

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県ゆとり生活創造センター(遊学舎)				
指定管理者	特定非営利活動法人 あきたパートナーシップ				
作成者	総務課 伊藤惣孝	作成日	令和 2 年 6 月 19 日		
確認者	あきた未来創造部	地域づくり推進課	地域協働推進班		
職氏名	主査	鈴木 健	TEL	018-860-1245	

1 施設の概要

設置年	平成 14 年	営業期間・時間	平日・土曜9:30～21:30／日曜・祝日9:30～18:00／年末年始(12/29～1/3)休館			
設置目的	自由時間を活用した活動及びボランティア活動をはじめとする自主的な社会貢献活動を行う団体に対し、これらの活動に関する情報及び研修の機会を提供するとともに、これらの団体等の交流その他の活動を支援し、もってゆとりのある県民生活の実現に寄与すること。					
指定管理業務の内容	1. 施設の使用許可業務 2. 施設・設備等の維持管理業務 3. ボランティア・NPO支援業務(あきた中央市民活動サポートセンター業務) ①相談・情報提供業務、②市民活動情報ネットの管理運用、③市民活動情報誌「かだれ」発行 4. 企画事業(ボランティア・NPO支援講座、及び利用者を増やすための講座等)					
自主事業の実施状況	遊学舎まつり、遊学舎夜市、フリーマーケット、県民ギャラリー展、あきたNPO会議、プラチナギルド講演会、休眠預金活用法と組織評価勉強会、伝えるコツセミナー、クッキング講座、写真講座、登山塾、木工講座、そば打ち体験講座、食を楽しむ講座、ステンドグラス教室、太極拳講座、パソコン学習会、体幹トレーニングほか。					
直近3年の年間利用者数	H29	113,010 人	H30	113,936 人	R元	103,892 人
直近3年の年間料金収入	H29	5,524 千円	H30	5,632 千円	R元	5,411 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H27	H28	H29	H30	R元
収入計		59,723	59,108	59,108	59,108	59,108
(内訳)利用料収入						
指定管理料		59,723	59,108	59,108	59,108	59,108
その他収入						
支出計		58,808	59,384	57,441	58,196	59,330
(内訳)人件費		29,984	31,072	28,575	29,143	31,413
人件費以外		28,824	28,312	28,866	29,053	27,917
差 引		915	-276	1,667	912	-222

2 観点ごとの評価

(観点Ⅰ)利用目標の達成状況					
利用目標指標名	利用者数	定義	当該施設を利用した人数		
	H30		R元	R元-H30	R2
目 標	120,000		120,000	0	120,000
実 績	113,936		103,892	▲ 10,044	
達 成 率	94.9%		86.6%		
実績等の増減原因	利用者数	91.2%	フリーマーケットや県民ギャラリーの積極的な活用と職員一人一人の個性的な講座の企画・実施等により、2月までの利用者数は前年度実績を上回っていたが、新型コロナウイルス感染症対策のために実施した3月1日からの利用制限により、3月の実績はほぼゼロとなり、最終的には前年度利用者数を10,000人程度下回る結果となった。		
	料金収入				
令和2年度利用目標設定の考え方	利用目標は、これまでの実績を参考に、努力目標として、1ヵ月平均1万人×12ヶ月=12万人として設定している。しかし、これ以上、想定外の利用制限や臨時休館が続くことになれば、目標を達成することは厳しい状況にある。				指定管理者 評価欄 B

○「利用目標設定の考え方」には、目標設定の参考にした指標(過去の伸び率や前年度数値、類似施設数値等)を具体的に記載すること。

○「評価欄」には、目標値に対する達成率について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:100%以上 B:80%以上100%未満 C:80%未満

(観点Ⅱ) 利用者満足度の状況				
利用者満足度の状況	H29	H30	R元	R元-H30
	97%	97.8%	95.6%	-0.022
利用者アンケート調査結果の活用例	アンケートでいただいた利用者からの意見や要望と、それに対する回答を館内に掲示するとともにホームページでも公開し、対応の改善や要望に応える努力をするなど、利用者に対するサービス向上の取組に活用している。			指定管理者 評価欄
				A

○「評価欄」には、満足度について次の基準により判定した評価を記載すること。

A: 80%以上

B: 60%以上80%未満

C: 60%未満

評価項目	指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅲ) 管理運営体制の状況	A	A
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
●事業計画書等に照らして適切な職員配置になっている。(5点) ●受付担当者が不在にならないなど利用者に迷惑がかからない配置になっている。(5点)		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
●事業計画書等に照らして適切な勤務実績になっている。(5点) ●各職員が、他の職員の業務状況を把握し手伝えるような工夫をしている。(5点)		
③職員の処遇等は適切か	10	10
●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点) ●職員に対する何らかの福利厚生事業が行われている。(5点)		
④施設・設備は適切に管理されているか	10	10
●事業計画書等の日常保守管理、定期点検、清掃、警備等の計画に照らして適切に管理されている。(5点) ●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点)		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点) ●備品に目に見える損傷等がない。(5点)		
⑥個人情報の保護に対する体制の構築が成されているか	10	10
●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点) ●職員に対し個人情報保護に関する理解の向上を図っている。(5点)		
⑦安全で安心できる環境を確保しているか	10	10
●事故防止マニュアル等及び緊急時連絡体制を整備している。(5点) ●職員に対し、研修の実施等の事故防止に関する理解の向上を図っている。(5点)		
⑧経費節減のための努力を行い、成果を上げているか	10	10
●前年度よりも事務経費を節減する取り組みをしている。(5点) ●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点)		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点) ●利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。(5点)		
⑩健全な経営がなされているか	10	10
●経理書類が適切に作成され、通帳や印鑑などが適切に管理されている。(5点) ●選定時の各財務指標と比較し、特段の経営の悪化が見られない。(5点)		

