

評価結果のまとめ

市民活動サポートセンター 評価結果一覧表

施設名：市民活動サポートセンター

評価機関名：東京海上日動ファシリティーズ株式会社

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
I. 総則		A	A
1.施設の設置目的に基づいた基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	A	A
2.施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。	A	A
3.職員の勤務実績・配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	A	A
4.職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	A	A
5.開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のとおりを開館しているか。	A	A
6.施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組がなされているか。	A	A
II. 施設・設備の維持管理		A	A
1.建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	A	A
2.備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか。	A	A
3.清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	A	A
4.警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	A	A
5.外構施設の保守点検業務 該当施設のみ評価を実施する	外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。		
6.植栽・樹木等の維持管理業務 該当施設のみ評価を実施する	施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。		
III. 運営業務及びサービスの質の向上		C	A
1.利用実績	評価実施直前の2年間の目標件数及び利用件数の推移につき、半期毎(4~9月、及び10~3月)の状況を確認する。		
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	A	A
3.適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	A	A
4.広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組を実施し、潜在的な利用者に応募しているか。	A	A
5.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか。	A	A
6.職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	A	A
7.個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	C	A
8.事故防止対策への取組	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。	A	A
9.事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制が確立されているか。	A	A
10.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立されているか。	A	A
11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。	A	A
12.利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、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。	A	A
13.利用者アンケートの実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。	B	A
14.団体事務局をサポートするための連絡場所機能	各市民活動団体等の郵便物や伝言の受け取り支援業務において、各団体が安心して活用できる環境を構築しているか。	B	A
15.市民活動に関する情報の提供及びその活用	市民活動情報を利用者へ提供しているか。	B	A
16.市民活動の相談・紹介、育成・支援	市民活動への参加者を育成し、地域における市民活動を支援しているか。	A	A
17.ロッカー貸出業務	利用者が公平・公正に利用できるような仕組みづくりを行っているか。	B	A
IV. 地域・地域住民との交流連携 該当する評価項目なし		B	A
1.地域や地域住民との交流・連携の取組	地域や地域住民との交流・連携に関する取組を実施し、地域交流の支援を実施しているか。	B	A
V. 収支状況		A	A
1.管理経費(指定管理料)の執行状況	管理経費(指定管理料)は適正に執行されているか。	A	A
2.収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか、収入・支出がプラスになっているか。	+	+
3.利用料金収入実績 該当施設(施設)のみ評価を実施する	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。	135%	135%
4.経費節減の取組	経費節減のための努力を行っているか。		

市民活動サポートセンター 評価総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	設置理念を実現するため 6 つの機能（市民活動の入り口の機能、活動の拠点の機能、交流・ネットワークの機能、情報の受発信の機能、相談・コンサルティングの機能、学習の機会の提供の機能）に即した運営上のサービスを提供し、事業を展開している。	設置理念である 6 つの機能を果たす役割を確実に実現しています。その他、実現のために、職員の資質向上のための研修や意見交換を行い、職員全員で施設の機能向上のための創意工夫を随時行っています。
II. 施設・設備の維持管理	施設・設備の維持・管理は、行政の分担であるが、指定管理者のスタッフも随時館内巡回を行い、状況に応じて適宜対応し、その経過や結果を記録している。	利用者に対し、施設を安全・安心に利用してもらえるように、指定管理者の職員自ら巡回や施設の不具合箇所を行政側に意見をしています。
III. 運營業務及びサービスの質の向上	受付窓口で常時担当者が在籍できるよう職員を配置し、利用者サービスを重視している。また、相談や苦情対応について、随時課題を整理し、スタッフ間で共有するとともに、必要なスキルについての研修を行っている。	研修計画を立て、確実に実施している他、利用者サービスに関する意見や利用者サービスに対する事例等を共有することで、施設が一貫してサービスの向上に努めています。
IV. 地域及び地域住民との連携		
V. 収支状況	適正な収支管理、経理事務が行われ、黒字の実績を積み上げている。また、運営と事業の両面で経費削減の成果を得ている。	適正な収支管理が行われている他、経費削減にも積極的に取り組んでいます。
VI. その他	市民活動を通じたまちづくりや地域の活性化に向けた多様な力を最大限に引き出すことをさまざまな手法で実現している。また、他施設や市民活動団体のニーズ調査をとおして施設の社会的役割を見直し、豊かな市民社会の実現のためにできることを検証しながら、役割と機能の強化をめざしている。	市民自治を基本として、新しい公共の場としての機能を果たすよう、様々な工夫がされています。現在、行政側から相談を受けるなど、新しい公共の場としてケースモデルにもなりつつあります。

評価結果についての講評

市民活動サポートセンターとして 6 つの機能を果たす役割がされています。職員に対してもアンケート・面談を実施しており、さらに計画的に研修を実施することで、職員の資質向上・利用者サービスの向上を随時継続して行われています。利用稼働率も目標に対し、増加傾向にあるほか、収支状況に関しても、黒字を保ちつつ、経費削減を行っています。黒字に関しては、利用者に対し、複写機の増設など還元を行っています。

指定管理者からの意見

高い評価をいただき、ありがとうございます。開館からの 4 年間は、行政でも企業でもなく、NPO だからできる「市民自治」の考えを基盤においた公共施設の運営と市民活動の支援のあり方を追求してきました。今回の評価では、そのことをよく理解していただいたと思います。これからも、行政や企業、大学、生協、財団法人など多様なセクターとの連携を深めつつ、市民の力を信じ、市民とともに、市民活動の支援にあたっていきたいと思っています。