

指定管理施設事業評価票(平成30年度分)

1. 施設所管課

地域振興 部 地域振興 課

2. 指定管理施設概要

施設名	名称	日光市日光市民活動支援センター						
	所在地	栃木県日光市今市304-1						
指定管理者	名称	特定非営利活動法人 おおきな木						
	代表者名	峯岸 和光						
	住所	栃木県日光市平ヶ崎468-6						
指定期間		平成29年4月1日			～	令和2年3月31日	3 年間	
選定方法		公募		評価実施年		3 年間のうち		2 年目
施設設置目的		日光市民活動支援センターは、日光市民活動支援センター条例に定める施設で、市民の自主的、かつ、営利を目的としない社会に貢献する活動を支援することを目的とします。						
主な実施事業		・情報収集、発信事業(情報誌の発行、ホームページを活用した情報発信・情報収集) ・地域リーダー育成事業(活学舎) ・ITリテラシー向上事業(IT相談会) ・その他、市民活動団体の増加や育成につながる事業全般						

3. 利用状況(目標と実績)

成果指標		単位	平成29年度		平成30年度		平成31年度		－		－	
			目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績
a	入場者数	人	12,000	15,656	13,400	18,431						
b	利用者の満足度	%	75%	83%	80%	85%						
c	コスト削減率(%)	%	100%	78.8%	99%	99%						
d	新規登録団体数増加	団体	5	29	5	23						
e	事業開催回数	回	7	7	8	8						

4. 指定管理業務にかかる収支状況 (単位:円)

区分		平成29年度	平成30年度	平成31年度	－	－
収入計 A		16,107,041	16,186,058	0	0	0
指定管理料	指定管理料	16,092,000	16,092,000			
	利用料収入 C	0	0			
	自主事業収入	0	0			
	その他	15,041	94,058			
支出計 B		12,677,714	16,005,727	0	0	0
指定事業費	指定事業費	12,677,714	16,005,727			
	内人件費 D	6,942,310	7,536,259			
	内外部委託費 E	1,297,851	2,021,957			
	自主事業費	0	0			
事業収支 A－B		3,429,327	180,331	0	0	0
人件費率 D／B		54.76%	47.08%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
外部委託比率 E／B		10.24%	12.63%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
※着色セルは、自動計算としている。						
補足説明						

サービス改善の状況

各種利用者目線に立った取組によって市民活動支援センターの大幅な利用促進と認知向上にもつながった。しかし、認知されるにつれて、会議室用途以外の機能(相談対応やコーディネート)提供に関する要望も増えはじめている。そのような背景から、今年度は情報拠点としての機能強化に加え、相談援助をはじめとする専門性の高い機能に関しても強化したいと考えている。専門性を持ったスタッフの増員や社会貢献活動に密接に関係する企業や行政の資源活用等にて、適切な相談援助が行えるような体制を整え、施設利用者のさらなる満足度向上に努めたい。

