

評価シート(市)(令和7年度分)

1 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

2 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	

3 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
1 財務的視点			
(1) 予算の適正配分 ☆	8	7	(2) 電気代高騰など外部要因によるコスト高を運営内部の工夫で対処している。
(2) 予算の効果的執行			
2 顧客の視点			
(3) 利用者数(達成率)	55	43	(3) 利用者数は前年比104.6%(R6:47,756→R7:49,966)、目標達成率124.9%(目標40,000→実績49,966) (4) 施設や設備利用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)。 (5) 一般相談(R6:372→R7:342)及び専門相談(R6:56→R7:48)の件数及び利用者の満足度(R6:99.3%→R7:98.2%)は減少したが、相談件数の目標達成率は(一般相談142.5%、専門相談160%)昨年度に続き、高い水準を保っている。 (6) ホームページの更新回数を大幅に増加(R6:264→R7:695)させることで、閲覧数の増加(R6:196,530→215,166)につなげている。 (7) 利用者アンケートにおいて、あいさつ・声かけ、身だしなみ、言葉づかい、対応時の印象、説明の分かりやすさの全項目で98%以上の高い評価を得ている。 (8) 全ての研修及び講座において、目標を上回っている。 (9) 参加者の満足度が高い(参加者アンケート等で確認)。 (12) 利用者の満足度が高い(利用者アンケートで確認)。 (13) 利用者アンケートや意見箱等により利用者の意見を把握し、フォームによる回答手段の追加や利用案内の改善など、利用者の意見を踏まえた改善に取り組んでいる。
(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るか)			
(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)			
3 学習と成長の視点			
(14) 専門性の発揮(独自性、企画力、創造性、イノベーション)※	40	31	(14) 講座や相談の実施など、事業者の企画力・創造性を発揮し工夫を行っている。 (15) オーダー講座や出張相談を市外自治体・団体等にも展開し、中間支援組織としてのノウハウ提供を行うなど、新たな付加価値の創出に取り組んでいる。 (16) 市民活動フォーラムや交流会の実施に加え、企業、大学、NPO等多様な主体との連携により市民参画の促進が図られている。 (17) 学生ボランティアミーティング実行委員会において参加者のネットワークを構築した。 (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。 (19) 自主事業を実施し、利用者サービスの向上に取り組んでいる。一方で、ネットワーク構築や団体間のマッチングにつながるさらなる展開が期待される。
(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)			
4 業務プロセスの視点			
(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、SNS等の登録者数の増加や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	103	

4 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	7	2 被服費及び光熱水費の削減により、経費の縮減に努めている。
2 経費の縮減			
小計	8	7	

5 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	電気代高騰など外部要因によるコスト増に対し、館内への温湿度計の設置や空調の適正利用を促すなど、省エネルギーに向けた取組を実施した結果、電気使用量(R6: 63,664kWh→R7: 58,237kWh)及び電気代(R6: 1,595千円→R7: 1,462千円)が減少し、経費の抑制につながった。また、キャッシュレス決済の導入や登録更新手続きの電子化、SNS・ホームページを活用した情報発信の強化など、利用者の利便性向上と業務効率化の両立を図っている。
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

6 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	0	0	特になし。
小計(評価点×2)	0	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

7 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	103
3 経済性・効率性に関する評価	8	7
4 加点事項	10	8
5 減点事項	0	0
合計	155	127

8 総合評価

上記1～7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