

評価シート(市)

0 基本情報

施設名	福岡市NPO・ボランティア交流センター	指定管理者	「あすみん」マネジメントグループ
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日	所管課	市民局市民公益活動推進課

1 業務の履行に関する評価

評価項目	配点	評価	評価の理由
1 施設の運営 ☆	9	9	各項目共に水準を満たしている。
2 施設等の維持管理 ☆			
3 事業の実施 ☆			
小計	9	9	

2 サービスの質に関する評価

評価項目	配点	評価	評価の理由			
<b>1 財務的視点</b>						
(1) 予算の適正配分 ☆	8	7	各項目共に水準を満たしている。			
(2) 予算の効果的執行						
<b>2 利用者視点</b>						
(3) 利用者数(達成率)	55	41	(3)総人数で見ると減っているが、1日あたりの利用者数は前年比で増えている。 (4)施設や設備に対する利用者の満足度が高い(利用者アンケートで確認)。過去の利用者アンケート等での要望を受け、開館時間の延長を試行的に行っている。 (5)コロナ下において、変化する相談内容や相談体制に適切に対応している。 (6)団体運営に役立つ情報の収集・提供とともに、ハローソーシャルやボランティア情報の提供など、市民が活動に参加するきっかけとなる情報発信にも力を入れている。 (7)利用者の満足度が高い。(利用者アンケートで確認) (9)参加者の満足度が高い。(参加者アンケート等で確認) (11)あすみんミュージアムにより、あすみんへ来館する機会の創出につなげた。 (12)施設、設備、スタッフ、事業への満足度が高く、また、追跡調査を行っていることについても評価できる。			
(4) 施設・設備利用(達成率、ニーズに沿った提供)						
(5) 相談(相談件数、適切な対応)						
(6) 情報収集・提供						
(7) 接遇(窓口等での対応は適切か、心地よい対応ができていますか)						
(8) 市企画事業の参加者数(達成率)						
(9) 市企画事業の参加者満足度						
(10) 自主事業の参加者数(達成率)						
(11) 自主事業の参加者満足度						
(12) 利用者満足度(利用者アンケート結果)						
(13) 利用者満足度(意見・苦情等への対応)						
<b>3 学習と成長の視点</b>						
(14) 専門性の発揮(独自性、企画力、創造性、イノベーション)※				40	29	(14)各種イベントの動画配信等、事業者の独自性や企画力を発揮して、新たな事業の企画やコロナ下に応じた工夫を行っている。 (15)広報や情報発信に課題を抱えている団体も多く、団体紹介の動画撮影などの広報支援が評価できる。 (18)資格取得や研修の受講等、スタッフの育成による専門性の向上に努めている。
(15) NPO支援への新たな付加価値の創出※						
(16) 市民参画の仕組み(他のセクターとの共働を進める取り組み)						
(17) 事業を通じたネットワークの構築						
(18) スタッフの育成						
(19) 自主事業の展開(自主事業の実施とその効果)						
<b>4 業務プロセスの視点</b>						
(20) 人員確保と配置 ☆	25	22	(23)SNS等を効果的に活用してプロモーションを行い、利用者拡大につながっている。			
(21) 緊急体制(マニュアル策定等の体制、研修) ☆						
(22) 情報セキュリティ対応(個人情報やHP等の管理) ☆						
(23) プロモーション(センターの広報、利用者拡大の取組)						
(24) 事業実施のプロセス(民間の視点の活用)						
(25) 市との連絡・相談・協議 ☆						
(26) 記録(日常業務と運営についての記録) ☆						
小計	128	99				

3 経済性・効率性に関する評価

評価項目	配点	評価	評価の理由
1 収支の実績 ☆	8	6	
2 経費の縮減			
小計	8	6	

○評価点数

☆……3:水準を満たしている, 2:水準を満たしていない面がある, 1:水準を満たしていない

☆以外・5:特に優れた成果が挙げられている, 4:優れた成果が挙げられている, 3:標準的な成果が挙げられている, 2:成果が挙げられていない面がある, 1:成果が挙げられていない

※(14)・(15)……評価点×2

#### 4 加点事項

評価項目	配点	評価	評価の理由
1 管理運営にあたり工夫し成果をあげた取組等	5	4	講座や相談等のハイブリッド化を進め、コロナ下における利用者の多様なニーズに対応している。
小計(評価点×2)	10	8	

○評価点数(特に加点すべき事項がある場合に1~5点×2を加点する。特にない場合は0点とする。)

0:特になし, 1:工夫はしているが成果が挙がっていない, 2:やや成果が挙がっている, 3:成果が挙がっている,

4:優れた成果が挙がっている, 5:特に優れた成果が挙がっている

#### 5 減点事項

評価項目	配点	評価	評価の理由
1 改善指導が是正されていない事項や指定管理者の責めに帰すべき事故等	-5	0	特になし
小計(評価点×2)	-10	0	

○評価点数(特に減点すべき事項がある場合に1~5点×2を減点する。特にない場合は0点とする。)

0:特になし, -3:改善の努力が必要な事項がある, -5:早急に改善すべき事項がある

#### 6 評価点数合計

評価項目	配点	評価
1 業務の履行に関する評価	9	9
2 サービスの質に関する評価	128	99
3 経済性・効率性に関する評価	8	6
4 加点事項	10	8
5 減点事項	0	0
合計	155	122

#### 7 総合評価

上記1~6を踏まえ、下記の通り評価を行う。

**B**

【参考】総合評価判定基準

A	141点~155点	特に優れている
B	113点~140点	優れている
C	80点~112点(基準点99点)	標準である
D	43点~79点	やや劣っている
E	42点以下	劣っている