5. 管理運営状況

評価項目		評価基準	指定管理者 自己評価	施設所管課 評価
① サービスの履行の確認	人員体制	事業計画に即し、人員を過不足なく配置している。	B	B
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	B	B
		事業計画に即し、計画的に研修等を年1回実施している。	B	B
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。	B	B
		外部委託業者に対して、協定書等を遵守させている。	B	B
	法令遵守等	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	B	B
	個人情報保護	個人情報保護に関する法令を遵守している。	B	B
		個人情報の漏えい、滅失等の事故防止策に対する研修を年1回行っている。	B	B
	情報公開	情報公開に関する法令や条例に準拠した運用がなされている。	B	B
		協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	B	B
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。	B	B
② サービスの質の評価	施設管理	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	B	B
		協定書に従い、各報告書等を、市に提出している。	B	B
		市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	B	B
	利用者対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。	B	B
		緊急時のマニュアルが整備され、年1回訓練を行っている。	B	B
	事業運営	避難経路が適切に確保されている。	B	B
		「業務の実施体制」に関する評価【17項目】	B	B
	維持管理	協定書に従い、開館日、閉館時間等を遵守している。	B	B
		事故防止及び安全確保のための研修を年1回行っている。	B	B
		利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	B	B
		利用者に対して、設備、備品等を適切に提供している。	B	B
③ 安定性	環境配慮	言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。	B	B
		事業計画に即し、受託事業を実施している。	B	B
	広報活動	施設の目的に沿った自主事業を実施している。	B	B
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	B	B
	苦情等対応	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理等を適切に行っている。	B	B
		仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。	B	B
	利用者アンケート	備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	B	B
		協定書に従い、適切に修繕を行っている。	A	A
	利用状況	環境配慮率選考計画取組点検表において、(1)が取組項目の2/3に達している。	B	B
		事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	A	A
	総括	要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	A
所見 (成果・課題等)	経理事務	要望、苦情等を整理し、市に報告している。	B	B
		利用者アンケート調査を実施し、その結果が妥当である。	B	B
	予算執行	利用実績は、目標水準である。	B	B
		「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】	B	B
	経費縮減	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	B	B
		収支予算書の範囲内で適正に予算執行している。	B	B
	収支状況	経費が縮減され、又は縮減に向けた努力を行っている。	B	B
		収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	B	B
	総括	「経費の収支等」に関する評価【4項目】	B	B
	前年度総合評価	(指定管理者自己評価)		
		市民活動支援センター運営の中で、利用団体が抱える共通課題として「担い手不足」が表面化した。その課題は、将来の日光市を支える社会貢献活動の継続に大きな影響を与える重要な問題であるため、長期的視点を持ち、課題解決に向けた取組を検討・実施した年度となった。多くの団体が情報発信・情報収集が行えていない実態から、団体と組織(企業や行政、他団体等)また個人が接点を持てる機能として、支援センターを活用した交流場所の創設。また、どこからでも情報に触れる事ができるITサービスの導入など、【情報拠点】の構築に力を入れた。その他、将来的な担い手育成の一步として、人材育成プログラムを刷新し、幅広い潜在層に向けた事業を実施した。それらの取組によって、市民活動支援センターが団体と多様な組織が交流を行う上での媒介者となる事ができた。		
前年度総合評価	B(良好)	(所管課評価)		
		ホームページの開設により認知度が高まり、利用者数、登録団体数ともに大きく増加した。相談業務についても、1団体からNPO法人設立の相談があり研修会を開催する等、適切な支援を行い、平成31年度に設立認証となった。その他、事業計画で掲げた13の指標についても12で目標をクリアしていることから、総合評価を「B(良好)」とした。人材育成事業について、トータルで8回実施し、目標(5回以上)は達成されたが、活学舎の実施時期が遅く周知期間も短かったことから次年度は早期に実施してほしい。		
	総合評価			
	B(良好)			
	C(要改善)			
	B(良好)			
	C(要改善)			

※評価区分

評価基準	A(優良)	=	協定等の遵守に加え、仕様書より優れた管理が行われた。
	B(良好)	=	協定等を遵守し、仕様書に沿った管理が行われた。
	C(要改善)	=	一部、協定等が遵守できていない。又は、不測の事態等により仕様書に沿った管理ができなかった。
※施設所管課は、指定管理者に対するモニタリングや事業報告書の内容等を踏まえ、評価します。			
※数値が記載されているものに関しては、数値目標達成がB評価となります。			
総括評価	A(優良)	=	評価項目のうち、A判定が80%以上
	B(良好)	=	A、C以外
	C(要改善)	=	評価項目のうち、C判定が20%以上
総括評価	A(優良)	=	自己評価、所管評価の《総括》にCが含まれず、かつAが4つ以上ある。
	B(良好)	=	A、C以外
	C(要改善)	=	自己評価、所管評価の《総括》にCが2つ以上含まれる。