

指定管理施設事業評価票(平成29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 ~ 平成32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	1 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		平成〇〇年度		平成〇〇年度	
			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	13,138								
b	利用者の満足度	%	75%	81.2%								
c	コスト削減率(%)	%	100%	78.8%								
d	新規登録団体数増加	団体	5	29								
e	事業開催回数	回	7	7								

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	0	0	0	0
指定管理料	16,092,000				
利用料収入 C	0				
自主事業収入	0				
その他	15,041				
支出計 B	12,677,714	0	0	0	0
指定事業費	12,677,714				
内人件費 D	6,942,310				
内外部委託費 E	1,297,851				
自主事業費	0				
事業収支 A-B	3,429,327	0	0	0	0
人件費率 D/B	54.76%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
外部委託比率 E/B	10.24%	#DIV/0!	#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

施設開所初年度のため、施設の認知向上と利用促進を優先課題とし、既存登録団体の継続利用を促す周知に力をいれた。その結果、前年度同程度の登録団体から継続意思をいただき、加えて新規の登録団体も大幅に増やすことに成功した。登録団体数の増加によって、初年度の施設利用者は目標を大幅に超えた実績であった。

その他、次年度以降の運営改善を視野にノウハウ蓄積が可能な業務は内製化し夜間警備や清掃などの委託可能業務は積極的な委託判断と運営の質向上とコスト削減の両立に取り組んでいる。

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。	A	B
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	A	C
		事業計画に即し、計画的に研修等を年1回実施している。	A	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。	A	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。	A	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。	A	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。	A	B
		協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	A	B
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	B
② サービスの 質の評価	施設管理	協定書に従い、開館日、閉館時間等を遵守している。	A	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
	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	A	B
		利用者に対して、設備、備品等を適切に提供している。	A	B
	事業運営	言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。	A	B
		事業計画に即し、受託事業を実施している。	A	B
		施設の目的に沿った自主事業を実施している。	A	B
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	B
	維持管理	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。	A	B
		仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。	A	B
		備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A	B
	環境配慮	協定書に従い、適切に修繕を行っている。	A	B
	広報活動	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。	A	B
③ 安定性	利用者対応	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	B
		要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	B
	苦情等対応	要望、苦情等を整理し、市に報告している。	A	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。	A	B
	利用状況	利用者アンケート調査を実施し、その結果が妥当である。	A	B
		利用実績は、目標水準である。	A	B
	総括	「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】	A	B
	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	A	B
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算執行している。	A	C
	経費縮減	経費が縮減され、又は縮減に向けた努力を行っている。	A	B
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	A	C
	総括	「経費の収支等」に関する評価【4項目】	A	B
所見 (成果・課題等)		(指定管理者自己評価)		
		施設開所初年度のため、施設の認知向上と利用促進を優先課題とし、既存登録団体の継続利用を促す周知に力を入れた。その結果、前年度と同程度の登録団体から継続意思をいだけ、加えて新規の登録団体も大幅に増やすことに成功した。登録団体数の増加によって、初年度の施設利用者は目標を大幅に超えた実績であった。その他、次年度以降の運営改善を視野にノウハウ蓄積が可能な業務は内製化し夜間警備や清掃などの委託可能業務は積極的な委託判断とし、運営の質向上とコスト削減の両立に積極的に取り組んでいる。		
		(所管課評価)		
		指定管理初年度であったが、協定書を遵守し、良好な管理運営が行われた。特に今回から指定管理業務に含めた地域リーダー育成事業「日光活学舎」は仕様書で定めた数値目標が達成され、当市のまちづくり人材育成の推進が図れた。また、午後11時までの開館についても人員がきちんと確保され支障なく管理された。その他、ホームページを自主的に開設し施設の情報発信を図る他、登録団体リストを作成し、団体間のネットワークの構築が図られた。		
		年度途中でセンター長が不在となったことから「必要な資格、経験を有する人員が確保されている。」については「C」評価としたが、全職員でカバーした結果、運営上大きな問題もなく、利用者の満足度も目標を上回る結果となった。以上のことから総合評価は「B」とした。		
前年度総合評価		総合評価 ※3段階評価	B(良好)	

※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。	総合評価	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) = 協定等を遵守し、仕様書に沿った管理が行われた。		B(良好) = A、C以外
	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。		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。
※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	総合評価	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		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		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。