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上

B: 5点以上8点未満

C: 5点未満

評 価 項 目			指定管理者 1次評価欄	所 管 課 2次評価欄
(観点Ⅳ) サービス向上に向けた取組の実施状況			A	A
①開館日、開館時間等は守られているか			10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適切な開館状況になっている。(10点)				
②事業計画に掲げられた業務は適正に実施されているか			10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に業務が実施されている。(10点)				
③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か			10	10
●料金減免の説明が分かりやすく掲示されている。(5点)				
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に使用許可されている。(5点)				
④職員の接客マナーは適切か			10	10
●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点)				
●施設名と対応者名を名乗った電話対応など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点)				
⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか			10	10
●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点)				
●来客への対応に関する研修がなされている。(5点)				
⑥全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう情報発信を行っているか			10	10
●分かりやすいパンフレットの備え付けや、見学希望への対応などに取り組んでいる。(5点)				
●指定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点)				
⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか			10	10
●広報誌発行、県・市町村広報への登載、Webサイト作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点)				
⑧満足度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか			10	10
●満足度調査から課題を抽出して対応策を講じている。(5点)				
●満足度調査結果及び課題への対応策を公表している。(5点)				
⑨利用者が意見や苦情を述べやすい環境を構築しているか			10	10
●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点)				
●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点)				
⑩意見・苦情等を受けて迅速に対応できる体制を構築しているか			10	10
●苦情の受付・解決方法や担当者等を明確にし職員に周知している。(5点)				
●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)				
(参考)	サービス改善のための具体的取組	R元実績	施設利用率が低い夜間に職員一人一人が個性的な講座を企画することで、新しい利用者を獲得することができた。また、フリーマーケットの回数、及び県民ギャラリーの企画展を増やすなど、積極的な施設活用を図ることで、賑わいの創出につなげることができた。	
		R2計画	夜間の利用者獲得のための講座や、ふれあい広場、県民ギャラリーの積極的な活用を継続する。また、利用頻度の高い備品の更新や、施設の修繕を可能な限り実施し、賑わいのある居心地の良い環境づくりと新しい利用者の獲得を目指す。	
	令和2年度取組計画設定の考え方		利用者の声の投函箱の設置(3箇所)、満足度調査の実施(年2回)、利用者意見交換会(年2回)、運営評価委員会(年1回)などによる意見や要望を取り入れたサービス改善に取り組む。また、積極的な情報発信や講座を実施し、市民活動サポートセンターの機能と役割の更なる充実を図り、遊学舎を地域づくり活動やNPOの拠点としてアピールする。	

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上 B: 5点以上8点未満 C: 5点未満

○「取組計画設定の考え方」には、具体的理由(例えば、利用者からどのような要望があったのか等)を記載すること。また、各施設で実施している利用者から意見を聴取するための取組(例えば、投函箱の設置や顧客満足度調査等)については全て記載すること。

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 年間12万人という努力目標を掲げているがなかなか達成できずにいる。令和元年度は、職員一人一人が常に新しい利用者を獲得する意識を持ち、夜間講座の実施やフリーマーケット、県民ギャラリーの積極的な活用を講じた効果が表れ、前年度実績を上回る見込みであったが、新型コロナウイルス感染症対策のために実施した3月1日からの利用制限により、前年度を1万人下回る結果となった。利用者満足度については前回より少し下がったとはいえ高い水準を維持しており、利用者の声を聴き、利用頻度の高い備品の更新や施設の維持管理の徹底により、利用しやすい環境づくりに努めている。また、市民活動サポートセンターとしての機能をより一層充実させるため、多様な団体との連携・協働による事業にも積極的に取り組んでいる。その取組の結果として、遊学舎が地域づくり活動やNPOの拠点であるというイメージの定着にもつながっている。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 新型コロナウイルス感染症対策のため3月に利用制限を実施したため、前年度利用者数を上回る結果は残せなかったが、情報誌の充実や職員1人1講座の開設等により新規利用者獲得に向けた取組を実施しており、令和2年2月までは前年度利用者実績を上回る結果であった。引き続き目標達成に向けて、多くの県民を惹きつけられるような企画の実施と施設のPRに努めてほしい。また、多様化・複雑化する地域課題に対応するため、NPO法人・ボランティア団体の更なる経営基盤強化や活動促進を図ることを目的とした企画事業の実施に努めて欲しい。施設維持管理については予算と優先順位を考慮し、引き続き指定管理者と連携し計画的に修繕を実施していくこととする。
A	

○総合評価は、「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の4つの観点の結果を用い次の基準により記載すること。「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」については、指定管理者評価を所管課2次評価として判定すること。

A:「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合

B:A、C以外の場合

C:各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合