

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：平成29年度）

担当部署名	企画振興部 地域づくり連携課
評価対象期間	平成29年 4月 1日 ～ 平成30年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	19,250,742 円

1. 施設の概要等

施設の概要	名 称	松阪市市民活動センター
	所 在 地	松阪市日野町788 カリヨンプラザ3階
	設置目的	市民の行う広範かつ多様な市民活動を支援することを目的に、総合的な拠点施設として設置。
	設備の概要	施設面積：396.69㎡ 施設内容：カリヨンプラザ3階鉄骨造り 事務室、大会議室、小会議室1、小会議室2、小会議室3、外会議室、IT工房、ラウンジ

2. 指定管理者の概要等

指定管理者	名 称	特定非営利活動法人Mブリッジ 代表理事 濱田 昌平
	所 在 地	松阪市日野町788
指定管理業務の内容		○センターの運営に関すること ○センターの維持管理に関すること ○松阪市の市民活動の活性化に資すること ○松阪市の市民活動に関する情報コーディネートに関すること ○管理業務等報告に関すること
管理業務の実施状況		○来場者数延べ 22,460人 ○会議室利用数 1,384回 ○登録団体数 459団体（2017年3月末時点） ○開館時間12時間（10時～22時）の週6日（月～土）の施設を安定して運営を継続している。時間外利用についても市と相談の上、可能な限り対応し、利用者目線の運営を心がけている。 ○施設管理の人員は基本2名体制とし、人件費とのバランスを保ちつつ利用者に不便のないよう配慮している。 ○運営委員会を開催し、団体の新規登録・取消などセンターの管理運営について協議する場を設けている。 ○ボランティアや市民活動に関する相談対応は随時行い、相談内容の共有は、記録シートや連絡ノート、組織内メール等で行い、相談対応したスタッフ以外でも可能な限り継続した対応ができるよう努めている。 ○個人情報保護法の改正に伴い、各地の中間支援施設等の情報を収集し、対応にあたった。 ○月1～2回、スタッフミーティングを実施し、情報共有、施設管理能力の向上に努めている。 ○防災支援団体のアドバイスをもとに独自に作成した危機管理マニュアルによるスタッフ指導を実施している。 ○非常時に館内の利用者に一斉に案内ができる環境を整えた。 ○内部の緊急連絡網にはスマートフォンのメッセージアプリなども活用し、これまで以上に情報伝達をスムーズにした。 ○全スタッフが普通救命講習を受講し修了証を持っており、施設を安心して利用してもらえる体制を整えている。 ○今後センターが提供すべきサービスや、講座内容についてのアンケートを実施し、市民ニーズの把握に努めている。

