

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：平成27年度）

担当部署名	経営企画部 地域づくり応援室
評価対象期間	平成27年 4月 1日 ～ 平成28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	松阪市市民活動センターは、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とした総合的な拠点施設です。
	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 理事長 米山 哲司
	所 在 地	松阪市日野町788
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ○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
業務運営実施状況	管理業務の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ○来場者数延べ 24,707人 ○会議室利用数 1,588回 ○登録団体数 416団体（2016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した。 ○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により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。 ○普通救命講習を実施。全スタッフの講習参加を義務化し、施設を安心して利用してもらえる体制を整えている。 施設管理に影響のないよう講習は年度交代で受講し、全スタッフが修了証を取得済み。 ○市民活動センター周辺地域の防災訓練に参加し、災害時における地域の連携体制を整えた。 ○各種相談の内容について記録シートや連絡ノート、組織内メール等で共有し、誰もが対応できるように努めている。 ○施設利用や講座等のニーズ把握のためのアンケートを実施し、利用者目線の管理運営を心がけた。
	サービスの質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ○市民活動情報紙（アロマ）の発行：年6回（隔月）、1回：2,500部/年間：15,000部発行。センターの全登録団体（416団体）及び、県内外の公共施設（131施設）に発送、設置を依頼している。 ○センターの事業をはじめ、NPO有益な県内外の情報をメールマガジンで発行している。 ○行政チャンネルで市民活動センターの紹介番組「市活ナビ（文字放送含む）」で放送している。 ○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」などを継続している。 打ち水大作戦については、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・出店サポート事業」を実施した。 ○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。2部門：5団体を採択、合計35万円を助成。昨年度の最優秀団体には奨励金3万円を授与した。 ○県内のNPO自作チラシNo.1を決定する「チラ-1」グランプリを実施。22団体、24作品の応募があった。 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。 大賞受賞団体に企業から提供されたインクジェット複合機を授与。その他、優秀な団体にも賞を授与した。

業務運営実施状況	サービスの質の向上	<p>○リユースパソコンを市民活動団体に無償で寄贈し、情報化を支援した。松阪地域の3団体に6台を寄贈。</p> <p>○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）推進のため検定の場を提供した。</p> <p>○市民のニーズを把握して「センターおススメ講座」を年に7回実施した。 このシリーズでは市の出前講座の活用他、センタースタッフや登録団体が講師を務めた。 Vol.1：野菜を食べよう！、Vol.2：助成金申請のためのポイント勉強会、 Vol.3：ペットボトルで温度計を作ろう！、Vol.4：家庭でできる簡単なツボ療法、 Vol.5：普通救命講習、Vol.6：NPOについて学ぼう！、Vol.7：勾玉づくり体験講座</p> <p>○地域のイベントに自主的に参画できる人材の発掘・育成・ネットワーク構築をテーマに「わたがしマイスター」育成事業を展開した。 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。</p> <p>○文化芸術の推進として作品を作る団体に協力してもらい「ミニミニ（見に・観に）文化祭」を実施した。 ラウンジにて3日間のみ開催だったが、この期間にNPO支援の募金箱を設置した結果1,620円の寄付が集まった。</p> <p>○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行い、約1ヶ月で総数263件の投票があった。</p> <p>○団体交流会として「話し上手は聞き上手 団体をアピールしてみよう！」を実施した。 多くのNPOが悩む情報発信の考え方とコツをワークショップ形式で体感してもらった。</p>
	施設・設備等の維持管理	<p>○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。</p> <p>○閉館時、鍵の締め忘れ等のないようスタッフに指導し、2名体制でチェックを行っている。</p> <p>○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。</p> <p>○電気、水道、ガスの元栓などの締め忘れを防止するようスタッフに指導し、管理を徹底している。</p> <p>○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のチェックを行っている。</p> <p>○市の一括管理となった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。</p> <p>○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た。</p> <p>○前年度実施した「美化強化月間」の取り組みを維持し、施設利用者のマナー向上を継続した。</p> <p>○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、利用者を優先する対応を心がけた。</p> <p>○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た。</p>
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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
事業収支推計	収入						
	指定管理料	19,250,000	18,716,000	18,716,000	19,250,742	19,250,742	
	利用料金	2,100,000	1,722,680	1,776,810	2,137,940	2,253,580	
	その他の収入	2,000,000	3,245,399	2,768,208	3,462,978	3,298,418	
	計 (A)	23,350,000	23,684,079	23,261,018	24,851,660	24,802,740	0
支出	人件費	15,120,000	12,211,340	13,550,680	14,228,440	14,500,113	
	事務費	1,250,000	287,492	607,002	589,591	855,101	
	事業費	3,400,000	6,815,709	4,905,133	5,019,664	5,366,681	
	その他（施設管理費）	3,580,000	4,353,901	4,186,531	4,977,514	4,080,068	
	計 (B)	23,350,000	23,668,442	23,249,346	24,815,209	24,801,963	0
収支差引額 (A) - (B)		0	15,637	11,672	36,451	777	0

