

指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成29年度）

施設	名称	とちぎ市民活動推進センター（くらら）
	所在地	栃木市境町19番3号 駅前庁舎1階
	施設内容	市民活動の普及、啓発、情報提供の場。市民活動団体の自立・成長を支援する場。多様なセクターの協働を促進するためのネットワークづくりの場
指定管理者	名称	特定非営利活動法人 ハイジ
	所在地	栃木市宮町304番地1
	主な業務内容	市民活動推進センターの管理・運営

(1) 平等利用の確保とサービス向上の取組み

評価要素	①	施設の設置目的や特性に基づいた施設運営の基本方針が明文化され、職員が適切に理解しているか
	②	施設予約や利用方法等について、市民の誰もが利用しやすい利便性と平等性確保の配慮がなされているか
	③	アンケート調査等により、利用者等の意見を把握し、運営に反映させる取組みを行っているか
	④	利用者等からの苦情や意見などに対し、適切な取組みを行っているか

管理状況評価指標	指標名		計画値	実績値
	利用者アンケート数		100人	150人
	利用者意見反映数		3件	2件
	利用者満足率		80%	86%
	業務改善数		1件	1件

評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	25	I	1.0	25	I	1.0	25

指定管理者コメント	<p>①職員に対し、「センター運営基本方針」を事務所内に掲示し、スタッフミーティング等で啓発を行った。</p> <p>②利用者協議会で検討を重ねた「ご利用の手引き」で、特定の団体が占有しないようルールを定め、誰もが利用しやすいよう配慮した。利用者協議会の役員会を年6回開催し、利用状況の確認のほか、全体会議・研修会・大掃除・くららフェスタを企画した。</p> <p>③利用者アンケートを実施し（5月1日～31日）、利用者の意見を施設運営の参考とした。WEBアンケートの実施により、ホームページ・SNSからの回答もあり、幅広い世代からの回答を多く集めることができた。</p> <p>④利用者等からの苦情や意見については、その場で対応できるもの以外は、スタッフミーティングで話し合うか、市と協議しながら対応した。</p>
-----------	--

施設所管課コメント	<p>施設の運営方針を「センター運営基本方針」により明文化し、職員の理解も図られている。手引きによるルール作りや、利用状況の把握及び利用状況確認のための仕組みも整っており、利便性と平等性の確保に配慮がなされている。</p> <p>また、利用者協議会の開催及びアンケートの実施により利用者の意見を把握しており、利用者満足度が向上している。</p>
-----------	--

(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み							
評価要素	①	施設の設置目的に基づいた事業計画通りに管理運営をしているか					
	②	広報活動等（広報紙、ケーブルTV、ホームページ、SNS等）による新規利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか					
	③	開館時間の延長及び新規事業等による新規利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか					
	④	地域住民や関係団体等との連携や協働による事業等、利用者や地域住民の満足度を高める取組みを行っているか					
管理状況評価指標	指標名		計画値		実績値		
	相談受付数		350件		305件		
	掲示物受付数		1,100件		1,123件		
	利用者数		16,000人		14,898人		
	情報紙発行数		73,600部		73,600部		
	ホームページ閲覧数		9,000件		11,375件		
	自主事業講座数		6回		6回		
	利用者や地域との協働事業数		6回		14回		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	20	I	1.0	20	II	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①施設の設置目的にもとづき、事業計画書通りに施設を管理運営した。</p> <p>②広報活動は情報紙のほか、ホームページ・SNSによる情報発信に力を入れたことで、30～40歳代の利用者増につながった。また、FMくらら857の番組出演者を毎月1組紹介した。</p> <p>③高校生を対象とした「蔵の街高校生ボランティアスクール」や、ボランティアや地域づくりに関心のある学生が集まる講座や活動（計2回）を行い、学生の利用者増につながった。また、合併した地域に出向く「交流さろん」を今年度は大平町で開催し、栃木市教育委員会と栃木市社会福祉協議会の後援を得て、自治会・学校支援ボランティア・福祉や子育てに関心のある市民など、様々な活動を行う方々に集まっていた。</p> <p>④利用者や市民との協働事業として、利用者協議会主催の「交流さろん」（計6回）や「くららフェスタ」の実施、第三地区コミュニティ推進協議会の文化祭の実施協力、「とちぎ協働まつり」の企画（荒天により中止）に協力した。</p>						
施設所管課コメント	<p>管理運営については、概ね事業計画通り進められている。</p> <p>情報発信の積極的な実施と新規事業の実施や事業の見直しに努めるなど効果的な取り組みを実施したことで、幅広い利用者の獲得につながっているが、他方、相談受付数と利用者数が減少しており、今後分析と対応が必要である。</p> <p>スタッフの積極的な地域住民・関係団体との連携により協働事業を展開し、広く利用者を取り込む工夫を行っている。</p>						

