

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：平成26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26年 4月 1日 ～ 平成27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		○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	○来場者数延べ 23,883人 ○会議室利用数 1,490回 ○登録団体数 388団体（2015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担当所轄と相談し、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、及び利用料金などの改変などについて協議した。 ○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の受講は1年交代とし、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。 ○各種相談業務の内容について可能な限り記録シートで管理し、誰もが対応できるよう情報共有に努めている。 ○会議室及び備品類の予約システムとして活用する「松阪市市民活動情報サイト」を全面リニューアルした。
	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）、1回：2,500部／年間：15,000部発行。 ○センターの全登録団体（388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）」を不定期で放送。 ○「氏郷まつり」、「松阪まちなかお雛さま祭り」などに参画し、市民活動の推進およびPRに力を入れた。 ○「打ち水大作戦」を実施。全国的な環境意識啓発事業に早くから参画し、継続して実施。 ○打ち水大作戦は各地で取り組む自治会も増えており地域にも根付いてきた。 ○また、打ち水当日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。 ○支援する団体と協力し、団体とセンターの合同PRチラシを作成して配布した。 ○また、これまでの事業サポートを経て独自出店した団体も含め、ブース出店する市民活動団体への取材を実施。 ○その様子を情報紙に掲載した。 ○各種講座や事業を展開する際、「産官学民」の連携を意識し、多様な主体が集まるセンターの役割を考慮した。 ○講師にIIHOE【人と組織と地球のための国際研究所】代表者 川北秀人氏を迎え、あらゆるセクターの垣根を越えた ○協働を推進するため「地域力アップ講座」を実施した。主催：センター／後援：松阪市 ○登録団体の交流を軸に、主体の垣根を越えて情報交換できる場として「NPOお気軽サロン」を年度内に2回実施。

サービスの質の向上

○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。
○NDS(株)60周年記念感動基金講座として4回連続講座「団体のリーフレットを作ろう!」を
津市市民活動センターと連携して実施。最優秀団体には講座で作成したリーフレットを正式に印刷して
贈呈した。
○リユースパソコンを市民活動団体に無償で寄贈し、情報化を支援した。松阪地域の6団体に15台を寄
贈。
○チラシ・パンフレットコンテスト実施。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)推進のため検定場の提供した。
○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。
○市の出前講座を活用し、センターが窓口となり公募形式で講座を開催した。
市民のニーズ調査のため予めアンケートを実施し、今年度は「悪質商法への対応」を実施した。

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。
○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。
○内部コピー機を新調(リース)。ラウンジPCからのカラー出力も統合し、コスト削減を図った。
○カーペット床の掃除の頻度を上げた。また、カーペット以外の床はワックス掛けをし館内美化に努め
た。
○センター利用ルールにもある会議終了後の清掃を「美化強化月間」として実施。スタッフはもとより
会議室利用団体にも改めて周知することで、施設利用時のマナー向上を図った。
○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。
○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。

