

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4年5月18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	県民ギャラリー展、あきたNPO会議、NPO会計講座、オンライン相談会、助成金申請セミナー ZOOM体験講座、動画編集・YouTube講座、市民活動カフェ、SNS活用講座、 安全安心地域づくり講座、 花寄せ植え講座、木工教室、いきいき百歳体操、小さな音楽会、登山塾、太極拳講座 お正月風リース作り、プログラミング体験講座、ストロングネーション講座ほか					
直近3年の年間利用者数	R1	103,892 人	R2	69,682 人	R3	71,004 人
直近3年の年間料金収入	R1	5,411 千円	R2	4,550 千円	R3	千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H29	H30	R1	R2	R3
収入計		59,108	59,108	59,108	60,203	58,669
(内訳)利用料収入						
指定管理料		59,108	59,108	59,108	60,203	58,669
その他収入						
支出計		57,441	58,196	59,330	59,871	59,491
(内訳)人件費		28,575	29,143	31,413	31,126	30,809
人件費以外		28,866	29,053	27,917	28,745	28,682
差 引		1,667	912	-222	332	-822

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		
		R2		R3		R3-R2	R4
目 標		120,000		120,000		0	120,000
実 績		69,682		71,004		1,322	
達 成 率		58.1%		59.2%			
実績等の増減原因	利用者数	101.9%	新型コロナウイルスの影響により2年連続で目標値を大幅に下回っている。R3年度は前年度を上回るペースを維持していたが、1月25日からの利用制限に加えて、会議室、研修室のコロナ対策改修工事等も重なり、最終的には前年度を若干上回る程度となった。				
	料 金 収 入						
令和4年度利用目標設定の考え方		利用目標設定については、これまでと同様に12万人とする。目標の達成はかなり厳しい状況ではあるが、新型コロナ対策をしっかり講じながら利用促進に努める。 また、今年は施設利用者数の累計が200万人を達成する予定であり、開設20周年を迎える年でもあるため、記念事業も計画している。					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	R1	R2	R3	R3-R2
	—	74.5%	81.0%	6.5%
利用者アンケート調査結果の活用例	年2回の利用者満足度調査でいただいた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ている。また、対応の改善や要望については、職員全員に周知し、小破修繕等に対応できることは迅速に実行するなど、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
				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	5	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	5	5
●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	R3実績	リモート会議等に対応するためのZOOM体験講座やオンラインによる相談会を開催した。また、新型コロナ対策として、換気機能付きエアコンの設置や会議室等の床の塗り替えと抗ウイルス施工、テーブル、イスの更新のほか、WEBカメラやモニターなどの備品も揃えていただき、リモート会議用の機材も充実した。	
		R4計画	引き続き、新型コロナウイルスの感染予防を徹底し、安心して利用できる施設の管理運営に努める。また、リモート会議等に対応するための機材の貸し出しや利用者へのサポートをするため、職員のスキルアップを図る。	
	令和4年度取組 計画設定の考 え方		ホームページやSNSを積極的に活用し、施設利用に関することのほか、講座や市民活動に関する情報発信を強化する。また、施設案内パンフレットを刷新する。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改善の取り組みを行う。	

○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) 利用目標に対しては2年連続で大幅なマイナスとなった。多くの人が集まるようなイベントは自粛せざるをえなかったものの、定期的に利用しているサークル等の利用により、前半は前年度を上回るペースで推移していた。しかし、1月25日からの利用制限とコロナ対策の改修工事が重なったことも大きなマイナスの要因となった。利用者満足度については高い評価を維持できていると思うが、若い世代へのアプローチも積極的に進めていかなければならないため、ネット環境の充実やHPやSNSなどを活用した効率的かつ効果的な情報収集と情報発信に取り組む必要がある。
C	
所 管 課 2次評価欄	(講評欄) 新型コロナウイルス感染症や施設改修・修繕のための利用制限があった影響から、昨年に引き続き、利用者数は目標を大きく下回る結果となった。この一年で感染症対策やオンライン活用のための設備の充実など、次年度以降の利用目標達成に向けての環境整備を進めることができた。引き続き県民が安心・安全に施設を利用できるように、感染症対策を徹底するとともに、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) 利用者からの意見や要望に対しては、職員全員に周知するとともに、できることはすぐに対応するなど積極的に改善を行っている。また、利用者ニーズに合致した講座や市民活動のための研修会を多数開催しているほか、NPO等の団体の設立や管理・運営、IT支援に関する相談に対しても、職員それぞれが対応できる体制を整えている。
A	施設や設備の維持管理に関しては、20年が経過したこともあり、様々なところで経年劣化による不具合等が見られるが、迅速な小破修繕での対応と長期的な修繕計画による対策が必要である。
(参考) 所 管 課 2次評価欄	(講評欄) 利用者満足度調査について、職員の丁寧な対応により昨年から更に改善されている。
A	オンライン会議やICT利活用などの時流に即した講座や、職員一人一講座の企画を充実など、新規利用者の獲得を目指し努力している。開館から20年を迎えるため、情報発信にも力を入れて、利用目標の達成に努めてほしい。 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。

○令和3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