

指定管理者評価調書

1. 施設状況・事業収支

| | | | | | | | | |
|---|--|------------|------------|---|------------|-------------|----|-----------|
| 施設名称 | こまえくぼ1234 (狛江市市民活動支援センター) | | 所管課 | 政策室 | | | | |
| 指定管理者名 | 社会福祉法人 狛江市社会福祉協議会 | | | | | | | |
| 指定期間 | 平成28年4月1日～平成31年3月31日 | | 料金制適用区分 | なし | | | | |
| 施設設置目的 | 市民と行政による協働のまちづくりを推進し、より良い市民生活の実現に向け、地域における課題の解決に資する取組みを行う市民及び市民公益活動団体を支援するための活動拠点として設置 | | | | | | | |
| 施設概要 | 市民活動支援センターは、狛江市市民活動支援センターの設置及び運営に関する条例に基づき、下記の規程する事業を実施している。 | | | | | | | |
| 主な施設の実施事業 | <ul style="list-style-type: none"> 市民公益活動を支援するための相談に関すること 市民公益活動を行っている個人、市民公益活動団体及び行政との連携並びに交流の促進に関すること 市民公益活動に係る情報の収集及び提供に関すること 市民公益活動を支援するための施設の提供に関すること | | | | | | | |
| 施設利用状況 | 利用区分等 | | 予定(計画・目標) | 利用実績 | 対前年比 | 目標達成率 | 評価 | |
| | 28年度利用者数 | | 3,000 | 3,262 | 0% | 109% | | |
| | 29年度利用者数 | | 5,000 | 5,879 | 180% | 118% | | |
| | 30年度利用者数 | | 7,000 | 2,669 | 45% | 38% | | |
| | (特記事項) | | | | | | | 3 |
| <ul style="list-style-type: none"> 30年度来館者数は、4月1日から8月31日までの実績 31年度末までの目標利用者数は10,000人となっている。 | | | | | | | | |
| 事業収支 (単位:円) | 指定管理者収支(平成29年度) | | | | 市の収支 | | 評価 | |
| | | 年度計画額 | | 収支実績額 | | 平成29年度決算 | | |
| | | 項目 | 金額 | 項目 | 金額 | 項目 | | 金額 |
| | 収入 | 利用料金 | — | 収入 | — | 使用料 | | 102,000 |
| | | 指定管理料 | 32,527,000 | 指定管理料 | 31,283,000 | (売店) | | — |
| | | 自主事業 | 125,000 | 自主事業 | — | (自販機) | | (102,000) |
| | | その他の収入 | 0 | 事業収入 | 4,500 | その他 | | — |
| | | | | その他の収入 | 69,877 | (光熱水費等) | | — |
| | | | | | (自販機電気代) | — | | |
| | | 計 | 32,652,000 | 計 | 31,357,377 | 計 | | 102,000 |
| 支出 | 人件費 | 24,268,000 | 人件費 | 25,168,769 | 指定管理料 | 30,055,144 | | |
| | 施設管理費 | — | 施設管理費 | — | その他 | 170,640 | | |
| | 事務費 | 4,269,000 | 事務費 | 2,443,560 | (光熱水費) | — | | |
| | 修繕費 | 128,000 | 修繕費 | 56,160 | (修繕費) | (170,640) | | |
| | 光熱水費 | 750,000 | 光熱水費 | 832,653 | 委託料 | 962,280 | | |
| | 事業費 | 3,237,000 | 事業費 | 1,628,379 | (機械警備) | (414,720) | | |
| | 事務経費 | — | 事務経費 | — | (清掃設備管理業務) | (547,560) | | |
| | その他 | — | その他(租税) | — | 備品購入費 | 0 | | |
| 自主事業 | — | 自主事業 | — | | | | | |
| | 計 | 32,652,000 | 計 | 30,129,521 | 計 | 31,188,064 | | |
| 損益 | 0 | | 1,227,856 | | 差引 | -31,086,064 | | |
| 人件費比率[人件費(賃金等)/平成29年度指定管理者事業支出](支出に占める人件費の割合) | | | | | | 83.5% | | |
| 職員配置 | 協定時の配置予定 | | | 配置実績 | | | 評価 | |
| | センター長 正規1人 コーディネーター 正規1人 コーディネーター 嘱託(週5日)1人 コーディネーター 嘱託(週3日)2人 | | | センター長 正規1人 コーディネーター 正規1人 コーディネーター 嘱託(週5日)1人 コーディネーター 嘱託(週3日)2人 | | | | |
| | 施設管理運営に必要な人員が適切に配置されていたか | | | されている | | | | |

