

## 指定管理施設事業評価票(令和6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番地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	代表理事 峯岸 和光									
指定期間	令和2年4月1日 ~ 令和7年3月31日				5 年間						
選定方法	公募		評価実施年		5 年間のうち		5 年目				
施設設置目的	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談に関する業務</li> <li>・情報の収集及び提供に関する業務</li> <li>・人材の育成に関する業務</li> <li>・連携並びに交流に関する業務</li> <li>・研修会等の開催に関する業務</li> </ul>										

## 3. 利用状況(目標と実績)

成果指標	単位	令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度	
		目標	実績								
a 入場者数	人	16,500	10,653	11,230	11,974	11,230	14,311	16,000	15,922	16,500	16,153
b 利用者の満足度	%	75%	87%	75%	93%	80%	95%	80%	95%	85%	94%
c コスト削減率(%)	%	100%	87.9%	99%	89.9%	100%	90%	99%	100%	99%	101%
d 新規登録団体数増加	団体	5	11	5	10	5	13	5	11	5	12
e 事業開催回数	回	5	7	5	6	5	6	22	6	17	

## 4. 指定管理業務にかかる収支状況

区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収入計 A	14,105,200	14,115,279	14,107,842	14,132,676	14,128,513
指定管理料	14,100,000	14,100,000	14,100,000	14,100,000	14,100,000
利用料収入 C	0	0			0
自主事業収入	0	0			0
その他	5,200	15,279	7,842	32,676	28,513
支出計 B	12,390,058	12,687,385	14,087,004	14,117,981	13,972,719
指定事業費	12,390,058	12,687,385	14,087,004	14,117,981	13,972,719
内人件費 D	7,581,746	8,278,165	10,364,832	8,707,236	10,513,034
内外部委託費 E	1,946,687	2,001,299	1,998,544	2,112,011	1,902,749
自主事業費	0	0	0	0	0
事業収支 A-B	1,715,142	1,427,894	20,838	14,695	155,794
人件費率 D/B	61.19%	65.25%	73.58%	61.67%	75.24%
外部委託比率 E/B	15.71%	15.77%	14.19%	14.96%	13.62%

※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

市民による自主的・非営利の社会貢献活動を支援する場として、相談対応、情報提供、人材育成、連携促進、研修会開催の5事業を中心に運営を行い、
限られた予算の中で施設運営に支障をきたす事の無いように運営体制を見直し、人件費や消耗品費、委託費の抑制などによりコスト削減を実現しました。
その結果、利用者数の大幅な増加にはつながらなかったものの前年度と同程度の安定した利用とサービスが継続されました。
特にイベントや講座については、従来特に利用が多かったシニア層以外の利用者の取り込みを目指し、小規模な企画を数多く実施する変化を取り入れた
事業を行うことで多様なニーズに対応しました。こうした取り組みにより、地域とのつながりを広げ、参加のハードルを下げることにもつながりました。

## 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。 必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	B A	B A
	外部委託	事業計画に即し、計画的に研修等を年1回実施している。 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。 外部委託業者に対して、協定書等を遵守させている。	B B B	B 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。 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	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。 協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	B B	B B
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。 点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	A A	B B
	連絡調整	協定書に従い、各報告書等を、市に提出している。 市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	B B	B A
	緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。 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。 避難経路が適切に確保されている。	B B B	B B B
	総括	「業務の実施体制」に関する評価【17項目】		
	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。 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。	A B	B B
② サービスの 質の 評価	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。 利用者に対して、設備、備品等を適切に提供している。 言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。	B A B	B A B
	事業運営	事業計画に即し、受託事業を実施している。 施設の目的に沿った自主事業を実施している。	B B	B 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。 仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。 備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A B B	A B B
	環境配慮	協定書に従い、適切に修繕を行っている。	B	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。	B	B
	苦情等対応	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	A
	利用者アンケート	要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	B
	利用状況	要望、苦情等を整理し、市に報告している。	A	B
	総括	「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】		
	③ 安定性	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
④ 所見 (成果・課題等)	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。	B	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	B
	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	B
	総括	「経費の収支等」に関する評価【4項目】		
	(指定管理者自己評価)	予算内での安定した施設運営を実現し、費用の見直しや交渉などによりコストを圧縮。急激な物価上昇下でも予算内での運営ができた点は大きな成果です。		
	(所管課評価)	イベントや講座は、利用の多いシニア層に限らず、若年層や子育て世代など幅広い層の参加を促すため、小規模で多様な企画を多数実施し、利用者層の拡大につながりました。一方で、人口減少などの影響により利用時間帯に偏りが見られ、特に日中(14~18時)の空き時間が課題となっています。		
	(所管課評価)	今後は一部のスペースでその時間帯を利用目的に合わせ誰でも使える開放型スペースとして活用することを検討し、柔軟で多様な利用促進を図っていきます。		
	(所管課評価)	社会貢献活動の狙い手減少や新たな活動主体の発掘、育成に積極的に取り組む姿が見られるだけでなく、包括的な支援体制の構築について様々な視点から考え、行動にうつしていることが、利用者満足度の向上にも寄与している。		
	(所管課評価)	日光ボランティア・市民活動フェスタ実行委員会の事務局を担い、会議等のプロセスに重きを置くことで、参加者が市民活動の分野でより一層活躍できる人材となる一助となった。		
	(所管課評価)	市民との協働を推進していく役割の一翼を担う施設として、今後とも、市民団体間の交流・連携の場の創出や運営支援など、NPO・市民団体が活躍できる環境づくりを期待したい。		
前年度総合評価		B(良好)	総合評価	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。
	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	
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。	