

## 指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：平成30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30年 4月 1日 ～ 平成31年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	20,791,000 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		<ul style="list-style-type: none"> <li>○センターの運営に関すること</li> <li>○センターの維持管理に関すること</li> <li>○松阪市の市民活動の活性化に資すること</li> <li>○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</li> <li>○管理業務等報告に関すること</li> </ul>
管理業務の実施状況		<ul style="list-style-type: none"> <li>○来場者数延べ 22,933人</li> <li>○会議室利用数 1,415回</li> <li>○登録団体数 479団体（2019年3月末時点）</li> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○SNS、ホームページ等の更新時には、適切な表現となるよう内部チェックを行い、管理担当者の承認を得て公開している。</li> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○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ている。</li> <li>○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、スムーズな情報伝達体制を整えている。</li> <li>○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。</li> <li>○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。</li> </ul>

業務運営実施状況

<p>サービスの質の向上</p>	<p>○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。 センター登録団体（代表者重複もあるので約450件）と、県内外の公共施設（約140件）に発送、設置依頼を継続している。 ○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、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積極的に行うことで、新聞各社やテレビなどに当センターの存在をアピールすることにつながり、情報量の多い施設であることを意識づけしている。 ○「広報まつさか」にも毎月情報を掲載されるよう情報提供し、市内全域への情報提供を継続している。 ○住民協議会への支援をこれまで以上に強化。各地で行われる会議やイベントに出向き、各種相談・アドバイスを実施した。 ○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13回実施。8月には子どもも参加可能な講座を追加で開催した。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。H30年度3月までのおススメ講座の累計は28回。 ○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」育成事業を継続。今年度で4回目。ボランティア登録された個人（認定マイスター）18名には、センターが出店する祭りに関わってもらい、チャリティ縁日を実施。チャリティの収益はNPO支援として活用している。 ○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」を継続。今年度で4回目。公募、パネル展示による人気投票、表彰式の流れて実施。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306件の投票があった。 ○NPOあっぱれ大賞の投票期間中、センターラウンジを飾り付けて「ミニミニ（見に・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」などを共に継続。今年度11回目。打ち水大作戦については、歩道の使用申請を行い、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。他にも、地元の和裁教室の先生と生徒さんも浴衣姿で参加いただいた。 ○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」を継続。今年度で9回目。 ○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」を継続。今年度で7回目。今年度は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-1」グランプリを継続。今年度で4回目。公募、SNSでの人気投票、表彰式の流れて実施し、広く一般の市民が関われる事業として実施した。 ○リユースパソコンを市民活動団体に無償で寄贈し、情報化を支援を継続。今年度で15回目。（※年2回実施時期あり） ○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ている。</p>
<p>施設・設備等の維持管理</p>	<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。 ○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。</p>

指定期間 平成30年 4月 1日 ~ 令和5年 3月31日

(単位：円)

		事業計画	事業収支実績				
			平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
事業収入	指定管理料	20,791,000	19,250,742	19,250,742	19,250,742	19,250,742	20,791,000
	利用料金	2,200,000	2,137,940	2,253,580	2,071,320	1,939,290	2,131,100
	その他の収入	3,509,000	3,462,978	3,298,418	2,532,964	2,435,213	3,561,234
	計 (A)	26,500,000	24,851,660	24,802,740	23,855,026	23,625,245	26,483,334
	事業支出	人件費	15,700,000	14,228,440	14,500,113	14,242,880	14,330,340
	事務費	1,300,000	589,591	855,101	724,261	764,727	924,714
	事業費	4,860,000	5,019,664	5,366,681	4,564,648	4,036,046	4,427,469
	その他（施設管理費）	4,640,000	4,977,514	4,080,068	4,321,204	4,491,278	5,414,341
	計 (B)	26,500,000	24,815,209	24,801,963	23,852,993	23,622,391	26,467,578
収支差引額 (A) - (B)		0	36,451	777	2,033	2,854	15,756