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		
		利用料金	2,100,000	1,722,680	1,776,810	2,137,940		
		その他の収入	2,000,000	3,245,399	2,768,208	3,462,978		
		計 (A)	23,350,000	23,684,079	23,261,018	24,851,660	0	0
	支出	人件費	15,120,000	12,211,340	13,550,680	14,228,440		
		事務費	1,250,000	287,492	607,002	589,591		
		事業費	3,400,000	6,815,709	4,905,133	5,019,664		
		その他（施設管理費）	3,580,000	4,353,901	4,186,531	4,977,514		
		計 (B)	23,350,000	23,668,442	23,249,346	24,815,209	0	0
収支差引額 (A) - (B)		0	15,637	11,672	36,451	0	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	4		4	
	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	4		4	
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	5		5	
	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
【努力した点・成果等】 ○各種事業などをスタッフ全員で取り組めるようカレンダーなどで状況を可視化し、組織力強化に努めた。 ○県内外から届くNPOに有益な情報をメールマガジンなどを活用して提供した。 ○ブログ、Facebook、ツイッターなどのITメディアを活用し、センターの取り組みを“市民目線”で“堅苦しくない表現”を用いて伝えるよう配慮した。 ○アナログな手法（チラシ、ポスター等）でも素早く情報発信するためにスタッフの誰もが活用できるフォーマットを作った。 ○利用者への挨拶など声かけを意識的に行い、利用者とのコミュニケーションを増やし“顔の見える関係性”を維持した。 ○一時的に高校生ボランティアを受け入れ、地域貢献を意識した社会経験の場を提供した。 ○事業の実施以外にも、県内の中間支援施設との連携強化のため、情報共有の場に積極的に参加した。 ○消費税増税などの影響により会議室料金や備品、設備利用料の料金改定の年となったが、これまでの努力が実を結び、前年度と比較して来場者数8%、会議室利用数3.5%の増加となり、センター利用に関する数値は全般的に過去最高となった。	【評価すべき点】 ○情報の提供、発信について、受け手の立場に立った工夫がなされている。 ○幅広い世代に向けて、市民活動への理解と関心を高めることについて、常に向上心が感じられる。 ○施設を安定的かつ継続的に運営するという視点を持って取り組まれた。
【改善すべき点】 ○組織内部の強化を継続しているが、スタッフの入れ替わりも含め、少なからず個人の価値観による伝達不足を感じる。これについては最低でも月1回のミーティングなどで改善を試みている。今後はNPO支援に関するスキルアップ研修なども実施し、NPO支援センターに勤めるスタッフとしての自覚を育みたいと考えている。 ○1時間単位で会議室利用が可能な施設であるため、一日のうちにどうしても“隙間時間”が生まれてしまう。近隣の中間支援施設ではNPOの会議室利用とは差別化した金額設定などで、会議室の空き時間を有効活用している。これを踏まえつつ隙間時間の有効活用のためにも、登録団体以外に会議室を利用できないか検討する時期だと感じる。 ○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ある。CSR推進の視点からも企業とNPOとの接点を増やすことで、将来的にNPOの連携先としても期待が持てる。ただ、現状は平成17年に施行された松阪市市民活動センター条例に則り、登録団体以外は会議室を利用できない状況にある。ここ数年でニーズの多様化は急速に進んでいる。時代に即した中間支援のあり方を検討したいと感じる。	【指導すべき点】 ○スタッフ間のコミュニケーションを密にして、訪れた方に適切な案内、助言等がいただけるように努められたい。 ○より快適に利用できる施設とすべく、老朽化した施設設備の改善について、担当部署として計画的に取り組んでいるので、運営にあたっては、施設をより多くの方に知っていただき、活用していただけるよう、引き続き検討と提言をいただきたい。
【所属長意見（今後の方向性等）】 この施設は、自主的かつ主体的な市民活動について、すでに精力的に展開している市民や団体をはじめ、関心はあるが具体的な手法を探っている市民等への有益な情報や、ネットワークづくりの場の提供により、地域全体の市民活動の活性化という目的を持っている。 このような中で指定管理者は、まちづくりには行政だけでなく、市民活動団体をはじめとする、様々な組織等との協働が不可欠であると考えている本市の方向性をよく理解され、市民活動の意義を地域に根付かせること、より活発な活動の展開が図られることを目指して、常に前向きな取り組みを推進している。 地元商店街や自治会など地域との一体感を大切にして、良好な関係を築くとともに、センターのアピールの場とする機会を拡大しようとしている。 また、施設面での制約がある中でも、多様なニーズに応えようと創意工夫を凝らし、施設稼働率を高めるとともに、環境美化、防災や救命について高い意識をスタッフで共有し、快適で安心して利用できる施設づくりがなされている。 以上のようなことから、指定管理者の当センター運営は目的にかなったものであり、大きく評価できる。 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。	