

平成25年度

新宿区立新宿NPO協働推進センター
指定管理者の管理業務に係る事業評価報告書

平成26年8月

新宿区立新宿NPO協働推進センター

指定管理者事業評価委員会

目 次

I	評価の目的	1
II	評価の概要	2
1	評価者	2
2	評価委員会開催概要	2
3	評価項目	2
4	評価対象	2
5	評価方法	2
III	評価の結果	3
1	評価結果	3
2	項目別の評価	4
3	総合評価・全体評価	7
IV	施設の概要	8
1	施設概要	8
2	指定管理者	9
3	運営状況	10
○	参考資料	12

新宿区立新宿NPO協働推進センターの指定管理者の管理業務に係る
事業評価に関する要綱

I 評価の目的

新宿区立新宿NPO協働推進センター（以下、「NPOセンター」という。）は、新宿区内において社会貢献活動を行う特定非営利活動法人その他の多様な主体の協働の取組を推進し、地域の課題を解決するための基盤を整備することにより、区内における社会貢献活動の健全な発展を図り、もって区民の福祉の向上に寄与するため、平成25年4月1日に開設しました。

NPOセンターの管理運営については、効率的で質の高いサービスを提供できるように、指定管理者制度を導入し、指定管理者選定委員会、議会の承認など必要な手続きを経て、一般社団法人新宿NPOネットワーク協議会を指定管理者に選定しました。

新宿区では、指定管理者の管理業務が協定書の定めに従って適正に行われたか、また、施設の設置目的に沿って円滑に運営し、施設利用者へのサービスの向上がなされたかなどを検証するために、毎年度終了後、指定管理者の管理業務の事業評価を実施することとしています。

NPOセンターにおいても、評価の結果を今後の管理業務に反映させ、利用者へのより良いサービスの提供に寄与できるよう、外部の委員の参画による新宿区立新宿NPO協働センター指定管理者事業評価委員会を開催し、平成25年度の指定管理者管理業務の事業評価を実施しました。

この報告書は、同評価委員会による評価結果をまとめたものです。

評価結果は、今後の管理運営業務の改善及びサービスのより一層の向上のため、指定管理者に通知することとします。

Ⅱ 評価の概要

1 評価者

- (1) 名 称 新宿区立新宿NPO協働推進センター指定管理者事業評価委員会
- (2) 構 成
評価委員 5名（外部委員3名・内部委員2名）
早田 宰 （早稲田大学社会科学総合学院教授）
※委員長（各評価委員の互選により選任）
関口 宏聡 （特定非営利活動法人シーズ・市民活動を支える制度をつくる会常務理事）
阿部 かおり（公認会計士）
山本 秀樹 （新宿区地域文化部生涯学習コミュニティ課長）
中川 誠一 （新宿区地域文化部産業振興課長）

2 評価委員会開催概要

- (1) 日 時 平成26年8月4日（月） 午前9時30分から午前12時まで
- (2) 場 所 新宿区立新宿NPO協働推進センター 1階 101会議室
- (3) 出席者
 - ① 評 価 者：評価委員 5名
 - ② 指定管理者：新宿区立新宿NPO協働推進センター 施設長
（一般社団法人新宿NPOネットワーク協議会 代表理事）
 - ③ 事 務 局：地域文化部地域調整課職員 3名
- (4) 内 容 施設見学、指定管理者による事業説明、質疑応答、各評価委員による評価、評価に基づく意見交換、全体評価

3 評価項目

- (1) 施設の運営に関すること
- (2) 利用に関すること
- (3) 施設・設備の管理に関すること
- (4) 管理運営経費に関すること
- (5) 事業に関すること

4 評価対象

指定管理者から提出された平成25年度事業計画書、平成25年度事業実績報告書及び自己評価資料を基に、評価委員会当日の指定管理者による事業説明及び質疑応答により、評価を行いました。