サービスの質の向上

○市民活動情報紙（アロマ）の発行：年6回（隔月）、毎回：2,500部／年間：15,000部発行。
 センターの全登録団体（459団体）及び、県内外の公共施設（136施設）に発送、設置依頼を継続している。
 ○独自でメールマガジンを発行し、センターの事業など、NPOに有益な情報提供を継続している。
 ○ブログ、SNSなどインターネットメディアを活用し、こまめに情報発信を行い、市民活動のPRに努めている。
 ○インターネット以外のメディアの中でも、年齢性別を問わず視聴可能な地元ケーブルテレビの行政チャンネルにて市民活動センターの情報番組「市活ナビ」を放送し、広く一般市民へも情報を提供している。
 この番組は台本作成から出演までスタッフがこなし、市民活動を「身近」に感じてもらえるよう努めている。
 ○センターで実施する事業に関してはプレスリリースを行い、新聞各社やテレビなどを通じた情報発信を行うことで市民活動に関心の薄い層にも情報が届くよう努めている。
 ○「広報まつさか」にも毎月情報を掲載してもらえるよう情報提供し、市内全域への情報提供を継続している。
 ○指定管理者の持つスキルをこの地域のNPOに還元する「おススメ講座」を年間12回実施。センター登録団体であれば無料で受講可能、登録団体以外の一般参加費は2,000円とし、登録団体を優遇している。また、講座受講料はこの地域のNPO支援として活用している。
 ○地域のイベントに自主的に参画できるボランティア人材の発掘・育成・ネットワーク構築をテーマに「お祭りマイスター」育成事業を展開。29年度の認定マイスターは21名。個人のボランティア登録を行い、センターが出店する祭りにボランティアとして関わってもらった。
 ○地域で頑張る市民活動団体（NPO）をより多くの人に知ってもらい、表彰する「NPOあっぱれ大賞」を実施した。
 公募、パネル展示による人気投票、表彰式の流れで実施。
 人気投票は氏郷まつり会場を皮切りにセンターラウンジでも約1ヶ月間行い、総数275件の投票があった。
 ○NPOあっぱれ大賞の投票期間、センターラウンジを飾り付けて「ミニミニ（見・観に）文化祭」を実施。
 ○全国的な環境意識啓発事業に早くから着手し「キャンドルナイト」、「打ち水大作戦」などを共に10年継続している。
 打ち水大作戦については、事前に歩道申請も行い、センターに来館された自治会長の皆さんと市長にもご参加いただいた。
 ○登録団体のアピール力向上のために「鈴の音市・出店／出演サポート事業」を実施している。
 ○地元企業との連携事業として、住友理工「夢・街・人づくり助成事業」を実施している。
 29年度は2部門：6団体を採択、合計40万円を助成。昨年度の最優秀団体には奨励金3万円を授与。
 ○県内のNPO自作チラシNo.1を決定する「チラシ1」グランプリを実施。
 公募、SNSでの人気投票、表彰式の流れで実施し、広く一般の市民が関われる事業として展開した。
 ○リユースパソコンを市民活動団体に無償で寄贈し、情報化を支援している。29年度は松阪地域の3団体に5台を寄贈。
 ○市民活動団体との連携先として期待される企業の社会的責任（CSR）推進のため検定場の場を提供している。

施設・設備等の維持管理

○セキュリティ会社（SECOM）と契約し、スタッフ不在時の安全面・管理面の体制を維持している。
 ○設備の保守管理のため中部電気保安協会と契約し、電気設備の管理体制を整えている。
 ○電気、水道、ガスの元栓の締め忘れなどを防止するため2名体制でチェックするようスタッフを指導し、実行している。
 ○通路、ラウンジ等に設置するロッカー、書棚などの倒壊を防ぐための耐震金具を設置し、チェックを行っている。
 ○市の一括管理であるAEDの交換パッド、バッテリーなどのチェックを自主的に行っている。
 ○勤務時間内のスタッフによる清掃頻度を上げ、館内美化と設備維持に努めている。
 ○施設利用者と良好な関係を築き、施設利用後の清掃協力への理解を得る等、施設利用者のマナー向上にも努めている。
 ○経年劣化によるエアコン設備の修繕について市と相談の上、利用頻度の多い箇所を優先して対応している。
 ○その他の点検や清掃など、基本的な維持管理も適切に行い、快適な施設であることを維持している。

指定期間 平成25年 4月 1日 ～ 平成30年 3月31日

(単位：円)

			事業計画	事業収支実績				
				平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
事業収支推計	収入	指定管理料	19,250,000	18,716,000	19,250,742	19,250,742	19,250,742	19,250,742
		利用料金	2,300,000	1,776,810	2,137,940	2,253,580	2,071,320	1,939,290
		その他の収入	3,000,000	2,768,208	3,462,978	3,298,418	2,532,964	2,435,213
		計 (A)	24,550,000	23,261,018	24,851,660	24,802,740	23,855,026	23,625,245
	支出	人件費	15,120,000	13,550,680	14,228,440	14,500,113	14,242,880	14,330,340
		事務費	1,250,000	607,002	589,591	855,101	724,261	764,727
		事業費	4,920,000	4,905,133	5,019,664	5,366,681	4,564,648	4,036,046
		その他（施設管理費）	3,260,000	4,186,531	4,977,514	4,080,068	4,321,204	4,491,278
		計 (B)	24,550,000	23,249,346	24,815,209	24,801,963	23,852,993	23,622,391
収支差引額 (A) - (B)		0	11,672	36,451	777	2,033	2,854	

