評価シート（市）（令和4年度分）

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	8	第1回実地調査において、令和4年度市民活動・ボランティアフォーラムについて広報の遅れを指摘（通常1か月前に広報するが、1週間前の広報となっていた）。第2回実地調査において、改善状況を確認するも3月の事業（「あすみん相談月間」、広報講座等）について広報の遅れが見られた。
2　施設等の維持管理　☆			
3　事業の実施　☆			
小計	9	8	

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
1　財務的視点			
(1)　予算の適正配分　☆	8	6	各項目共に水準を満たしている。
(2)　予算の効果的執行			
2　サービスの質に関する評価			
(3)　利用者数（達成率）	55	39	(3)利用者数は前年比167.0%（R3：21,770→R4:36,358），目標達成率121.2%（30,000→実績36,358） (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）。 (5)相談件数が前年比105%(445→468)専門相談及び会計・税務個別相談では、利用者の満足度が高い。 (6)SNSを活用し、助成金情報などを効果的に発信した。 (7)接遇に対する利用者の満足度が80%近い(利用者アンケートで確認)。新人研修や外部講師による接遇研修を行い、接遇の向上に努めている。 (9)参加者の満足度が高い（参加者アンケート等で確認）。
(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，適切な応対）			
(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	30	(14)オンラインでの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)対面とオンラインのハイブリッドでの講座開催、動画撮影・配信など時流に合わせた活動を取り入れている。 (16)学校・企業のボランティアコーディネートの参加者が大幅に増加（95名→255名）、出前講座の実施など市民参画の取り組みを積極的に行っている。 (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）			
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、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	97	

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	7	光熱費の高騰に対応するため、電気代、使用料を細かくチェックし、予算を投資する事業を厳選するなど経費の縮減を行った。
2　経費の縮減			
小計	8	7	

〇評価点数
☆・・・・・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がっている，4：優れた成果が挙がっている，3：標準的な成果が挙がっている，2：成果が挙がっていない面がある，1：成果が挙がっていない
※(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	講座や相談事業へのオンラインシステムを導入する工夫を行っている。また、自己評価シートについて、外部専門家と見直しを行うなど、あすみんの存在価値や機能価値を再確認している。
小計（評価点×２）	10	8	

〇評価点数（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	

〇評価点数（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	8
2　サービスの質に関する評価	128	97
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	120

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