

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 悠孝 | 作成日 | 令和3年6月17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 | 主事 佐藤 大輝 | 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(※中止)、遊学舎夜市(※中止)、フリーマーケット(※中止)、 県民ギャラリー展、あきたNPO会議、シニア活躍NPO講座、地域支え合い講座、若者オンライン交流会、 オンライン会議体験講座、NPOのためのオンライン交流会、助成金申請セミナー、 NPOのための運営手続きセミナー、コミュニティビジネスサロン、ICT活用講座、太極拳講座、 登山塾、似顔絵を描こう!、無声映画上映会、スマホサロン、木工教室、菅江真澄講座ほか | | | | | |
| 直近3年の年間利用者数 | H30 | 113,936 人 | R1 | 103,892 人 | R2 | 69,682 人 |
| 直近3年の年間料金収入 | H30 | 5,632 千円 | R1 | 5,411 千円 | R2 | 4,550 千円 |
| 直近5年の収支決算(単位:千円) | | H28 | H29 | H30 | R1 | R2 |
| 収入計 | | 59,108 | 59,108 | 59,108 | 59,108 | 60,203 |
| (内訳)利用料収入 | | | | | | |
| 指定管理料 | | 59,108 | 59,108 | 59,108 | 59,108 | 60,203 |
| その他収入 | | | | | | |
| 支出計 | | 59,384 | 57,441 | 58,196 | 59,330 | 59,871 |
| (内訳)人件費 | | 31,072 | 28,575 | 29,143 | 31,413 | 31,126 |
| 人件費以外 | | 28,312 | 28,866 | 29,053 | 27,917 | 28,745 |
| 差 引 | | -276 | 1,667 | 912 | -222 | 332 |

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 | | | |
| | | | R1 | R2 | R2-R1 | R3 |
| 目 標 | 120,000 | | 120,000 | | 0 | 120,000 |
| 実 績 | 103,892 | | 69,682 | | ▲ 34,210 | |
| 達 成 率 | 86.6% | | 58.1% | | | |
| 実績等の増減原因 | 利用者数 | 67.1% | 新型コロナウイルスの影響により、4月1日から4月21日までの利用制限、4月22日から5月6日までの臨時休館により、年度当初の利用者数はほぼゼロの状況であった。その後の施設利用の制限は緩和されたもののフリーマーケットや遊学舎まつりが中止になったほか、一般利用者からも大人数が集まるような会議やイベントがキャンセルになるなど、1年を通して施設利用を自粛するような傾向が見られた。 | | | |
| | 料金収入 | | | | | |
| 令和3年度利用目標設定の考え方 | 利用目標については、これまでと同様に、1か月平均1万人×12か月=12万人と設定している。目標達成のためには、第一に新型コロナウイルスに対する感染予防対策をしっかりと講じて、利用者から安心して利用いただける環境整備を進める必要がある。また、コロナ禍による新しい利用者ニーズにも答えられるように職員のスキルアップを図り、柔軟な対応と創意工夫を凝らし、利用者数の増加に努める。 | | | | | 評価欄 |
| | | | | | | C |

○「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 | H30 | R1 | R2 |
| | — | — | 74.5% |
| 利用者アンケート調査結果の活用例 | ※令和2年度に満足度の算出方法を変更したため、令和2年度以外は「—」と表記 | | |
| | 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提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。 | | 評価欄 |
| | | | B |

○「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 | R2実績 | 夜間の利用者を増やすため、職員一人一人が企画した様々な講座を実施した。ふれあい広場を活用したフリーマーケットは新型コロナウイルスの影響を考慮して実施しなかったが、県民ギャラリーについては、様々な企画展を開催することができた。また、県の主管課との連携により県有備品の更新や施設及び設備の修繕についても優先順位の高いものから順に更新または修繕することができ、快適な施設環境の維持に務められた。 |
| | | R3計画 | ①利用者からの要望が多いZOOM等の講座を開催する。また、リモート会議の増加に伴い、モニターやマイク、スピーカー等の機器の貸出を無料で行う。 ②若い世代の利用者を増やすため、若者リーダー育成会議を年3回開催する。 ③県民ギャラリーにおいて、定期的に利用しているサークル等の作品展示や映像での活動紹介を行い、賑わいの創出と新規の利用者を獲得を目指す。 ④夜間の利用者や新規利用者を増やすため、職員一人一人が自ら企画・運営する斬新な連続講座を開催する。 |
| | 令和3年度取組計画設定の考え方 | | 利用者の声投函箱の設置(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)などによる利用者からの意見や要望を取り入れたサービスの改善に取組む。ホームページやSNSを積極的に活用し、講座や市民活動サポートセンターの活用に関する情報発信を行う。 |

○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) 利用目標については、全国的な新型コロナウイルスの感染拡大が大きく影響し目標を達成することはできなかった。前半は利用制限や臨時休館が利用者数に大きく影響した。また、高齢の利用者が多いこともあり、一年を通じて利用を自粛する傾向が見られた。感染対策については未知の部分もあったので、様々な情報を頼りに何が有効なのか試行錯誤の連続だった。後半は感染対策をしっかり講じて管理者主催の講座なども再開し、少しずつではあるが賑わいも回復してきたように感じられた。コロナの影響についてはこれからも続くことが予想されるので、まずは感染対策を第一に考え、検温や手指消毒、マスク着用、三密回避、テーブル・椅子の消毒、換気など管理者側ができることは何でもやり、利用者からもご理解とご協力をいただきながら、安心して安全な施設の管理運営を目指していく。 |
| C | |
| 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、利用制限や臨時休館を実施し、当初予定していたイベントも多数中止となったため、利用者数は目標を大きく下回る結果となった。しかし、臨時休館の期間終了後、消毒や換気等の感染症対策を講じることはもちろん、即座にオンライン会議体験の講座を企画するなど、コロナ禍における「新しい生活様式」に対応した施設運営に取り組み、12月には前年並みに利用者数を回復した。 引き続き県民が安心・安全に施設を利用できるように、感染症対策の徹底するとともに、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。 |
| C | |

○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。

- 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

4 (参考)観点 I を除いた総合評価

| | |
|------------------------|--|
| (参考) 指定管理者 1次評価欄 | (講評欄) 利用者満足度については高い水準を維持できている。利用者からの意見に対し、改善できることはすぐに対応するなど利用者目線に立った施設の管理運営を心掛けている。利用者を増やすための策として職員一人一人が個性的な誰でも気軽に参加できる講座を多数企画・運営し、利用者増と職員のスキルアップにもつながっている。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知っていただくために、NPO向けの実務的な講座等を実施するとともに、多様な主体との連携・協働による様々な取り組みも行うことで、県内及び県外の様々なセクターの関係者とのつながりも広がっている。 |
| A | |
| (参考) 所管課 2次評価欄 | (講評欄) イベント情報の発信や、職員一人一講座の企画を充実させる等の取組により、新規利用者の獲得を目指し努力している。オンライン会議やICT活用など、時流に即した講座の企画にこれからも努めてほしい。 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拡充に努めてほしい。 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 | |

○令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの施設で利用者数等が減少したことから、観点 I 「利用目標の達成状況」を除き(観点 II～IV「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3つの観点を用い)次の基準により判定した総合評価も参考として掲載する。

- 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