5 評価方法

各評価委員が評価項目ごとの個別評価及び総合評価を行い、各評価委員の総合評価の平均値により全体評価を決定しました。

Ⅲ 評価の結果

1 評価結果

評価項目	A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	評価 (平均)
1 施設の運営に関すること	3	1	3	3	3	2.6
2 利用に関すること	3	2	2	3	3	2.6
3 施設・設備の管理に関すること	3	3	3	3	2	2.8
4 管理運営経費に関すること	3	2	2	2	3	2.4
5 事業に関すること	3	1	3	3	2	2.4
総合評価	3	1	3	3	3	2.6
全体評価	3 (良)					

【評価の見方】

(1) 個別評価・総合評価

4：優良、3：良、2：妥当（必要事項はクリア）、1：課題あり

(2) 全体評価

「総合評価」欄の数値を下記基準により全体評価として記載

3.5以上 の場合 4：優良

2.5以上3.5未満 の場合 3：良

1.5以上2.5未満 の場合 2：妥当（必要事項はクリア）

1.0以上1.5未満 の場合 1：課題あり

2 項目別の評価

(1) 施設の運営に関すること

「施設の運営に関すること」について、下記の6つの小項目で評価を行いました。

① 利用率・稼働率	目標とした「利用率・稼働率・利用者数等」について達成できたか。また、それらの向上策を実行したか。
② 職員体制	適正な職員配置計画をたて施設運営に支障のない勤務体制をとったか。
③ 職員教育	業務・危機管理・個人情報保護に関する研修等、業務に必要な知識を身に付ける努力はなされたか。
④ 緊急時の対応	事故等の緊急時の対応体制が整備されていたか。また、緊急時に適切な対応が取られたか。
⑤ 区との連絡調整	仕様書に示される区との連絡、調整などに関わる業務は適切に行われたか。
⑥ その他施設の運営	その他協定書及び仕様書に定める施設の運営に関し、必要な措置を講じたか。

【評価結果】 2. 6 (各評価委員による評価の平均値)

業務マニュアル・災害応急時対応マニュアルなど各種マニュアルが整備され、定期的に職員会議を開催し情報共有化が図られており、全体的に適正に運営がされていると評価します。

稼働率が目標に届かなかったことは、改善すべき点であると考えます。要因として、施設開設1年目であったことや立地面などが挙げられますが、広報紙・Facebookによる周知やWEB予約を一般団体に開放するなどにより、25年度後半には稼働率は向上しており、稼働率向上のための工夫・努力の成果が見られます。

より多くの団体に利用され、NPOセンターが協働の場となるよう、今後、さらなる稼働率向上に向けた取り組みを期待します。

(2) 利用に関すること

「利用に関すること」について、下記の4つの小項目で評価を行いました。

① 利用手続	利用手続きは適正かつ公正に行われたか。
② 利用者サービスの向上	利用者の利便性を確保し、また、利便性向上その他に寄与するサービス・事業に努めたか。
③ 利用者対応・接客	利用者への対応・接客は良好に行われたか。
④ 利用者要望の把握・対応	利用者の要望把握は適切に行われたか。また、業務に生かされたか。

【評価結果】 2. 6 (各評価委員による評価の平均値)

利用手続きにあたって差異が生じないように、貸出手続きマニュアルが整備されており、手続きの標準化の取り組みがされています。

自動販売機の設置、フリースペースでの図書閲覧サービス及び作業室内の機器利用サービスなど利便性向上に向けた取り組みがされています。

学識経験者・中間支援団体経験者などによる有識者会議、施設利用団体による会議及び利用者アンケートの実施によって、積極的に利用者ニーズの把握に努めていると評価します。また、利用者用掲示場所の設置、出入口の夜間照明の設置など、要望に対して柔軟に対応している点も評価できます。

