

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和2年度分）

施設	名称	とちぎ市民活動推進センター
	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	とちぎ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	100人		
	利用者意見反映数			3件	3件		
	利用者満足率			80%	93%		
	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「センター運営基本方針」を事務所に掲示し、職員に対して啓発を行った。</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（書面議決）・大掃除・視察研修（中止）・くららフェスタ（中止）を企画した。</p> <p>③利用者アンケートを実施し（10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、職員が理解できるよう努めている。 利用の手引きを作成し、利用者の公平性を保つよう配慮している。 利用者アンケートの実施によりニーズを把握するとともに、苦情に対しても速やかに対応することにより、利用者満足率を高めることができた。 						

(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		300件		129件		
	掲示物受付数		1,100件		613件		
	利用者数		16,000人		8,146人		
	情報紙発行数		71,900部		70,700部		
	ホームページ閲覧数→SNS発信数		9,000件		33件		
	自主事業講座数		6回		2回		
	利用者や地域との協働事業数		6回		5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	Ⅲ	0.6	12	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、情報紙に加えホームページ・SNSによる情報発信を行い、30～40歳代や高校生・大学生の利用者増につながった。また、FMくらら857の番組出演者を随時紹介した。</p> <p>③ホームページ閲覧数について、サービス提供者の都合により閲覧数の集計方法が変わったため、市と協議の上で指標を変更した。</p> <p>④市民活動推進講座や利用者協議会主催の「交流さろん」（計1回）を利用者や地域、市民との協働で実施した。</p> <p>⑤新型コロナウイルス感染症対策のため、イベント等の中止や活動の自粛が求められたことから、相談受付数・掲示物受付数・利用者数が減少した。</p>						
施設所管課コメント	<p>・計画通りに管理運営し、新型コロナウイルス感染症の対応に関しても迅速に対応を行った。</p> <p>・広報活動については、ホームページ閲覧数の指標を変更する必要が生じたため、昨年度との比較ができないが、情報誌の発行とSNSによる発信を行い、新規利用者の獲得に努めた。</p> <p>・昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響によって自主事業及び協働事業の実施が困難な状況となり、利用者数等についてもほぼ全ての数値が前年度と比較しマイナスになった。そのような中において、感染防止の対策を行った上でできる限りの事業を実施し、オンラインでのイベントを行うなど実施に努めた。</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	788,677円			
	経費削減率		1%	25%			
	見積合わせ実施数		0回	0回			
	備品更新数		1回	4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	I	1.0	15	I	1.0	15
指定管理者コメント	<p>①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消耗品の管理及び光熱水費の効率的な管理により、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た。</p>						
施設所管課コメント	<p>・収支手続きは適正に行われており、経費の削減は、従来のサービスを確保しながら効率的に管理を行い、継続的に節減に努めており、計画通りに達成した。</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を行った。軽微な修繕はスタッフが行うなど限られた予算の中で工夫して行われている。</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	5回	
	研修会参加者数			延べ3人	延べ5人	
	勤務時間数(1人当たり)			40時間/週	40時間/週	
	経常収支比率			100%	105.5%	
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	I	1.0	20	I	1.0
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、オンライン研修も活用して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105.5%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"> ・施設の管理に支障を生じないように、正職員とパート・アルバイト職員の配置を行い、ミーティングの実施や引継を工夫し情報の共有化を図っている。 ・職員の育成について、業務に支障の出ないよう工夫し研修の積極的な参加を図っている。また、職員間の連絡を密にし、実務の中で業務の指導を活発に行っている。 ・職員の健康状況等に留意し、労働管理は適切に行われている。 ・各種税金や社会保険料は適切に納付されている。 ・財政状況は良好で問題はない。 					

(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		0人		
	訓練実施回数		2回		2回		
	訓練参加者数		延べ40人		延べ38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た。</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だけ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	<ul style="list-style-type: none"> ・消防計画に基づく消防設備等の定期点検、消防訓練が適切に行われている。 ・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る。 						

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)	第3次評価点 (選定委員会評価)
(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	12	12	
(3) 施設経費の削減の取組み	15	15	15	
(4) 施設の管理を安定して 行うための取組み	20	20	20	
(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	88	88	
総合評価		A	A	

第3次評価（選定委員会評価）	
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	31年3月期	R1年3月期	R2年3月期
資産総額	7,488,349	11,089,141	10,608,783
売上高	20,291,836	25,549,327	20,107,577
経常利益	1,361,690	2,624,823	655,751
当期利益	1,361,690	2,624,823	655,751
経常収支比率	107.7%	112.4%	105.5%

※ 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	31年3月期	R1年3月期	R2年3月期
経常費用	18,848,746	22,733,804	19,064,923
経常収益	20,291,836	25,549,327	20,107,577
経常収支比率	107.66%	112.38%	105.47%

○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

経常収支比率が105.5%であり、健全に運営できている。