

令和元年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名称		可児市市民公益活動センター
所在地		可児市広見一丁目5番地
指定管理者	名称	特定非営利活動法人 可児市NPO協会
	代表者	理事長 山口 由美子
	住所	可児市広見一丁目5番地
モニタリングの実施方針・方法等		本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握した。
担当部課		市民部 地域振興課
(問合わせ先)	電話番号	0574-62-1111 内線2101
	E-mail	tiikisinko@city.kani.lg.jp

モニタリングの総合コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・設備の管理運営については、拡大印刷機やコピー機などの利用サービスの提供や会議室の利用提供など、仕様書等に定める業務が適切に行われていた。 ・NPOフェスタを可児青年会議所やROCK FILL JAMの主催者といった団体と連携して開催することで、事務局の負担軽減や、それぞれの団体に関わる方がNPOセンターについて触れる機会を創出するといった効果があった。 ・講座については、バラエティに富んだジャンルの講座を開催している。今後も、市民の幅広いニーズに対応できるよう新たな講座の展開に期待する。
---------------	---

今後の事業改善に向けた考え方	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度は、事務所移転や新型コロナウイルスの影響により、利用者数が減少した。がががあったことに加え、市民支援室では子育て関係の相談やイベント、NPOセンターでは中高年の活動というように、利用者の棲み分けができつつあることで、NPOセンターの利用者数が減少していると考えられる。しかし、事業の参加者や相談件数は若干の減少にとどまっているため、市民からの信頼度は変わっていないと考えられる。今後も、市民支援室と効果的に連携することで、より多くの市民に対し、市民活動のきっかけを与える施設であることが重要である。 ・施設の適正な運営管理はもとより、スタッフの人材育成にも注力するよう求める。その結果、より質のよい相談業務を行うと共に、利用者サービスのさらなる向上を目指し、指定管理業務に努めていただきたい。また、NPO団体にこだわらず、地域の自治会などからの相談も気軽にできるよう、地域振興課と連携を深めていただきたい。
----------------	--

I. 令和元年度 指定管理者評価表（基本事項）

所管課	地域振興課
-----	-------

1. 指定概要

施設名称	可児市市民公益活動センター		
所在地	可児市広見一丁目5番地		
設置年月日	平成14年10月1日		
設置目的	市民が自主的に行う社会に貢献する活動で、営利を目的としないものを支援するとともに、市民公益活動をする者の交流の場とする。		
指定管理者	名称	特定非営利活動法人 可児市NPO協会	
	代表者	理事長 山口 由美子	
	所在地	可児市広見一丁目5番地	
	連絡先	0574-60-1222	
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日		
公募非公募の別	公募		
指定管理者の主な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・センター施設や設備を市民公益活動に提供する業務 ・市民公益活動における交流促進業務 ・市民公益活動の普及啓発業務 ・市民公益活動の情報の収集と提供に関する業務 ・市民公益活動に関する相談業務 ・可児市まちづくり活動助成金交付に関する業務 		

2. 施設の運営状況

施設の利用状況	利用目標人数 A	今年度利用者 B	前年度利用者	達成度 B/A	
		5,400	3,762	5,343	0.70
指定管理業務に係る収支状況	項 目		実績額（円）		
	収入	指定管理料			8,175,000
		利用料金収入			413,944
		講座受講料			27,900
		雑収入			0
		計			8,616,844
	支出	センター施設や設備を市民公益活動に提供する業務			7,305,598
		市民公益活動における交流促進業務			122,937
		市民公益活動の普及啓発業務			247,991
		市民公益活動の情報の収集と提供に関する業務			301,226
		市民公益活動に関する相談業務			0
		可児市まちづくり活動助成金交付に関する業務			11,328
		その他必要な管理業務			3,000
	計			7,992,080	

Ⅱ. 令和元年度 指定管理者評価表（事業チェックシート）

施設名称	可児市市民公益活動センター
------	---------------

項目	評価内容	評価基準	評価	評価事項・不適切事項等
業務の履行	事業計画書及び協定書に掲げる業務の実施状況	事業計画書や協定書に掲げる業務が確実に実行されているか	B	
	人員配置及び職員研修の状況	必要な人員が確保され、職員研修も実施されているか	B	
	文書・帳簿の管理保存状況	管理業務に関する文書・帳簿は適切に整理保管されているか	B	
	施設設備・備品の保守管理の実施状況	管理施設の設備・備品の保守管理状況は適切か	B	設備については該当なし
	緊急時の対応方法	緊急時の対応マニュアルや事後の対応への備えができていないか	B	
	利用者の推移	利用者が特別な事情がないにもかかわらず前年度に比べ減少していないか	B	年度初めの事務所移転、年度末の新型コロナウイルス影響により利用者が減少した。
サービスの水準	サービス向上及び経営改善に関する独自の取り組み	サービス向上等に向けた独自の取り組みは実施されているか	B	
	利用者満足度調査における施設満足度	利用者の施設満足度は高いか	B	
	PR・情報提供の実施状況	様々な方法により、積極的なPRや情報提供が行われているか	B	
	苦情処理の状況	苦情に関する帳簿が作成され、内容は職員に周知され、適切な対応がなされているか	B	
収支状況	指定管理経費の経理事務の状況	指定管理費に関する経理事務は適切に行われているか	B	
	指定管理者施設の財務状況	指定管理者施設の財務状況は適正か	A	