今後、アンケートの回収率を上げ、より多くの利用者ニーズを把握し、さらにきめ細やかなサービスの提供を期待します。

(3) 施設・設備の管理に関すること

「施設・設備の管理に関すること」について、下記の3つの小項目で評価を行いました。

① 施設・設備管理	事業計画書等に基づいた施設・設備管理業務が適切に行われたか。
② 修繕・備品管理	施設修繕や備品管理は適切に行われたか。
③ 省エネルギー・省資源	省エネルギー・省資源等に努めたか。

【評価結果】 2. 8 (各評価委員による評価の平均値)

巡回時における点検や定期点検により、適切な施設・設備管理がされています。

また、施設内に設置しているチラシ・ポスターなど掲示物が見やすく整備されており、美観に配慮した施設管理がされています。

施設の利用状況に応じた施設内の照明使用の抑制、近隣町会の資源ごみ回収活動への協力によるNPOセンターの資源ごみ排出量の削減など、省エネルギー・省資源の取り組みがされています。

併設する子ども園とは、避難経路情報の共有、NPOセンターのイベント参加への呼びかけなど、積極的に情報共有・情報交換が図られており、良好な関係が築けていると評価します。

(4) 管理運営経費に関すること

「管理運営経費に関すること」について、下記の3つの小項目で評価を行いました。

① 適正な会計処理	適正な会計管理による収支状況であるか。
② 目標の達成	目標とした利用収入・収益率を達成することができたか。
③ 経費削減、収入・収益率確保の努力	経費節減、収入・利益率確保に向けた努力はなされたか。

【評価結果】 2. 4 (各評価委員による評価の平均値)

収支状況は、毎月の月次報告で区に報告されており、適正な会計管理がされています。

稼働率が目標達成できなかったことにより、利用収入や自主事業収入は予算を下回っており、稼働率向上の取り組みを通じて、安定した収入確保に向けた努力が望まれます。

なお、省エネルギー対策により光熱水費を抑えるなど、環境への配慮と合わせた経費削減の取り組みは評価できます。

(5) 事業に関すること

「事業に関すること」について、下記の2つの小項目で評価を行いました。

① 事業実施	事業計画書等に基づき計画した事業を実施したか。
② 事業効果	施設の設置目的に照らして、事業は効果的に行われたか。

【評価結果】 2. 4 (各評価委員による評価の平均値)

仕様書・事業計画書などに基づき、計画どおり適切に事業が実施されています。

ただし、講座事業や交流事業については、計画どおりの集客が達成できていないため、類似施設の事業をリサーチし、これらの事業と差別化を図るなど、指定管理者の強みを生かした努力が望まれます。

なお、交流事業を通じて、参加団体同士の協働が生まれており、施設設置目的に沿った効果が得られていると評価します。

3 総合評価・全体評価

平成25年度の指定管理者の管理業務について、各評価委員の総合評価の平均は「2.6」となり、全体評価は、評価基準（2.5以上3.5未満 →3:良）に照らし、「3:良」と評価しました。

施設が「地域を支える社会貢献活動団体の拠点」となるために、施設稼働率や講座参加人数などの低迷は課題であり、指定管理者の強みを生かして、さらなる改善や利用者を増やす工夫が必要です。

しかし、利用者ニーズを積極的に把握し、ニーズに対して柔軟に対応した点や利用者の利便性の向上を図る様々なサービスを行っている点は評価できます。

また、各種マニュアルの整備、定期的な職員会議開催による情報共有化、仕様書・事業計画書に基づく各事業の実施など、適切な施設の管理運営ができていると評価します。

社会貢献活動団体のネットワークづくりやNPOセンターの活用などについて、利用者の声や運営上の課題を整理して、より多くの団体の協働の取り組みが促進されるよう、指定管理事業や自主事業を通じて、指定管理者の創意工夫ある施設の管理運営を期待します。

IV 施設の概要

1 施設概要

(1) 施設名称 新宿区立新宿NPO協働推進センター

(2) 所在地 東京都新宿区高田馬場四丁目36番12号

(併設：しんえい子ども園もくもく、しんえい学童クラブもくもく、防災ルーム、防災倉庫)

