

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和3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3年4月1日～令和4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"> ○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	<p>【センターの運営および管理業務等】</p> <p>○令和2年度に引き続き新型コロナウイルス感染拡大により、緊急事態宣言及びまん延防止措置等の要請が相次ぎ、施設の利用状況に大きな影響が出た。この影響に伴い、施設管理並びにサービス面においても臨機応変かつ流動的な対応を迫られた1年となった。</p> <p>〈施設利用状況〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来場者数延べ 10,911人 ・会議室利用数 698回 ・登録団体数 490団体(令和4年3月末時点) <p>〈新型コロナウイルス対策〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態宣言及びまん延防止措置等による開館時間短縮や市外の人々の利用自粛等の案内周知を速やかに行い、利用者への協力を呼びかけた。 ・新型コロナウイルスに関する最新情報を常に意識し、公共施設としてとるべき感染拡大防止措置を下記の通り徹底した。 <ul style="list-style-type: none"> ◇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。 ◇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継続して設置した。 ◇センター利用者にもマスク着用の徹底を呼びかけた。 ◇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。 ◇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。 <p>〈通常の管理・運營業務等〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態宣言及びまん延防止措置等による開館時間短縮期間もあったが、通常開館時間12時間（10時～22時）、週6日（月～土）の施設を安定して運営することができた。時間外利用についても可能な限り対応するなど利用者目線の運営を心がけた。 ・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も不便のないよう配慮している。 ・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。 ・松阪市市民活動センター指定管理者業務仕様書により定められる通り、センター運営委員会を設置し、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。なお、新型コロナの影響もあり運営委員長と協議の上、実施回数を2回に縮小して開催した。 ・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。 ・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で、センターのあらゆる事柄をスムーズに共有している。 ・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。
-----------	---

<p>サービスの質の向上</p>	<p>○市民活動の活性化、情報コーディネート等に関しても、新型コロナウイルス感染拡大の影響が大きく、対面による支援が困難な状況となった。ただ、前年度から対応を強化したオンラインでの支援や、少人数コミュニティ形式の支援等、コロナ禍だからこそ可能な支援の形を模索しつつ実行した。</p> <p>〈通年業務・継続事業・新規事業等〉</p> <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の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。 ・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12回、オンラインにて実施。一部は1回につき“2種類”の講座を実施することで多様なニーズに対応した。中でも市の総合計画にも記載された「SDGs」の普及・推進の一助としてSDGs初級講座を継続的に実施した。 ・住友理工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10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2団体、10万円助成の街・人づくり部門で3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。 ・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14年継続して取り組んでいる。新型コロナ感染拡大防止の観点から前年度と同様に動画撮影・編集してYouTubeを通じて意識啓発に取り組んだ。打ち水の動画撮影には住民自治協議会連合会の役員の方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、市長からもメッセージをいただくことができた。 ・県内のNPO自作チラシNo.1を決定する「チラー-1」グランプリを継続。今年度で7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のひとつ。チラシ作成初心者でも安心してエントリーできるよう「はじめの一步賞」を新設して実施した。前年度と同様に結果発表会・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、情報化支援を継続。今年度で18回目(年2回実施時期あり)。リユースPCの寄贈会・交流会も前年度と同様にオンラインで開催した。 ・センター登録団体主催事業の「松阪まちなかお雛さま祭り」に協力。センターキャラをお雛様に見立てて設置した。 ・テーマ別に課題を設定して対話できる場を提供することで「小規模コミュニティ型支援」の形を模索した。コロナ禍でも積極的に情報発信できるようテーマを「動画編集」として実施。新型コロナウイルスの影響が大きく、結果として1回のみ開催となったが、参加者からは好評で次回開催の要望もあった。 ・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。 ・住民自治協議会への支援も継続。前年度と同様、各協議会事務所には、新型コロナウイルス感染の影響が少ない時期に直接訪問し、課題の聞き取り等を実施した。主なところでは、宇気郷住民協議会の地域計画づくりのサポート、徳和住民自治協議会のマルシェ開催に向けたサポートを実施している。また協議会(公民館)からの講師紹介の依頼も多く、スマホ、パソコン、折り紙、つまみ細工などの講師を紹介した。団体サポート回数53回、住民自治協議会サポート回数59回(ともに年度延回数) <p>〈新型コロナ対策に関する業務・事業・設備等〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度実施した新型コロナウイルスに関するアンケートで、オンラインでの支援のニーズが高いことを確認した上で、1年を通してオンラインでの支援、相談対応に注力した。 ・オンラインでの相談・支援、利用者の利便性を考慮して施設内のインターネット環境、Wi-Fi環境等、設備強化を図った。 ・地域の取り組みにも協力し、コロナ禍に即したNPO活動のヒントを探るため「対話で考える災害時に私たちができること(オンライン)」、「NPOの新たな日常に即した活動検討ワークショップ(オンライン)」を実施した。
------------------	--

