

評価項目		
(3) 収支状況		評点
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事業収支	収支計画は、計画どおり達成されたか。	1
【評価の理由】 支出で給与の増加により、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。しかし、赤字要因としては、雑費(税金)が予算に計上されず、決算において473千円の計上と、予算計画にあたって慎重さに欠けていた感が否めない。 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。		

【総合評価】

合計評点	36	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。

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「びよ」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発送し、情報の提供・事業啓発活動に努めている。
 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161団体取材し、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、引続き担当者会議並びにスタッフ会議を定期的実施し、事業の改善に取り組んでほしい。

※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

※ 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点加点
- A: 3点加点
- B: 0点
- C: 3点減点
- D: 5点減点

※更新年度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。