(3) 施設規模

① 複合施設全体

土地面積：4,264.16㎡

建物面積：4,126.61㎡

構造：校舎棟 地上5階建て 鉄筋コンクリート造

屋内運動場棟 地上2階建て 鉄骨造 RC造

② 新宿区立新宿NPO協働推進センター

延床面積：1,804.88㎡

(会議室等：1,110.88㎡ 多目的室：694㎡)

多目的グラウンド：1,438㎡

(4) 開館時間等

① 開館時間：午前9時～午後10時

② 利用時間：午前9時～午後9時45分

③ 休館日：毎月第二火曜日・年末年始

(5) 主要施設

階	室名	面積 (㎡)	定員 (人)	特徴
5階	501会議室	92.74	72	音響装置、天井備付けプロジェクター完備
4階	401会議室A	30.66	16	A・B合わせて一体利用可能
	401会議室B	30.66	16	
	受付、フリースペース、作業室、事務室			
3階	倉庫			
2階	2階多目的室	350.79	264	運動利用可能・土足厳禁
	男女更衣室			
1階	101会議室	43.63	18	
	102会議室	34.24	16	防音仕様
	1階多目的室	181.5	81	運動利用可能・土足厳禁
屋外	多目的グラウンド	1,438		日・祝日のみ利用可能

2 指定管理者

(1) 指定管理者名

一般社団法人新宿NPOネットワーク協議会

(2) 指定期間

平成25年4月1日から平成28年3月31日まで（3年間）

(3) 業務の範囲

新宿区立新宿NPO協働推進センター条例（平成24年新宿区条例第38号。以下、「条例」という。）第6条に規定する以下の業務とする。

- ・ 社会貢献活動に関する情報の収集及び発信並びに普及啓発に関する業務
- ・ 社会貢献活動を行う団体等のネットワークづくりその他当該団体等の活動の推進に関する業務
- ・ センターの利用に関する業務
- ・ 条例第21条に規定する団体登録、条例第22条に規定する利用の承認、条例第23条に規定する利用の不承認及び条例第24条に規定する利用承認の取消し等に関する業務
- ・ 条例第27条に規定する利用料金の納入、条例第29条に規定する利用料金の減免及び条例第30条に規定する利用料金の返還に関する業務
- ・ センターの施設及び設備の維持管理に関する業務
- ・ その他センターの管理に関し、区長が必要と認める業務

3 運営状況

(1) 施設別利用状況

施設名	利用率（日単位）			稼働率（利用区分単位）			利用人数
	利用可能日数	利用日数	利用率	利用可能区分数	利用区分数	稼働率	
101会議室	345	116	33.6%	1,030	186	18.1%	2,211
102会議室	343	147	42.9%	1,029	225	21.9%	1,370
401A会議室	345	218	63.2%	1,032	355	34.4%	3,775
401B会議室	344	145	42.2%	1,031	234	22.7%	1,055
501会議室	344	117	34.0%	1,030	213	20.7%	6,644
1階多目的室	342	47	13.7%	1,026	92	9.0%	3,117
2階多目的室	345	66	19.1%	1,030	108	10.5%	19,455
多目的グラウンド	59	4	6.8%	120	7	5.8%	2,406
計	2,467	860	34.9%	7,328	1,420	19.4%	40,033

※利用可能日数及び利用可能区分数は、各施設ごとに保守点検等により利用不能となった日数・区分数を差し引いた数である。

※利用可能区分数及び利用区分数は、1日を3区分（午前・午後・夜間）した区分数の合計である。

(2) 収支状況

① 指定管理業務 収支状況

収入			
項目	予算額 (円)	決算額 (円)	達成率
指定管理料	51,479,000	51,479,000	100.0%
利用料金収入	3,508,000	1,246,400	35.5%
実施事業収入	505,000	441,900	87.5%
収入計 (A)	55,492,000	53,167,300	95.8%

