

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和元年度）

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31年 4月 1日 ～ 令和 2年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	20,983,509 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"> ○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		<ul style="list-style-type: none"> ○来場者数延べ 19,871人 ○会議室利用数 1,188回 ○登録団体数 485団体（2020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し、可能な限り対応するなど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とって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、事業スケジュール、企画立案、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。 ○全スタッフに普通救命講習受講を義務化し、全スタッフが修了証を取得済み。安心して施設を利用してもらえ体制を整えている。 ○市による一括管理のAEDについても、バッテリーや内容物の確認を独自に行っている。 ○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ている。 ○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。 ○新型コロナウイルスの感染拡大が懸念されだした2月頃の早期段階からマスクの着用、消毒液の設置等の対応を取った。 ○新型コロナウイルスに関する最新情報を常に意識し、市担当所轄との連絡・相談を随時行い、開館状況等を公開した。

<p>サービスの質の向上</p>	<p>○今期はこれまで以上に「市民活動に馴染みの薄い層」へのアプローチを積極的に行うための事業、サービスに注力した。 ○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（485団体）及び、県内外の公共施設（133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月1回以上の頻度でメールマガジンで配信している。 ○「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。 ○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。 ○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11回実施（3月の講座は新型コロナの影響により4月以降に延期とした）。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。2019年度3月までのおススメ講座の累計は40回。 ○キャンドルナイト、打ち水大作戦などNPOの活動がきっかけで全国に広がった取り組みに賛同し、この地域でも12年継続して実施主体となっている。特に打ち水大作戦は歩道の使用許可を得つつ、市長や自治会連合会の会長の皆さん、地元和裁教室の皆さんなど、多くの賛同者と共に打ち水を実施した。 ○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10回目。 ○「鈴の音市」「氏郷まつり」等、地域の祭りに出店し、市民活動の推進およびPRに力を入れた。 ○地元産ヒノキ材を提供してもらい祭りで「お絵かき」等を実施。作品をセンター内に展示して一般層に来館してもらえるよう努めた。 ○例年実施しているお祭りマスターの要素を取り入れ、市民活動やボランティアに関心の薄い層でも地域活動に気軽に参加できるような一般参加可能なプチ交流会を開催した。 ○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」を継続。今年度で8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。 ○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5回目。公募、パネル展示による人気投票、表彰式の流れで実施。センターラウンジでの展示を皮切りに氏郷祭り当日までの約1ヶ月間の一般投票を経てあっぱれ大賞を決定した。投票総数は454件。 ○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・観に）文化祭」を実施。 ○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5回目。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16回目。（※年2回実施時期あり） ○住民協議会への支援も継続。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。 ○センターキャラをお雛様に見立て写真スポット設置し、「松阪まちなかお雛さま祭り」に協力した。 ○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。 ○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。 ○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。 ○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。 ○平成26年度よりAEDは市の管理となったが、自主的にパッド、バッテリーなどのチェックを行っている。 ○IT推進のためラウンジに設置のパソコンを新調した。 ○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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
事業収入	指定管理料	20,791,000	19,250,742	19,250,742	19,250,742	20,791,000	20,983,509
	利用料金	2,200,000	2,253,580	2,071,320	1,939,290	2,131,100	1,808,180
	その他の収入	3,509,000	3,298,418	2,532,964	2,435,213	3,561,234	2,539,390
	計 (A)	26,500,000	24,802,740	23,855,026	23,625,245	26,483,334	25,331,079
	事業支出	人件費	15,700,000	14,500,113	14,242,880	14,330,340	15,701,054
	事務費	1,300,000	855,101	724,261	764,727	924,714	468,599
	事業費	4,860,000	5,366,681	4,564,648	4,036,046	4,427,469	5,546,261
	その他（施設管理費）	4,640,000	4,080,068	4,321,204	4,491,278	5,414,341	2,487,249
	計 (B)	26,500,000	24,801,963	23,852,993	23,622,391	26,467,578	25,265,655
収支差引額 (A) - (B)		0	777	2,033	2,854	15,756	65,424

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	4		4	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	5		5	
	⑧地域の振興・活性化	5		4	
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	4		4	
	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	5		5	
	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		4	
	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	

【(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>【努力した点・成果等】</p> <p>○485件の団体登録数は、三重県内各市町の市民活動支援センターの中で最多であり、「松阪は市民活動の活発な地域である」という認識が市外にも定着しつつある。</p> <p>○会議室や印刷機といった施設のハード面のサービス以外にも、各種イベント、講座、相談業務などのソフト面の事業でも独自の視点とアンケートなどのニーズを取り入れ、満足度の高いサービスを提供できている。</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継続し、SNSやHP、市の広報でも広く情報発信することができた。これにより市内外の参加者から「松阪地域の市民活動センターは学びの場を提供してくれる」というイメージが定着してきた。</p> <p>○既存スタッフの中から管理運営の中核を担える人材が育っている。センター利用者が不便や不満なく施設を扱えるような「利用者目線」の管理運営を行う上でも重要なポジションであるため、こうしたスタッフの育成やサポートを今後も継続したいと考えている。</p> <p>○新型コロナウイルスの影響が出はじめた初期から独自にマスクや消毒液の確保を行い、消毒液が品薄の状況にある時には給湯室に石鹸を設置するなど、刻々と変わる状況に応じた臨機応変な対応を行った。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>○広く情報発信することで、市内外からの参加者が増え、「松阪地域の市民活動センターは学びの場を提供してくれる」といういいイメージが定着してきている。</p> <p>○昨年既存スタッフの中で管理運営をある程度任せられるスタッフが存在しはじめ、今年はセンター利用者が不便や不満なく扱えるような「利用者目線」で管理運営が出来る、運営の中核まで担える人材が育っている。</p> <p>○新型コロナウイルスの影響が出はじめた初期段階において、消毒液の設置やマスク着用といった安全管理が迅速に行われた。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <p>○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。</p> <p>○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、市担当所轄との対話を増やし、今の情勢に見合った立ち回りができるようなアドバイスを受けたい。</p> <p>○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。</p>	<p>【指導すべき点】</p> <p>今まで以上に幅広く、また新しい人材育成・指導を含めた管理運営に努められ、平成30年度から指定管理業務に含まれている地域づくり団体サポート事業（げんきアップ松阪の活動）についても力をいれていただき、地域づくりの担い手の掘り起こし育成・支援に努められたい。</p>
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>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あり、指定管理者は、これまで積み上げてきた経過と利用者のニーズを踏まえた管理運営が行われていた。</p> <p>情報のコーディネートについては、様々な媒体を活用して、情報収集や情報発信に努め、市民活動の活性化を図っていた。また、新型コロナウイルス感染症対策については、市の方針に沿って、利用者の安全面に配慮した対応が行われていた。</p> <p>地域づくり団体サポート事業については、さらに地域づくりの担い手の掘り起こし育成・支援に努められたい。</p> <p>松阪市は、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ており、その拠点施設として、より一層充実を図れるよう、共に取り組んでいきたい。</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