### 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。	5		5	
	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。	4		4	
	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。	4		4	
	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		4	
	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
<p><b>【努力した点・成果等】</b></p> <p>○指定管理者のスキルを地域のNPOに還元するおススメ講座を途切れることなく実施した。この事業は登録団体は無料、一般参加2,000円で登録団体を優遇していることから団体の登録数増にも寄与している。おススメ講座実施後、緩やかにではあるが、来場者数、登録団体数ともに伸びている。479団体の団体登録件数は三重県内各市町の市民活動支援センターの中では最多を維持している。</p> <p>○市担当所轄（地域づくり連携課）と指定管理者が、まめに報告、連絡、相談ができる関係性を築くため、所轄職員とセンタースタッフがより良いコミュニケーションがとれる場を設けた。これにより、事業における相談などがこれまで以上にスムーズになり、市民へのサービスの質の向上につながったと感じる。</p> <p>○情報紙アロマ内に地域づくり連携課の情報発信コーナーを設け、一般市民だけでなく、NPOに属する人たちに「地域づくりに関する情報」が届くよう配慮した。</p> <p>○地域づくりに取り組む住民協議会へのサービスを中・長期的に強化するため、今年度は情報紙アロマなどで改めて住民協議会向けの情報を発信し、今後の支援につながる“種まき”を行なった。</p> <p>○既存スタッフの中から管理運営をある程度任せることができる人材が育っている。自ら発案、改善、ルール化などの実務から、他のスタッフへの共有、指示までが実践できる人材は、業務が多岐にわたる中間支援組織の中では貴重な存在だと感じる。</p> <p>○キャンドルナイト、打ち水大作戦などの比較的負担の少ない事業はもとより、住友理工助成金事業、お祭りマイスター育成事業、NPOあつぱれ大賞など、事務局負担の多い事業であっても継続して安定して支援に取り組める体制が整いつつある。長いものは10年以上継続的に取り組んでおり、地域にも根付いていることは当センターの事業・支援の特徴とも言える。</p>	<p><b>【評価すべき点】</b></p> <p>○「おススメ講座」により指定管理者のスキルを地域のNPOに還元することを、継続的に行っている。</p> <p>○情報誌アロマを使って、中・長期的に住民協議会向けの情報を発信し、今後の新しい支援策について考えている。</p> <p>○事務局負担の大小に関わらず、色々な事業に対して、継続して安定的に取り組めており地域に根付いていること。</p>
<p><b>【改善すべき点】</b></p> <p>○中間支援にともなう業務の多くは抽象的で難解な表現が多い。また、日々新たな概念を取り込んで昇華させなければならないため、センターのスタッフに求める知識やスキルのハードルが高い印象がある。こうしたハードルの高さから新規雇用を考える際に、即戦力を求めるとどうしても間口が狭くなる。センター業務の中核を担えるスタッフが育つ一方で、新たに人材を育成・指導にあたる際に難解になりがちなNPO支援にまつわる業務をどう伝え、どう導くと良いのか悩みどころである。</p> <p>○この施設の設置目的でも掲げられている「市民活動支援を目的とした“総合的”な拠点施設」であるために、NPOのみではなく、多様なセクターが気兼ねなく活用できる公共施設であるべきと考えるが、条例の縛りでそれが叶わぬ部分も少なからずある。CSRやSDGsのような新たな概念を取り入れ、NPO支援や施設管理に活かしたいと考えた際に、現状の条例の制約が時流に合わない部分が出てきており、時代に合ったNPO支援の形を具現化するべき時期と感じる。まずは、条例に抵触しない改善策を考え、例えば、コワーキングスペースの設置など、主体を限定せずにセンターを利用していただくことで、小規模でもコミュニティ形成のきっかけとなる仕組みづくりを考えていく必要性を感じる。</p>	<p><b>【指導すべき点】</b></p> <p>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また、新しい人材育成・指導を含め管理運営に努められたい。</p>
<p><b>【所属長意見（今後の方向性等）】</b></p> <p>平成30年度は、新たな指定管理期間（H30～R4）の初年度であり、前指定管理期間に引き続き、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。</p> <p>また、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、市民活動団体の支援及び市民活動団体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おり、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>	

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