

指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成30年度分）

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	108人
	利用者意見反映数		3件	3件
	利用者満足率		80%	88%
	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（6月1日～30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	<ul style="list-style-type: none"> 施設の運営方針を明文化し、職員が理解するよう取り組んでいる。 手引きによりルールを定めて、利便性と平等性の確保に努めるとともに、利用状況確認の仕組みも整えられている。 利用者アンケート実施により要望・意見を把握しており、利用者満足度が高くなっている。
-----------	---

(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		231件		
	掲示物受付数		1,100件		1,008件		
	利用者数		16,000人		15,829人		
	情報紙発行数		73,100部		72,500部		
	ホームページ閲覧数		9,000件		13,459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		12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	Ⅱ	0.8	16	Ⅲ	0.6	12
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歳代や学生（高校生～大学生）の利用者増につながった。また、FMから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を行い、学生の利用者増につなげた。また、合併した地域に出向く地域版「交流さろん」を今年度は都賀町で開催し、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、学校支援ボランティア・PTA・自治会・育成会や福祉・子育てに関心のある市民など、様々な活動を行う方々が集まり交流を深めた。</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7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」の実施に協力したほか、社会福祉協議会等と共催の「蔵の街高校生ボランティアスクール」や都賀地域のまちづくり実働組織と共催の地域版「交流さろん」を実施した。</p>						
施設所管課コメント	<p>・施設の管理運営は事業計画通りに行われていた。</p> <p>・相談受付件数が減少していた。これについては、交流会の実施や団体同士の直接のやり取りを増やすなど、相談件数を減らす取り組みがなされた結果であるため、指標としては減少であるものの、事務の軽減として前向きに取り組んだものと言える。</p> <p>・その代わりとして、ホームページ・SNSによる情報発信によるホームページの閲覧数の増加や、高校生対象の講座実施等による学生の利用者増など、新規利用者の増加のための効果的な取り組みがなされた。</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	230,224円			
	経費削減率		1%	6%			
	見積合わせ実施数		0回	0回			
	備品更新数		0回	1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
	15	Ⅱ	0.8	12	Ⅱ	0.8	12
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抑え、旅費交通費を削減した。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、複数年契約を行うことで経費を削減した。</p> <p>④施設の修繕は、市と相談しながら行った。ミスプリントや掲示後のチラシの再利用や、利用者から集めた使用済み封筒を情報紙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、情報誌の配布方法や講師依頼について見直すことで、経費節減の取組みも続けながらサービスの質を保っている。</p> <p>・施設の管理については、適宜協議しながら適切に修繕等を行い、紙や封筒の再利用により環境に配慮した事務が行われている。</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%	108%	
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職員の配置は、早番・中番・遅番の3交代制とし、常時2人が施設を管理運営している。</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で培うとともに、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、個々の能力を高めた。</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108%であり、財政状況は健全であった。</p>					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・職員数に余裕がないが、施設の管理運営に支障が生じないように職員を配置している。交代時引き継ぎやミーティング実施時の交代体制に配慮がされていた。 ・積極的に研修に参加を行い、業務中に職員の育成指導も行われている。 ・税金や保険料については適切に納られており、経理の処理は適切である。 ・財政状況も良好で、問題はない。 					

(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50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、消防訓練が実施されており、適正と考えられる。</p> <p>・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	16	12
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	12
(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	85	81
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	29年3月期	30年3月期	31年3月期
資産総額	4,740,295	5,615,311	7,488,349
売上高	17,026,693	17,408,232	20,291,836
経常利益	886,895	648,134	1,361,690
当期利益	886,895	648,134	1,361,690
経常収支比率	106.0%	104.4%	107.7%

※ 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	29年3月期	30年3月期	31年3月期
経常費用	16,058,398	16,671,698	18,848,746
経常収益	17,026,693	17,408,232	20,291,836
経常収支比率	106.03%	104.41%	107.66%

○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

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、報償費を抑え、交通費を削減できた。