2. 事業の実施状況

| 区分 | 目標(協定内容・指定管理者提案) | 追加事業、未実施事業及びその理由 | 評価 |
|-------|---|------------------|----|
| 市指定事業 | <p>○市民公益活動を支援するための相談に関すること</p> <p>○市民公益活動を行っている個人、市民公益活動団体及び行政との連携並びに交流の促進に関すること</p> <p>○市民公益活動に係る情報の収集及び提供に関すること</p> <p>○市民公益活動を支援するための施設の提供に関すること</p> <p>○上記の達成に向けた、指定管理者提案事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域センターを活用したPR活動 ・市民活動団体との協働(団体のスキル活用及び団体の活動促進) ・体験学習(保育園、小学校、中学校にて実施) ・「夏体験ボランティア」や回収活動「切手カフェ」によるボランティア活動の促進 ・寄付寄贈コーディネート ・北多摩南部ブロック5市ボランティア・市民活動センター共催事業 ・広報誌・情報紙の発行 ・こまえくぼ1234ホームページの運営 <p>協定・仕様に沿って事業が実施されたか</p> <p>不適合の事業: なし</p> | なし | 3 |
| 自主事業 | <p>なし</p> <p>施設目的に適合した事業だったか</p> <p>不適合の事業:</p> | なし | |

3. 指定管理者業務の実施状況の確認(管理運営全般)

| 確認項目 | 実施状況 | 判定 | 不適切な場合の理由等 | 評価 |
|------------------|-----------------------|----|------------|----|
| 利用者の公平性は確保されていたか | ・使用許可、減免等は適切に行われたか | 優 | なし | 3 |
| | ・自主事業実施による利用制限等はなかったか | 優 | | |

4. 指定管理者業務の実施状況の確認(個別業務)

| 区分 | | 実施内容 | 評価 |
|-----------|-----------|--|----|
| 施設の維持管理 | 協定・仕様等の確認 | 清掃業務(通常・定期)、光熱水・燃料の使用、電気及び設備の保守及び定期点検、損害保険の加入、施設並びに付帯する施設の維持管理、その他関係設備の保守管理等 | 3 |
| | 実施計画検証 | <ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務や設備の日常点検等、施設の維持管理は適切に行われている。 ・不備や故障等が認められた際は迅速に報告されており、簡易な修繕も必要に応じて行われている。 ・光熱水費の支払いは適切に行われている。 ・事業者総合保険への加入も行われている。 | |
| サービスの維持向上 | 協定・仕様等の確認 | 広報やホームページ等のPR活動の実施、利用申し込み等の受付体制の確保、利用者からの苦情に対する対応等 | 4 |
| | 実施計画検証 | <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理委託事業である6つの機能(相談機能、マッチング機能、ネットワーク機能、拠点機能、情報収集・発信機能、交流・人材養成・研修機能)について、計画どおり事業が実施されている。 ・事業の広報として、広報誌(年3回)や情報紙(年11回)、ホームページ(随時更新)により活発にPRしている。その他に、地域センター等へ出向き、団体に対して直接のご案内を行っている。 ・相談等の受付体制は、窓口や電話等により万全に確保されている。 ・苦情対応も適切に行っており、ご意見箱の設置や年1回の利用者アンケートも実施されている。 | |
| 危機管理対策 | 協定・仕様等の確認 | 個人情報の保護、消防設備の管理及び点検の実施、警備業務の実施(機械警備を含む)、利用者の安全確保のための巡回監視等の実施、事故発生時の対応体制の確保、けが人等が発生した場合の処置台帳の整備、災害緊急時連絡網及び対応体制マニュアルの整備、避難(救助)訓練の実施等 | 3 |
| | 実施計画検証 | <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の保護としては、文書を施錠できる場所にて管理するなど、社会福祉協議会の要綱に基づき適切な文書管理が行われている。 ・事故発生時の対応体制の確保がきちんと行われている。 ・災害時の避難誘導等の取扱い、不審者等への対応職員連絡網や緊急時連絡先の対応がきちんと整っている。 ・避難訓練は消防設備点検とともに職員の対応確認を行っている。 | |
| その他 | 協定・仕様等の確認 | 施設利用状況の定期報告等 | 3 |
| | 実施計画検証 | <ul style="list-style-type: none"> ・毎月定期的に前月の事業報告を受けている。 ・協定書に基づき、第三者評価として粕江市市民参加と市民協働に関する審議会による評価を受けている。 ・事業報告書が毎年度終了後30日以内に提出されている。 | |