支出			
項目	予算額 (円)	決算額 (円)	執行率
人件費	27,245,000	23,989,901	88.1%
消耗品費等	1,029,000	1,588,886	154.4%
光熱水費	6,037,000	2,772,716	45.9%
委託料	11,500,000	9,825,369	85.4%
賃借料	3,178,000	3,008,471	94.7%
修繕費	578,000	488,536	84.5%
その他管理運営経費	108,000	50,395	46.7%
運営委員・分科会委員謝礼	1,029,000	665,000	64.6%
その他の実施事業費	4,788,000	3,710,342	77.5%
支出計 (B)	55,492,000	46,099,616	83.1%

収支		
項目	予算額 (円)	決算額 (円)
収入計 (A)	55,492,000	53,167,300
支出計 (B)	55,492,000	46,099,616
収支差額 (A - B)	0	7,067,684

② 自主事業 収支状況

収入			
項目	予算額 (円)	決算額 (円)	達成率
自動販売機売上	504,000	109,488	21.7%
その他有料サービス (コピー機・印刷機、消耗品販売他)	252,000	174,535	69.3%
収入計 (A)	756,000	284,023	37.6%

支出			
項目	予算額 (円)	決算額 (円)	執行率
自動販売機売上	126,000	45,434	36.1%
その他有料サービス (コピー機・印刷機、消耗品販売他)	126,000	122,753	97.4%
支出計 (B)	252,000	168,187	66.7%

収支		
項目	予算額 (円)	決算額 (円)
収入計 (A)	756,000	284,023
支出計 (B)	252,000	168,187
収支差額 (A - B)	504,000	115,836

新宿区立新宿NPO協働推進センターの指定管理者の管理業務に係る
事業評価に関する要綱

(目的)

第1条 この要綱は、新宿区立新宿NPO協働推進センター（以下「NPOセンター」という。）の指定管理者が実施した管理業務に係る事業を評価するにあたり、必要な事項を定めることを目的とする。

(評価委員会の設置)

第2条 区長は、指定管理者が行うNPOセンターの管理業務に関する評価（以下「評価」という。）を行うため、新宿区立新宿NPO協働推進センター指定管理者事業評価委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(組織)

第3条 委員会は、次に掲げる職にある者につき、区長が委嘱し、又は任命する委員5人をもって組織する。

- (1) 外部委員 3名
- (2) 内部委員 2名

2 委員会に委員長を置き、委員長は委員の互選により定める。

3 委員長は、委員会を代表し会務を総理する。

4 委員長に事故あるとき又は委員長が欠けたときは、委員のうちから委員長があらかじめ指名した者がその職務を代理する。

5 委員に事故あるときは、あらかじめ委員長が指名する者がその職務を代理する。

(委員の任期)

第4条 委員の任期は、委嘱の日又は任命の日から所定の評価業務が終了した日までとする。

(委員会の開催)

第5条 委員会は、委員長が招集する。

2 委員長は、委員の半数以上の委員の出席がなければ委員会を開くことができない。

3 委員長は、必要に応じ委員以外の者を委員会に出席させることができる。

(評価の基準)

第6条 NPOセンターの評価は、次に掲げる項目について、別に定める評価の基準により行うものとする。

- (1) 施設の運営に関すること。
- (2) 利用に関すること。
- (3) 施設・設備の管理に関すること。
- (4) 管理運営経費に関すること。
- (5) 事業に関すること。

(評価の方法)

第7条 委員会は、前条の評価を次のとおり行う。

(1) 指定管理者が提出した事業実施報告書その他委員会が必要と認める書類による評価

(2) 指定管理者に対するヒアリングによる評価

(評価の対象)

第8条 委員会が行う評価の対象は、当該年度の前年度に実施した管理業務とする。

(委員会の庶務)

第9条 委員会の庶務は、地域文化部地域調整課が処理する。

(補則)

第10条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に必要な事項は、別に定める。

附 則 (平成26年7月9日 26新地地管第647号 地域文化部長決定)

この要綱は、平成26年7月9日から施行する。