3. 指定管理者業務運営項目別評価

評価項目			指定管理者自己評価		担当部署評価	
業務運営項目	内 容		採点	判定	採点	判定
管理業務の実施状況	①施設の目的や基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、職員は理解していたか。	5	A	5	A
	②施設設置目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的は達成されたか。	5		5	
	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	4		4	
	④運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の維持管理、運営が行われたか。	5		5	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制（作業責任者・業務担当者）は明確になっていたか。	5		5	
	⑥意思疎通	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	4		4	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	5		5	
	⑧地域の振興・活性化	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を行ったか。	5		5	
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取組み	自主事業や運営方法の工夫等利用者数増加に向けた具体的な取組みはあったか。 (注1)	5	A	5	A
	②利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組みを行ったか。	5		5	
	③適切な情報提供	全ての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行ったか。	5		5	
	④利用促進・PR	当該施設・事業について、広報誌やパンフレットを作成するなど、具体的な取組みが実施され、積極的な利用促進が図られたか。	5		5	
	⑤非常時・緊急時の対応	事故、災害等の緊急事態発生時の危機管理マニュアルの整備や対応体制の確立はされていたか。	5		5	
	⑥苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	5		5	
	⑦自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	5		5	
	⑧利用者アンケートの実施	利用者アンケートを実施し、利用者の意見・要望、満足度の把握に努めたか。課題がある場合は対応策を講じたか。	5		5	
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持がされていたか。	5	A	5	A
	②備品・什器等の保守点検	備品・什器等が適切に管理され、良好な機能が保持されていたか。	4		5	
	③修繕業務	点検によって異常が認められた場合には、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じたか。	4		4	
	④樹木・植栽等管理業務	草取りや除草等を行い、利用者が快適に利用できるような良好な景観が保たれていたか。	4		4	
	⑤清掃業務	敷地内は全て利用者が快適に利用できるよう清潔な状態が保たれていたか。	5		5	
	⑥鍵管理	鍵の管理は適切であったか。	5		5	

