

## 指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和2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	令和 2年 4月 1日 ～ 令和 3年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	21,176,018 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		<p><b>【センターの運営および管理業務等】</b> <b>〈通常の管理・運営業務等〉</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来場者数延べ 11,677人</li> <li>・会議室利用数 828回</li> <li>・登録団体数 486団体(2021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している。</li> <li>・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。</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>・登録団体の個人情報等は厳重に管理し、鍵付きの書庫で保管している。</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した。第2回運営委員会では「コロナ禍においてNPOだからできる支援」をテーマに意見交換し、まとめた意見を三重県・みえNPO市民活動ボランティアセンター共催の「三重NPOグランプリ」で発表し、敢闘賞に輝いた。</li> <li>・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。</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>・主要スタッフによるミーティングを適宜行い、施設の管理・運営(ハード面)、センター事業(ソフト面)について協議し、月1の全体スタッフミーティングで議題にあげること、センターのあらゆる事柄をスムーズに共有している。</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> </ul> <p><b>〈新型コロナウイルス対策〉</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルスに関する最新情報を意識し、公共施設としてとるべき感染拡大防止措置を徹底した。</li> <li>・施設内の入り口他、利用率の高い箇所に消毒液を設置し、利用者にも利用時の消毒を促した。</li> <li>・飛沫対策としてスタッフのマスク着用の徹底の他、館内窓口に透明シートを設置した。</li> <li>・会議室および一般利用可能なラウンジ等の清掃、換気、消毒等を徹底した。</li> <li>・施設利用者にも会議室利用後に清掃、消毒の協力を要請した。</li> <li>・市場が消毒液不足になった際には石鹼を設置し、案内を行うなど臨機応変に対応した。</li> <li>・全国の緊急事態宣言により臨時休館となった際にも利用者にも不便のないよう事前に個別連絡を行い、混乱のないよう努めた。</li> </ul>

サービスの質の向上

**【市民活動の活性化・情報コーディネート等】**

○令和2年度は新型コロナウイルスの影響で活動を制限された市民活動団体支援に注力した。

**〈通年業務・継続事業・新規事業等〉**

- ・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。
- ・住友理工株式会社との協働で実施している「住友理工 夢・街・人づくり助成金 事業」を継続。今年度で9年目。書類審査、公開審査（Facebookのライブ配信を利用）を経て、5万円助成の夢づくりスタート部門で4団体、10万円助成の街・人づくり部門で2団体が採択された。また、昨年度の優秀事業には奨励賞（1団体：3万円）が贈られた。
- ・県内のNPO自作チラシNo.1を決定する「チラ-1」グランプリを継続。今年度で6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。なお、結果発表会・交流会はオンライン（Zoom）にて開催した。
- ・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17回目。（※年2回実施時期あり）リユースPCの寄贈式・交流会もオンラインで開催した。
- ・住民協議会への支援も継続。各地で行われていた会議やイベントが新型コロナウイルス感染症対策によりほとんどが中止となったため、直接訪問し、課題の聞き取り等を実施した。団体サポート回数24回、住民協議会サポート回数34回（ともに年度延回数）
- ・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の提供を継続している。
- ・市と連携して市民活動団体向け「市長と語る会」を開催した。※新型コロナの影響で開催回数は1回のみ

**〈新型コロナ対策に関する業務・事業等〉**

- ・新型コロナに伴う臨時休館期間（2020.4.22～5.10 ※GWを除く）でも電話等による相談業務は通常通り行い、活動に制限を強いられたNPOへの支援の窓口を担った。
- ・センター登録団体に向けて5月中旬～末日までの期間、センター独自に「新型コロナウイルスに関するアンケート」を実施した。アンケートを依頼した485団体のうち、3割を超える回答（149件）を得た。
- ・上記アンケート結果をもとに、オンラインツール（Zoom等）に関する情報提供や、ツール活用のための勉強会等の支援を実施した。また、県内の中間支援組織と連携し、新型コロナウイルスの影響を受けたNPO向けに相談支援の窓口を設置した。
- ・活動自粛に伴う「おうち時間」を少しでも楽しめるよう「おうち時間を楽しもう企画」としてセンターのキャラクターを活用し、第1弾は「紙相撲」、第2弾は「ぬりえ」をホームページからダウンロードできるように公開した。ぬりえに関しては作品を持参された人に粗品を提供した。この粗品に関しては「リユースPC寄贈プログラム」で連携する県域の実行委員会が配分した「たのくんからの贈り物（CSRの一環で大塚商会在全国のNPOに寄贈する事務用品等）」を活用した。
- ・キャンドルナイト、打ち水大作戦など環境意識啓発の取り組みに賛同し、この地域で呼びかけ人として13年継続して取り組んでいる。今期は新型コロナの影響もあり、事前に動画を撮影・編集してYouTubeにアップして意識啓発に取り組んだ。打ち水の動画撮影には自治会連合会の会長の皆さんにも参加していただき、地縁団体との連携・接点強化にもなっている。また、市長からはメッセージをいただくことができた。
- ・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」を年間で11種類（4月～6月は新型コロナの影響に中止、同内容で複数回実施した講座は1種類として換算）実施。今年度は新型コロナの影響を受けたNPO支援として、一般参加も全て参加無料（通常は登録団体無料・一般有料：2,000円で差別化を図っていた）とした。