5. 所管課意見

| | 前年度からの改善事項 | 実施状況 | 次年度へ向けての改善事項 |
|------------------|---|---|--|
| 取り組み・改善案等(施設所管課) | <ul style="list-style-type: none"> ・場所がわかりづらいというご意見から、のぼり・横断幕、駐輪場フェンスに看板設置。 ・フリースペースを利用して、団体との共催事業を開始。団体の活動発展に寄与している。 ・喫茶コーナーの要望に対し、自動販売機を設置。 ・利用者からの要望対応として、PC用プリンター、印刷機を設置。 ・出入りがしづらいとのご意見から、スロープとは反対側に階段と門扉を設置。 ・平日夜間の会社帰りの人が参加できるよう、夜間事業を実施。 ・ホームページ利用者の促進に向けて、活用に関する説明会を開催。 | <p>毎年度、利用者アンケートを実施することで、要望に沿った改善を行うことができています。それ以外の申し出についても、適宜対応を行っている。</p> <p>また、指定管理委託事業である6つの機能に取り組みにあたり、市民から構成される3つの部会と連携して、機能促進に向けた足がかりとなるような活動へも取り組むことができています。年度の途中においても、その時々々の状況にあったプログラムの企画の見直しを行っている。</p> | <p>市民意識調査の結果から、センターの認知度は、29年度調査では「利用したことがある、または利用する予定がある」1.7%、「今後利用してみたいと思う」が17.5%、30年度調査では「利用したことがある、または利用する予定がある」3.9%、「今後利用してみたいと思う」が13.8%であった。しかしながら、「知らない」の回答率は、29年度が70.1%、30年度が72.5%となっており、依然として認知度が低い状況にある。指定管理事業の充実を図るためには、さらなるPR活動が重要となってくるため、今後のPR活動への工夫を期待したい。</p> |

6. 指定管理者自己評価

| 指定管理者自己評価 |
|--|
| <p>(1)今年度の取り組みに対する評価</p> <p>①利用増加への取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・狛江市で初めて設置された市民活動支援センターの名称や役割を知っていただくために、活動団体等の会議や行事へ足を運び、積極的に事業についての説明とPRを行いました。また、支援センターの周りには、支援センターが目立つようにのぼり旗や横断幕を設置し、来館者に対して場所の分かりにくさの解消とPRに努めました。 ・個人や団体等の市民活動を広く市民に知ってもらうための支援として、登録団体や個人が支援センターとの共催でフリースペースでのイベントや展示を行い、これにより多くの方が来館しました。また、平成30年3月にはペイントイベントを実施して多くの方にご参加いただきました。イベントや展示への参加者や来館者の中には、支援センターを初めて訪れる人も多く、支援センターのPRにもつながりました。 <p>②コスト削減に対する取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体向けの通知など、メールがある団体にはメールで連絡をする等、郵送料の節約に努めました。 ・コピー機等を使用するときは、縮小をかけたたり両面で印刷するなど枚数を減らしたりしました。 <p>③その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理では、豪雨時の雨漏り防止工事や玄関わきに入出口の増設により、利用者の利便性が向上した。また、定期的な清掃委託と職員による清掃で衛生環境が保たれています。 ・印刷機やプリンター等の備品設備の充実により、市民活動団体が活動し易い場所となり利用団体の増加にもつながってきています。 <p>(2)指定管理者業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小田急線の高架下ということもあり、駐輪スペースの頭上は、はとが住み着いており、フンがたくさん落ちてきます。来館者の健康への影響なども心配されるため、何らかの対策が必要です。 ・市民活動がさらに広がり活発になっていくために、開館時間や休館日については現状のままでよいかどうか、広く市民に調査を行い検討していくことが必要であると考えます。 <p>(3)次年度以降の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体間の交流の機会を作り、ネットワークの形成につなげます。個々の団体の活動は盛んですが同じような活動をしていてもお互いのことについて知る機会があまりありません。団体同士がつながり情報共有がされ、団体が同士がささえあうようなネットワークの形成を目指しています。 ・市民活動についてともに学び合い参加できる環境を整えていきます。今は市民活動に関心のない市民にも支援センターの情報が届く環境を整え、体験から地域や地域の人々について思いを巡らせることができるような機会を作り、まちづくりについてともに考えていけるように事業を展開していきます。 |