【（注1）のみ指定管理施設の管理運営評価表作成要項の評価基準1-（2）の採点基準にて評価】

4. 総合評価

指定管理者自己評価	担当部署評価
【努力した点・成果等】 ○スタッフからの事業提案、内部ルールの改善等の意見・要望を聞き入れ、スタッフ自らが考え、行動できる環境を維持・継続している。特に内部ルールについては利用者目線を最優先し、常に改善の意識を持ってスクラップアンドビルドを重ねている。 ○地域で活躍できるボランティア人材の発掘・育成を目指して取り組む「お祭りマイスター育成ワークショップ」では、この趣旨に賛同した参加者に、当センターが出店するお祭りにボランティアとして参加していただいた。この時「チャリティー縁日」と題して綿菓子販売、バルーンアート体験、缶バッチガチャ（販売）などを実施した。チャリティー縁日の売り上げは「NPOあっぱれ大賞」などの事業を通じてこの地域のNPO支援に活用した。結果としてこの事業は単一事業として完結するのではなく、個人のボランティアが地域のNPOを支援する支援サイクルになっていることも成果の一つとなっている。 ○市民活動団体のモチベーションを保ち、更なる飛躍に向けて活動を展開してもらえるように企画した「NPOあっぱれ大賞」では、ノミネート団体それぞれの活動に応じた賞を授与した。その結果、ノミネート団体からは非常に喜ばれ、受賞結果が新聞掲載に至った団体もあった。また、この事業で作成されたPRパネルは貸し出し可能とし、団体のPRに活用していただいている。他にも、受賞の喜びを自団体の情報紙に掲載していただくなど、この事業をきっかけに団体独自で広報に力を入れるようになり、情報発信が苦手なNPOにとっては、その課題解決の一助となっている。市民活動の満足度の尺度はアンケート等で数値化しにくく、評価を得にくい、この事業に関わる市民活動団体がこの地域で活躍される姿も成果の一つと感じる。 ○指定管理者の持つスキルを還元する「おススメ講座事業」を年間12回（月1回）実施した。月1回のペースでNPOのスキルアップになる講座を開催している中間支援施設は県内でも少なく、他地域から参加した受講者からは「松阪は講座や事業が多くて良いですね」という声も届いている。 ○継続して10年を迎えた打ち水大作戦では、事前に歩道の使用許可を取り実施した。今年も市長や自治会連合会の会長の皆さんにも参加していただいたほか、昨年のメディア報道をご覧いただいた地元和裁教室の先生と生徒さんが二次利用水を持参して打ち水に参加してくださった。こうした広がり、一つの事業を単発（単年度）で行うのではなく、継続することでこの地域に定着させてきた証でもある。 ○登録団体数は年々緩やかに伸びており459団体の登録は三重県下の市民活動支援センターの中では最多の登録数を維持している。	【評価すべき点】 ○「NPOあっぱれ大賞」の企画により、情報発信が苦手なNPOの課題解決の一助となっている。 ○「おススメ講座事業」を年間12回（月1回）実施して、指定管理者の持っているスキルを還元している。
【改善すべき点】 ○県内の中間支援施設の課題として挙げられる即戦力となる優秀な人材の不足は当センターにも当てはまる。新規スタッフなどが迷わず業務に携われるマニュアルなどにはない臨機応変な対応が求められるため、ある程度の経験と相応のセンスが必要と感じる。特に中間支援に関するセンスなどは仕事に対する責任感だけで身につくスキルではないため、人材育成について今まで以上に体系的な指示系統や、スタッフ教育の仕組みを構築していく必要性を感じる。 ○昨年度から引き続き、会議室や備品以外のセンターの利用促進として、NPOだけでなく、行政、企業、自治体など主体の垣根を越えた情報・交流の拠点としての活用を広めたい。ただ、市民活動センター条例施行から10年以上が経過しており、時代の流れに即した中間支援を考えると制約に縛られることもあるため、市担当所轄と条例改正なども視野に入れた対話を検討したい。 ○これも昨年度から引き続き、改善すべき点ではないが、市民活動センターの入るカリヨンプラザの1階に産業支援センターが入り、豪商というキーワードが松阪の市政、経済、観光などの視点で最注目を浴びている。これは当センターが継続して推進しているCSR（企業の社会的責任）の観点からもNPOと企業の連携推進につながる可能性を感じる。産業支援センターとも可能なかぎり連携を図り、NPO支援の新しい形を模索したいと考える。	【指導すべき点】 ○平成30年度より、指定管理業務に地域づくり団体サポート事業の業務も統合されたので、今まで以上に幅広く管理運営に努められたい。
【所属長意見（今後の方向性等）】 平成29年度は、指定管理期間（H25～H29）の最終年度あり、これまで積み重ねてきた経過をふまえ、設置目的である市民の行う広範かつ多様な市民活動を支援する総合拠点としての管理運営が行われていた。所属するスタッフは、市民活動団体が活動しやすい環境づくり、市民のまちづくりに対する知識やスキルの向上などを通じ、市民活動の活性化に取り組んでいる。また、快適で安心して利用できる施設づくりにも努めており、利用者からも高い評価を得ている。 今後もこれらの取り組みを継続し、市民活動団体、地域、企業、行政が連携した協働のまちづくりを進める拠点としていきたい。	

点数	採点基準	
5	優良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されているとともに、独自の新たなサービスが提供されている。
4	良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている。
3	普通	協定等で定めた水準のサービスが提供されている。
2	やや劣る	協定等で定めた水準のサービスが一部提供されていない。
1	劣る	協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されていない。早急に改善が必要である。

評価	評価の判定基準
A	5が半分以上かつ残りも3以上
B	全てが3以上
C	2が含まれる
D	1が含まれる