

## 令和6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  | 企画調整部公民連携室                           |   |                 |
| 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、取り扱いが適切に行われたか                           | 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  | A               |
| 総括評価   |                                      |   |                 |
| <p>・丁寧な利用者対応と綿密な情報共有により、利用者の課題解決に主体的に取り組んでいる。</p> <p>・月ごとの継続的な研修を通じて、職員は資質を向上させている。特に、ほぼ全ての職員が講師を務められるほどの水準を維持しており、受講者の高い満足度につながっている。なお、複雑な事案が増加傾向にある中で、今年度同様に相談者が安心して手続きを進められるよう、適切かつきめ細やかな伴走支援の継続を求める。</p> <p>・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。</p> <p>・利用の状況に関する指標項目はいずれも目標値を上回る成果を出している。特に、アンケート調査では99%を超える極めて高い満足度を達成しているため、今後もこの水準を維持することに期待する。</p> <p>・利用者のニーズを反映した講座企画に加え、市民活動団体・学生・教育機関といった多様な関係者と協働で事業に取り組んでおり、橋渡しの役目としての機能を果たしている。今後は、これまでの交流を基盤として、更なるネットワーク化の促進を期待する。</p> <p>・アンケート調査に加え、職員が利用者へ積極的に声掛けを行い、そのニーズや意見を丁寧に把握することに努めている。寄せられた意見については、原因を詳細に分析し、サービス向上や利用環境の改善に活かす取り組みを進めている。</p> <p>・維持管理は仕様書どおりに実施されており、人件費増の影響で収支は厳しくなったが、節電や日常的なコスト意識の徹底に努めるなど、全体として経費縮減に向けた努力が評価できる。</p> |                                      |   |                 |