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	5	A	5	A
	②施設設置目的の達成度	5		5	
	③利用者数	5		5	
	④運営状況	5		5	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	4		4	
	⑥意思疎通	5		5	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	5		5	
	⑧地域の振興・活性化	4		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	5	A	5	A
	②利用者の平等な利用	5		5	
	③適切な情報提供	5		5	
	④利用促進・PR	5		5	
	⑤非常時・緊急時の対応	5		5	
	⑥苦情解決体制及び対応	4		4	
	⑦自主事業	5		5	
	⑧利用者アンケートの実施	5		5	
施 設 ・ 設 備 等 の 維 持 管 理	①建物・設備の保守点検	5	A	5	A
	②備品・什器等の保守点検	4		5	
	③修繕業務	4		4	
	④樹木・植栽等管理業務	4		4	
	⑤清掃業務	5		5	
	⑥鍵管理	5		5	

4. 総合評価

指定管理者自己評価	担当部署評価
<p>【努力した点・成果等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○スタッフが市民活動センター（中間支援施設）の“顔”として自覚が持てるよう、日頃の会話にもNPOや市民活動についての基本的な考えなどを織り交ぜ、自ら考えて行動できるよう導いた。こうした努力により、事業や施設管理の仕組み、改善案などについても管理者によるトップダウンの指示系統ではなく、スタッフ自らが考え提案しやすいボトムアップの構図の基礎ができた。 ○アンケート以外にも、利用者との窓口での会話などでも現状の課題やニーズの把握に努めた。 ○登録団体の現状を把握した上で、講座や事業を企画した。 ○小難しさや堅苦しさのある講座や事業などを実施する際「見た目」や「伝え方」などで印象を和らげ、参加者のハードルを下げるよう努めた。 ○これまで実施してきた市民目線の表現、事業の見える化などは、より効果が出るよう改善を図り継続して取り組んだ。事業の見える化については積極的にSNSやブログを活用した。その結果、打ち水大作戦などは、告知ブログを見た市民活動団体が二次利用水持参で打ち水に参加してくれるなど、これまでにない事業の広がりを感じた。 ○飲食、物販などのない施設ではあるが、来場者数、会議室利用数なども過去最高値となった。昨年度と比較すると来場者数は3.5%、会議室利用数は6.6%の伸びとなり緩やかではあるが右肩上がりとなっている。また、指定管理初年度の平成18年度と比較すると来場者は約3,600人増、会議室利用は275件増である。 ○登録団体数も緩やかに伸びており416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一番多い数である。 	<p>【評価すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○連絡ノート、組織内メール、ミーティング等色々なコミュニケーションツールを使用し、スタッフ間のコミュニケーションを密にする事によって、来場者への対応に支障が出ないよう努めている。 ○スタッフ同士が日常的に意見交換、情報提供を行いスタッフ自ら事業提案を行うことにより、より利用者のニーズに近い事業を行っている。 ○万が一の災害に備え、来場者の安全確保のため、防災訓練等に参加するなど、災害時の対応にスタッフ全員で取り組んでいる。
<p>【改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○設備や備品の新規購入については、業者に見積もりを出してもらい価格とネットなどの価格を比較検討し、安くても良い商品の購入を目指しているが、近年のネット販売の価格は市内業者の価格を大きく下回る傾向にあり、価格だけを重要視して購入すべきか、やはり市内業者などの「顔の見える関係性」や「安心感」なども考慮すべきか悩みどころである。 ○コピー機などの機材についても、経年劣化によって不具合や故障が増えてきた。故障などの場合は利用者に迷惑のかからないよう代案や事務所内の機器を使用してサービスの質を落とさないよう努力はしているが、新しい機器購入については価格的にも市と相談をすべき案件でもあり、すぐに改善されにくいのが悩ましいところである。 ○三重県でもCSR（企業の社会的責任）の理解、推進への動きがある中、月に2～3回という頻度で企業から会議室利用についての問い合わせが続いている。CSR推進の視点からも企業とNPOとの接点を増やすことは、今後の市民活動支援に必要な要素と考える。現状の松阪市市民活動センター条例（平成17年施行）では、登録団体以外は会議室を利用できずもどかしさを感じる。条例改正なども含め、時代のニーズに合わせた新たな中間支援のあり方も検討したい。 	<p>【指導すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○年々、施設及び設備備品等の老朽化が進んでおり、快適に利用することが難しい状況ではあるが、日々点検等を行う事により、大きな故障等を未然に防いでいただきたい。
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>この施設は、市民の行う広域かつ多様な市民活動を支援することを目的とした総合拠点として存在している。指定管理者は、市民活動団体が活動しやすい環境を整備し、市民が持つまちづくりに対する知識やスキルを向上するとともに、市民活動団体の支援及び市民活動のネットワークを拡充し、市民活動の活性化に日々取り組んでいる。</p> <p>また、老朽化が目立つ施設であるが、スタッフ全員で施設内の環境美化に取り組み、また、普通救命講習や防災訓練に参加するなど、快適で安心して利用できる施設づくりに努めている。</p> <p>このような実績は、利用者からも高い評価を得ている。</p> <p>今後もこれらの取り組みを継続されて、本市の市民活動のさらなる活性化に寄与していただきたい。</p>	