(3) 施設経費の削減の取組み							
評価要素	①	指定管理料、利用料金等の収支手続について、適切で透明性の高い管理をしているか					
	②	サービスの質を確保した経費削減の取組みを行っているか					
	③	清掃、警備、保守点検など、業務の一部委託等をする場合、複数業者からの見積合わせなど、経費削減等に考慮して適切に行っているか					
	④	施設、備品等の管理について、適切に維持管理し、省エネ、省資源、環境配慮物品の購入など環境への配慮を適切に行っているか					
管理状況評価指標	指標名		計画値	実績値			
	経費削減額		40,000円	808,214円			
	経費削減率		1%	21%			
	見積合わせ実施数		0件	1件			
	備品更新数		1件	0件			
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	15	Ⅱ	0.8	12	I	1.0	15
指定管理者コメント	<p>①指定管理業務及び自主事業に係る収支については、それぞれ専用の口座を設け、他の事業の収支と区別した。また、出納責任者を定め、収支手続き時には、必ず事務職員及び出納責任者の2人による確認体制をとった。</p> <p>②情報紙の配布方法を見直し、印刷部数を削減した。セミナーの講師を県外からだけでなく、県内・市内の方に依頼したことで報償費を削減した。エアコンの更新や施設の修繕を市と協議しながら行い、光熱水費を削減した。こうした取組みにより、サービスの質を損なうことなく事務経費を削減した。</p> <p>③業務の契約更新は、見積合わせを行い、複数年契約を行うことで経費削減につなげた。</p> <p>④ミスプリントや掲示後のチラシの裏面利用、使用済み封筒を利用者から集め、情報紙の配布等で再利用するなど、リサイクルに努めている。</p>						
施設所管課コメント	<p>収支手続は適切に管理されており、経費節減についても、見積もり合わせや事務用消耗品のリサイクルに継続的に取り組みを実施している。</p> <p>施設の運営レベルを保ちながら、経費節減の工夫を行っている。</p>						

(4) 施設の管理を安定して行うための取組み						
評価要素	①	施設の適正管理に必要な職員の配置及び管理運営体制が確保されているか				
	②	職員の望ましい勤務形態及び育成指導、研修等が十分に確保されているか				
	③	職員の福利厚生は充実しているか				
	④	各種税金や社会保険料等は適切に納められているか				
	⑤	団体の財政状況等は健全であるか <別紙参照>				
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値	
	人員配置数			2人	2人	
	研修会開催数			3回	6回	
	研修会参加者数			延べ3人	延べ7人	
	勤務時間数(1人当り)			40時間/週	40時間/週	
	経常収支比率			100%	104%	
評価	配点	第1次評価(指定管理者評価)			第2次評価(施設所管課評価)	
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	<p>①早番・中番・遅番の3交代制とし、常時2人を施設に配置し管理運営した。</p> <p>②職員の交代時には、連絡・相談・引き継ぎの時間を設けた。職員の育成指導については、受付業務及び相談業務は実務の中で行うとともに、毎週のスタッフミーティングを情報共有や学習の機会とした。さらに、県内外の研修会に参加し、個々のスキルを高めた。</p> <p>③厚生年金、社会保険、労働保険に加入し、諸手当を支給した。</p> <p>④税金や保険料等は適切に納めた。</p> <p>⑤経常収支比率が104%であり、財政状況は健全であった。</p>					
施設所管課コメント	<p>施設の管理運営に支障が生じないよう職員を配置し、交代時引き継ぎやミーティングの実施など交代体制にも配慮していることが利用者満足の高さにつながっている。</p> <p>税金等は遅滞なく納められ、経理の処理は適正である。</p> <p>また、財政状況も良好で問題はない。</p>					