<p>施設・設備等の維持管理</p>	<p>〈施設・設備等の維持管理〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティ会社(SECOM)と契約し、スタッフ不在時の安全面・管理体制を維持。 ・電気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維持。なお、当センターでは使用しない高圧電源設備の老朽化が起因する停電があった。即刻市の担当部局に報告し、現在も設備撤去等を含めて相談を継続中である。 ・非常時の停電に備え、各会議室、事務所内、ラウンジ入口にLEDライト(ランタン)を設置した。 ・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。 ・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。 ・市の一括管理のAED設備に関して自主的にパッド、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。なお、施設内のPCには最新のウイルスセキュリティソフトをインストールして対策している。 ・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各所に消毒液を設置した。 ・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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
事業収支推計	収入	指定管理料	21,176,018	19,250,742	20,791,000	20,983,509	21,176,018	21,176,018
		利用料金	1,500,000	1,939,290	2,131,100	1,808,180	1,255,150	1,077,550
		その他収入	2,500,000	2,435,213	3,561,234	2,539,390	2,015,330	2,652,550
		計(A)	25,176,018	23,625,245	26,483,334	25,331,079	24,446,498	24,906,118
	支出	人件費	17,720,000	14,330,340	15,701,054	16,763,546	15,381,523	16,161,319
		事務費	1,430,000	764,727	924,714	468,599	1,063,419	994,389
		事業費	4,330,000	4,036,046	4,427,469	5,546,261	5,116,057	4,816,553
		その他(施設管理費)	1,696,018	4,491,278	5,414,341	2,487,249	2,877,581	2,928,895
		計(B)	25,176,018	23,622,391	26,467,578	25,265,655	24,438,580	24,901,156
	収支差引額(A)-(B)		0	2,854	15,756	65,424	7,918	4,962

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	4		4	
	③利用者数	4		4	
	④運営状況	5		5	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	5		5	
	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	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	4	A	4	A
	②利用者の平等な利用	4		4	
	③適切な情報提供	4		4	
	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	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	

