

令和5年度 指定管理者の管理運営に対する年度評価シート

施設概要			
施設名	山形市市民活動支援センター		
指定管理者（選定方法）	特定非営利活動法人 山形の公益活動を応援する会・アミル（選定方法：公募）		
指定期間	平成30年4月1日～令和10年3月31日		
利用料金制導入の有無	無		
施設所管課	企画調整部企画調整課		
評価			
評価の区分	S	協定書、仕様書どおりに実施され、計画や目標を上回る実績（効果）があった場合	
	A	協定書、仕様書どおりに実施され、概ね計画や目標どおりの実績（効果）があった場合	
	B	協定書、仕様書どおりに実施されたが、計画や目標を下回る実績となるなど（効果が少ない場合を含む）、改善を要する必要がある場合	
	C	協定書、仕様書どおり実施されなかった場合	
	—	評価項目が該当しない	
評価区分	評価項目	評価ポイント	評価
管理運営の状況	人員配置	人員配置は過不足なく適切に行われたか	A
	有資格者の配置	必要な有資格者の配置は適切に行われたか	B
	資質向上	職員の資質向上を図る取り組みは適切に行われたか	A
	受付・接客	接客向上を図る取り組みは適切に行われたか	A
	平等利用	特定の利用者を有利または不利に扱うことなく、取り扱いは適切に行われたか	A
	利用者サービス向上	利用者サービス向上を図る取り組みは適切に行われたか	A
	広報	利用者への広報は情報提供として適切に行われたか	A
	備品・建物等の管理	備品・建物等の財産の管理は適切に行われたか	A
	安全対策	利用者の安全確保の取り組みは適切に行われたか	A
	危機管理	緊急時に備えての研修・訓練等は適切に行われたか	A
	事故・苦情の対応	事故・苦情に対する対応は適切に行われたか	A
	利用の状況	開館日数	開館（日数）は適切に行われたか
開館時間		開館（時間）は適切に行われたか	A
利用人数		利用人数は目標を達成したか	A
利用件数		利用件数は目標を達成したか	A
登録団体の新規登録数		新規登録数は目標を達成したか	A
相談件数		相談件数は目標を達成したか	A
事業実施の状況	実施回数	実施回数は目標を達成したか	A
	参加者数	参加者数は目標を達成したか	A
	事業内容	事業の内容は施設の設置目的にあう適切なものであったか	A
の満足度	利用者満足度の把握	アンケート等を実施して利用者満足度の把握は適切に行われたか	S
	利用者満足度向上	アンケート結果等により利用者満足度向上を図る取り組みは適切に行われたか	S
維持管理の状況	清掃（日常）	業務は計画どおり適切に行われたか	A
	清掃（定期）	業務は計画どおり適切に行われたか	A
	保守点検（日常）	業務は計画どおり適切に行われたか	A
	保守点検（定期）	業務は計画どおり適切に行われたか	A
	保安警備	業務は計画どおり適切に行われたか	A
	修繕等維持管理	修繕等は適切に行われたか	A
	収支の状況	経費の縮減	経費縮減についての取り組みは適切に行われたか
総括評価			
・利用者への丁寧な声掛けに加え、職員間の情報共有を密にすることで、利用者の課題解決に積極的に取り組んでいる。 ・月に1度の研修によって、職員の資質向上と接客向上を図っている。特に、NPO法人の法人市民税課税免除手続き等の取扱い変更については、早期から市と連携して対応方法を検討するなど、質の高い管理運営を実現している。 ・平成30年のアミル法人内部でのパワーハラスメント疑い報道に伴って市に提示している6項目の改善措置のうち、5項目を実施済みであり、良好な職場環境の中で日々の業務を遂行している。残り1項目の「法人理事会に助言を行う評議員会の導入」についても、早急かつ確実な実施を求める。 ・利用人数、利用件数、相談件数はいずれも目標値を上回っている。昨年度の実績値を超える数値の中でも、アンケート調査では高い満足度を維持し、利用者目線のきめ細やかな対応が評価されている。 ・新規登録団体数は昨年度に引き続いて目標を達成した。今後も、NPO等相互の交流を通じたネットワーク化の推進や広報活動の強化によって、新規登録団体の開拓に期待する。 ・施設の更なる周知のためにプライムタイム等（夜間利用者の促進等）の新たな取り組みを行い、また参加者の意見を踏まえ講座の見直しといった、前年を踏襲するだけではない事業を展開し、市民活動の裾野を広げるとともに市民活動団体の機能強化に貢献している。 ・アンケート調査に加え、職員が利用者に対して積極的に声掛けを行い、ニーズや意見を丁寧に聞き取るよう努めている。寄せられた意見は原因を分析し、サービス向上や利用環境の改善に役立てる取り組みを行っている。			