施設・設備等の維持管理

**〈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。
- ・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。
- ・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推進の一環としてラウンジに設置するパソコンを含むセンターのPCをリユースPC寄贈プログラムを活用して新調した。
- ・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。
- ・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。
- ・新型コロナウイルス対策として館内清掃の頻度を上げ、利用後の消毒等も徹底し、館内美化と設備維持に努めた。
- ・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。

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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
事業収入	指定管理料	21,176,018	19,250,742	19,250,742	20,791,000	20,983,509	21,176,018
	利用料金	2,000,000	2,071,320	1,939,290	2,131,100	1,808,180	1,255,150
	その他の収入	3,300,000	2,532,964	2,435,213	3,561,234	2,539,390	2,015,330
	計 (A)	26,476,018	23,855,026	23,625,245	26,483,334	25,331,079	24,446,498
事業支出	人件費	17,720,000	14,242,880	14,330,340	15,701,054	16,763,546	15,381,523
	事務費	1,430,000	724,261	764,727	924,714	468,599	1,063,419
	事業費	5,440,000	4,564,648	4,036,046	4,427,469	5,546,261	5,116,057
	その他（施設管理費）	1,886,018	4,321,204	4,491,278	5,414,341	2,487,249	2,877,581
計 (B)	26,476,018	23,852,993	23,622,391	26,467,578	25,265,655	24,438,580	
収支差引額 (A) - (B)	0	2,033	2,854	15,756	65,424	7,918	

### 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	B	5	B
	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。	4		4	
	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。	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。	4		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	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。	4		4	
	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>○新型コロナウイルスの影響により施設利用者は激減し、これまで継続してきたものの多くも延期、中止、実施形態の変更を余儀なくされたが、県内の中間支援施設と比較しても早い段階からオンライン（Zoom）を活用した支援の形を具現化できた。</p> <p>○オンラインツール支援の一環でITに苦手意識のある層を取り残さないため、個別（少人数）に特化した支援を行った。この手法は「松阪モデル」と呼ばれ、県域中間支援組織のモデルケースとなった。</p> <p>○おススメ講座等、センター主導で行う事業に関しては新型コロナ対策としてオンライン（Zoom）で講座を開催することで遠方の団体でも参加できるよう配慮した。結果として市外、県外からの参加も増え、「松阪は毎月有益な講座があつて羨ましい」との声も聞かれた。また、オンラインではあるが、講座後に参加者による交流もあったことで団体や個人のつながりを作るきっかけにもなった。</p> <p>○地域づくり団体サポート事業に関しても、新型コロナ感染対策により体験会・交流会の開催を見送らざるを得なくなったため、直接住民協議会を訪問し現状や課題を聞き取る支援方法に転換、その結果これまででは聞けなかった困りごと（地域課題）を把握することができ、その解決に向けて講師を紹介することができた。</p> <p>○住友理工助成金事業の公開審査会でのライブ配信やキャンドルナイト、打水大作戦での動画編集・配信などを行うことで長期で継続している自主事業を途切れさせることなく継続できた。</p> <p>○市場でも消毒液が品薄になった頃は石鹸を設置して手洗いを推奨するなど臨機応変に対応した。また、この際に「消毒液が不足のため」と情報発信したことで善意の市民から消毒液の寄贈があつた。</p> <p>○登録団体との会話から「車椅子を設置してほしい」との声を聞き、運営委員会で要望を提出した。結果、中古だが程度の良い車椅子の寄贈があり、利用者の要望に応えることができた。また、この結果を要望者に伝えたところ、団体の会報誌で報告していただいた。</p> <p>○コロナ禍により、登録団体数は増減を繰り返し前年度と変わらず485件に留まったが、それでも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><b>【評価すべき点】</b></p> <p>○新型コロナウイルスの影響を鑑み、オンライン（Zoom）を活用した支援に取り組めており、県域中間支援組織のモデルケースとなっている。また、ITに苦手意識のある層向けの支援やオンラインでの講座開催など、時勢に対応した支援が行われている。</p> <p>○地域づくり団体サポート事業についても、新型コロナウイルス感染対策として、人を集める交流会などに代わり直接住民協議会を訪問し地域課題を聞き取る支援方法を取り、その解決に向けた活動が行われている。</p> <p>○新型コロナウイルスの影響で消毒液が品薄だった際、石鹸の設置や手洗いの推奨など、現時点でできる感染対策が迅速に行われた。</p>
<p><b>【改善すべき点】</b></p> <p>○改善というよりは反省に近いが、新型コロナの影響で見通しの立たない状況が長期化したことで、通常業務を含めサービスの見直しを迫られた。その中でオンラインに特化した支援とサービスを提供したが、それで全てが改善されるわけではないことも実感した。Zoomの個別対応時にも感じたが、年齢性別を問わずITに苦手意識を持つ層は一定数存在しており、そういった団体・個人への支援は今後も必要とされることは予想される。ただ、そういった層に支援の手を差し伸べようとしても、そもそも情報が届かないことも多い。今後は、そういった層に向けた情報発信のあり方そのものを再構築することが必要と感じる。</p> <p>○全国的にも中間支援組織の課題である人材不足に関しては、引き続き既存スタッフの育成をベースに新規雇用も視野に入れて改善していきたい。</p>	<p><b>【指導すべき点】</b></p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響をふまえ、通常業務等のサービスの見直しや、情報発信のあり方など、必要なサービスを届けられるよう努められたい。</p> <p>また、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）についてもより力を入れていただき、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><b>【所属長意見（今後の方向性等）】</b></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、現在のコロナ禍においても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>各種事業においては、オンラインツールを活用して創意工夫し開催されており、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、新しく設立された各地域の住民自治協議会の育成・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