【（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> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度から継続してオンラインツール（Zoom等）を活用して事業を組み立てた。中でも月1回のペースで実施している「おススメ講座事業」は、想定する定員を大幅に上回る申し込みがある講座も多かった。年間の参加者総数は390人。 ・おススメ講座事業の受付方法をGoogleフォームから「Peatix（ピーティックス）」に変更して、事務手続きの簡略化を図った。なお、おススメ講座は新型コロナの影響を受けたNPO支援として基本無料で実施してきたが、年度後半には「寄付チケット」を設定することで、この地域の寄付文化醸成の一助とした。 ・会議等もオンラインツールを活用することで他地域の間接支援組織とのネットワーク形成と関係性の維持を図った。 ・オンラインツールを活用することで、ワークショップ等に普段接することのない遠方の人（海外在住の日本人等）との対話の場を設けることができた。 ・当センターは各地の市民センターとは違い、県外、市外からの利用者も多いため、緊急事態宣言及びまん延防止措置等の要請が出た際には予約団体に連絡を取る必要がある。そのため担当所轄から指示が出た際には速やかに予約団体に電話連絡を行い、要請内容を伝え、予め県外、市外からの来場が見込まれる団体には施設利用自粛の協力を要請して新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。 ・緊急事態宣言及びまん延防止措置等、新型コロナを理由とする施設予約の変更及びキャンセルに関しては、利用者への負担軽減としてキャンセル料免除の特別措置を行った。 ・センターで使用していない高圧電源設備の老朽化が起因した停電も含め、停電による電源確保の難しさを痛感した。これは、災害等の非常時にも通ずることから、施設内で最低限の電源が確保できるよう独自にポータブルバッテリーを設置した。 ・日頃より松阪市住民自治協議会連合会をはじめ、商店街連合会、商工会議所等とのつながりを意識し、より良い関係性を維持している。なお、非常時の停電に備えて施設内に設置したLEDライト（ランタン）は、松阪市住民自治協議会連合会からの寄贈品である。 ・コロナ禍で活動を終える団体も多かったが、登録団体総数（490件）は県内中間支援施設の中で最多を維持した。 ・高齢化が課題となり、活動の引き継ぎがままならない状況にある市民活動団体の現状を把握したことを機に、NPOの活動継続をサポートするツール作成の企画を内部で検討した。 ・地域づくり団体サポート事業は、前年度に引き続き、直接住民自治協議会を訪問し現状や課題を聞き取る支援を継続した。結果として、地域計画策定の準備のための相談や、各種課題解決のための講師をマッチングすることができた。 	<p>【評価すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの状況を鑑み、前年度に引き続きオンラインツール（Zoom等）を積極的に活用することで時勢に対応した支援が行われており、また、おススメ講座については「寄付チケット」を設定することで、地域における寄付文化醸成に寄与した。 ・緊急事態宣言及びまん延防止措置等が発出された際には、速やかに予約団体に電話連絡を行い、市外からの来場が見込まれる団体には施設利用自粛の協力を要請するなど、新型コロナウイルス拡大防止と円滑な施設の運営に努められた。 ・危機管理マニュアルによるスタッフ指導や、施設内に独自にポータブルバッテリーを設置するなど、非常時に対する意識を持ち、利用者の安全面に配慮した対応に努められている。 ・高齢化等の課題に対し、NPOの活動継続をサポートするツール作成を検討するなど、未来を見据えた活動が行われている。
<p>【改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度から継続してオンラインに特化した事業を展開できたことは努力・成果として報告したが、インターネットやIT機器に苦手意識のある層へのアプローチが充分ではなかったと感じる。ただ、そういった層へのアプローチと支援の形は“現地での直接支援”が望ましく、現状のスタッフ数を考えると現実的に困難な状況である。安定した施設管理と各種サービスの質の向上の両立を考えると、どうしても施設管理に重きを置くことになるのが悩ましい点でもある。 ・要になるスタッフの新規雇用を検討すべき時期だが、最低賃金は年々上がっており、NPO支援に従事するスタッフの新規雇用は厳しい状況と感じる。サービスの質の向上を意識しすぎると既存スタッフの育成だけでは単純に人手不足になり、新規雇用の際にはハードルがかなり高くなる。事務メインで公募するとNPO支援のスキルに乏しく理想的ではない。NPO支援に携わる人材はある程度オールラウンダーとして“想い”と“実務”のバランスをうまく調整し、実行できることが求められるため、既存スタッフの育成視点の再構築と、新規スタッフ育成のプログラム化の必要性を感じる。 	<p>【指導すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ITに苦手意識のある層へのアプローチ・支援について、引き続き取り組み、各種サービスの質の向上に努められたい。 ・中間支援組織の課題となる人材不足に関しては、既存スタッフの育成視点の再構築と、新規スタッフ育成のプログラム化を図られ、安定した管理運営に努められたい。
<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す。センターでは、市民活動のための活動・情報交流・ネットワーク形成の場として、地域のために地域の人々が行う市民活動を支援し、より住み良い環境と自立した地域社会の実現を目指し、指定管理者の持つノウハウと創意工夫に基づいた運営により、より質の高いサービスを利用者に提供することとなっています。</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おり、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ました。</p> <p>松阪市では、超高齢化や人口減少社会の中で、市と協働の地域づくりを進めていく住民自治協議会が、地域づくりや地域課題の解決に取り組むための中心拠点とする公共施設のコミュニティセンター化を目指しています。そのため、各地域の住民自治協議会が組織力を上げる必要があり、今まで以上に育成・支援に努められたい。</p> <p>今後も市民活動団体・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、共に取り組みを行っていただきたい。</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