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み							
評価要素	①	① 日常の安全点検及び法定点検等の安全対策を行っているか					
	②	② 緊急時の危機管理体制等が確立されているか					
	③	③ 避難訓練や防災訓練を適切に行っているか					
	④	④ 具体的な個人情報保護対策を行っているか					
管理状況評価指標	指標名		計画値		実績値		
	安全定期点検実施回数		2回		2回		
	事故発生件数		0件		0件		
	安全講習会等参加者数		1人		1人		
	訓練実施回数		2回		2回		
	訓練参加者数		延べ40人		延べ32人		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①日常の安全点検は、職員が「日常点検シート」を用いて点検を行い、年2回の定期点検は業務委託により行った。</p> <p>②「危機管理マニュアル」について、毎年の見直しを行った。</p> <p>③消防訓練を年2回行い、消防署への通報、避難訓練を職員と利用者で行っている。</p> <p>④利用登録により取得した個人情報は、チェック表の項目ごとに同意を得たものに限り情報公開した。その他の業務で取得したものは、「個人情報保護マニュアル」に基づき適切に保護した。</p>						
施設所管課コメント	<p>消防計画に基づく消防設備等の定期点検、消防訓練の実施があり適正と認められる。また、危機管理マニュアル、個人情報保護マニュアルに基づく事務の励行があり適正と認められる。</p>						

評価結果	配点	第1次評価点 (指定管理者評価)	第2次評価点 (施設所管課評価)
(1) 平等利用の確保とサービス向上の取組み	25	25	25
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	20	16
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	15
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	16	16
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	16
評価点合計	100	89	88
総合評価		A	A

第3次評価（選定委員会評価）				
評価	第2次評価点	選定委員会評価点	第3次評価点	第3次総合評価
選定委員会コメント				

(4) 施設の管理を安定して行うための取組み

《 別紙 》

⑤ 団体の財政状況等は健全であるか

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次	28年3月期	29年3月期	30年3月期
資産総額	3,171,329	4,740,295	5,615,311
売上高	12,989,657	17,026,693	17,408,232
経常利益	△642,069	886,895	648,134
当期利益	△642,069	886,895	648,134
経常収支比率	95.3%	106.0%	104.4%

※ 経常収支比率について

本指標は、会社の資金繰りの実態を示す指標です。

この数値が100%未満であると銀行借入などをしなければ営業活動ができなくなるといわれているものであり、経常損失が生じていることを意味します。

決算年次	28年3月期	29年3月期	30年3月期
経常費用	13,631,726	16,058,398	16,678,698
経常収益	12,989,657	17,026,693	17,408,232
経常収支比率	95.29%	106.03%	104.41%

○経常収益（営業収益＋営業外収益）÷経常費用（営業費用＋営業外費用）×100で求めます。

指定管理者コメント

エアコンが更新され、利用者へ節電の協力を求めたことで、光熱水費を削減できた。
 毎月発行する情報紙の部数や配布方法を見直したことで、印刷製本費と通信運搬費を削減できた。
 セミナーの講師を県外からだけでなく、県内・市内の方に依頼したことで、報償費を削減できた。