◆業務の履行

評価区分	内 容
A	適切に実施されており、より効果的に業務が実施されている
B	適切に実施されており、特に改善等を要する事項はない
C	概ね適切に実施されているが、その一部に改善を必要とする事項が見受けられる
D	要求事項が実施されていないか、実施されていても適切ではないため大幅な改善が必要である

◆サービスの水準

評価区分	内 容
A	サービス水準の向上が認められ、独自の工夫も多く見受けられる
B	サービス水準は概ね維持されている
C	サービス水準の一部に低下がみられ、サービス向上の努力が必要である
D	サービス水準が低下していると認められるため、サービス向上に向けた大幅な改善が必要である

◆収支状況

評価区分	内 容
A	収支は計画に比べ向上が見られる。また、財務状況も良好である
B	収支は概ね計画どおりと認められる。財務状況は良好である
C	収支のいずれか、または両方が計画を達成していない。財務状況は良好である
D	収支のいずれも計画を達成していない。財務状況も良好とはいえない

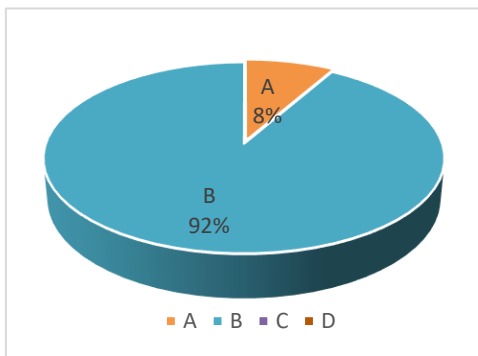
Ⅲ. 令和元年度 指定管理者評価表（総合評価）

施設名称	可児市市民公益活動センター
------	---------------

評価できる点	利用者数は減少したものの、多くの相談を受けており、活動団体の交流促進について機能している。また、新型コロナウイルスの影響による閉館時にも、ウェブ会議システムを効果的に活用している。	
改善が必要と思われる点	軽微な事項	特になし
	重要な事項	特になし
利用者アンケート結果の分析	講座や講演会などを開催した際に、利用者アンケートを実施している。参加者からは、その内容について概ね良好な評価をいただいております、利用者ニーズにあった事業実施がされているといえる。	

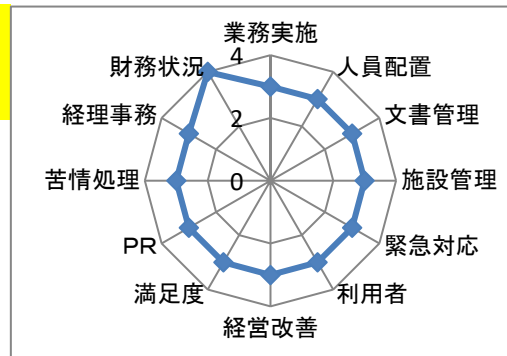
総合評価	B	評価コメント	管理業務は、適切に行われており、事業の実施についても計画どおり行われている。収支の状況についても良好である。利用者も年々増加しており、利用者へのサービスの維持向上に努めてほしい。
------	---	--------	---

評価結果の割合



4 = A
3 = B
2 = C
1 = D

項目別評価結果



総合評価の基準（評価指標の①②のいずれかの基準を採用し、評価を決定する）

評価区分	評価指標
A	① 全ての評価がB以上でAの割合が60%以上である
	② 適切に実施されており、評価できる点がおおく、改善が必要と思われる重要事項も少ない
B	① 全ての評価がB以上でAの割合が60%未満である
	② 概ね適切に実施されており評価できる点もあるが、軽微な事項を含め改善が必要な事項もある
C	① A・Bに該当せず、Dの割合が30%以下である
	② 適切に実施されている部分もあるが、改善が必要と思われる重要な事項もある
D	① 上記のいずれの評価にも該当しない
	② 改善が必要と思われる重要な事項が多く、早急な改善が必要である