7. 利用者評価

| 区分 | | 内容 | 評価 |
|-----------------|------|---|----|
| 利用者アンケート | 実施有無 | (1)アンケート調査 こまえくぼ1234の利用に関するアンケートを、登録団体に対して毎年度実施。 市民モニターへのこまえくぼ1234に関するアンケートを、29年度から毎年度実施 | 4 |
| | 実施 | (2)調査結果 職員の対応に満足と答えている方の割合がかなり高い 28年度 回収数69/発送数121(回収率57.02%) ・利用したことで活動がしやすくなった(28.3%) ・職員のあいさつや言葉づかい、応対時の印象(満足・やや満足76.27%) ・相談や要望に対する対応(満足・やや満足74.13%) 29年度 回収数49/発送数161(回収率30.4%) ・利用したことで活動がしやすくなった(40.0%) ・職員のあいさつや言葉づかい、応対時の印象(満足・やや満足93.4%) ・相談や要望に対する対応(満足・やや満足76.7%) | |
| 利用者からの評価・要望・苦情等 | | (1)良好とする評価 センターを利用したことで活動がしやすくなったり、活動に広がりが出たといった効果を感じられる方が8割を占めていた。 29年度の調査において、職員の対応の満足度は非常に高かった。 | 4 |
| | | (2)苦情・改善等の要望事項 HPの団体検索機能が操作しづらい、音出しのできるスペース要望、NPOセンターとしての機能が不十分、フリースペースの予約制を求めるコメントがある。 また、開館時間はやや不満・不満が33.4%、休館日はやや不満・不満が16.7%となっており、平日の夕方以降の開館希望や公民館の休館日と別の日を希望する声が多くあがっている。また、フリースペースでの飲食許可や備品の使用料減額などの要望も上がっている。アンケートにて記載のあった要望で、フリースペースでのイベント実施、PC用プリンターの設置、印刷機の設置、のぼり旗の劣化については対応を行っており、改善への努力が見られる。 | |

8. 総合評価

| 評価区分 | 評価 | 総合評価(評価理由) |
|---------|----|---|
| 施設利用状況 | 3 | <p>B</p> <p>全般的に、社会福祉法人狛江市社会福祉協議会の指定管理業務は、効率的・経済的・安定的に運営されている。平成29年度の利用者数は前年度比約2倍に増えており、登録団体数も順調に増えている。新たな団体の立上げ支援を6団体行うとともに、ネットワークの立上げ支援も行っており、こうした成果はセンターとしての役割を果たした結果と考えられる。また、毎年度末に実施している利用者アンケート結果では、ほとんどの利用者が職員の対応を満足と回答するなど、概ね良い評価をいただいている。これまでの2年半の間に、市民活動支援センターとしての基盤は出来ていると感じるため、今後はさらにこれを充実させ、認知度向上を進めていくことで市民活動の裾野拡大へと繋がっていくことを期待している。</p> |
| 事業収支 | 3 | |
| 職員配置 | 3 | |
| 事業実施 | 3 | |
| 管理運営全般 | 3 | |
| 施設の維持管理 | 3 | |
| サービス向上 | 4 | |
| 危機管理対策 | 3 | |
| その他 | 3 | |
| 利用者評価 | 4 | |