

指定管理施設の管理運営評価表(評価対象年度:令和4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 4年 4月 1日 ~ 令和 5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>○ 年度前半は新型コロナウイルスの感染拡大により、昨年度と同様にセンター利用者の減少並びに事業の見直しを余儀なくされた。年度後半は新型コロナウイルスの感染拡大状況が落ち着きを見せはじめ、アフターコロナの声も聞かれはじめたこともあり、来場者数、会議室利用数ともに増加傾向に転じた。</p> <p>〈施設利用状況〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来場者数延べ 14,787人 ・会議室利用数 1,012回 ・登録団体数 495団体(2023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はなかったが、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。 ・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。 ・年間を通して利用者からの苦情やトラブルもなかった。また利用者の声を聞くための投書箱も設置して利用者ニーズの把握にも努めた。 ・時間外・休館日の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た。 ・登録団体の個人情報等は厳重に管理し、鍵付きの書庫での保管を継続した。 ・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。 ・独自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た。 ・防災対策も兼ねてセンターが停電になった際の内部マニュアルを作成した。 ・スタッフ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、センターのあらゆる事柄をスムーズに共有した。 ・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た。
-----------	---

業務運営実施状況	<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、設置を依頼した。 ・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た。 ・「広報まつさか」に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た。 ・団体の高齢化問題と活動継続に関する課題解決の一助として「団体引継ぎリスタートノート菜(しおり)」を作成し、全登録団体に無料配布した。 ・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」を年間で12回、オンラインにて実施し、今年度は受講者が持つスキルを活かして講師を目指せるよう「講座づくり講座」を全8回実施した。
----------	--

- ・センターでは初となる手話基礎研修を実施し、一般参加者と共にセンタースタッフも手話の基礎を学んだ。
- ・11年目となる住友理工との協働事業「住友理工 夢・街・人づくり助成金」を実施した。書類審査、オンライン審査を経て、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1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15年継続して取り組んでいる。新型コロナウイルス感染対策を講じ、小規模にて実施し環境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々にも参加していただき、地縁団体との連携・交流にもなっている。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-1」グランプリを継続。今年度で8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でもある。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19回目。リユースPCの寄贈式・交流会も前年度と同様にオンラインで開催した。なお、チラ-1グランプリ、リユースPC寄贈プログラムは参加団体の交流の場でもある。
- ・12月に三重県が定める「NPO月間」に合わせて、この期間中にNPOや市民活動にまつわる相談対応を強化して実施した。
- ・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。
- ・元気アップ松阪として住民自治協議会への支援を継続した。前年度の各協議会への聞き取りを踏まえ、要望の多かったスマホ、パソコン操作に関するサポートを講師派遣にて行なった。団体サポート回数106回、住民自治協議会サポート回数121回(ともに年度延回数)

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・管理体制を維持した。
- ・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した。
 なお、高圧電源設備の老朽化が起因すると思われる停電があった。即刻市の担当部局に報告した。
- ・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。
 また、停電時に最低限のライフライン確保のため、事務所内にポータブル電源設置を継続した。
- ・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た。
- ・非常時の館内放送設備の点検を行なった。
- ・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た。
- ・施設内のPCには最新のウイルスソフトをインストールしてセキュリティ対策を行なった。
- ・閉館時、鍵の締め忘れ等のないようスタッフを指導し、2名体制でチェックを行った。
- ・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、管理を徹底した。
- ・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た。
- ・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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
事業収支推計	収入	指定管理料	21,176,018	20,791,000	20,983,509	21,176,018	21,176,018	21,176,018
		利用料金	1,500,000	2,131,100	1,808,180	1,255,150	1,077,550	1,576,890
		その他収入	2,500,000	3,561,234	2,539,390	2,015,330	2,652,550	3,010,154
		計(A)	25,176,018	26,483,334	25,331,079	24,446,498	24,906,118	25,763,062
	支出	人件費	17,000,000	15,701,054	16,763,546	15,381,523	16,161,319	16,402,676
事務費		986,000	924,714	468,599	1,063,419	994,389	370,281	
事業費		4,196,000	4,427,469	5,546,261	5,116,057	4,816,553	5,390,813	
その他(施設管理費)		2,994,018	5,414,341	2,487,249	2,877,581	2,928,895	3,596,021	
計(B)		25,176,018	26,467,578	25,265,655	24,438,580	24,901,156	25,759,791	
収支差引額(A)-(B)		0	15,756	65,424	7,918	4,962	3,271	

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。	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。	5		5	
	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。	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。	5		5	
	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>【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。毎月実施した「おススメ講座事業」は、定員を上回る申し込みも多かった。年間の参加者総数は220人。 ・おススメ講座は「寄付チケット」を設定し、この地域の寄付文化醸成の一助とした。また、頂戴した寄付はセンターの事業運営に充て、この地域のNPO支援に役立てた。 ・オンラインツールを活用して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。 ・高圧電源設備の老朽化が起因と思しき停電が起こったこともあり、件に関する担当所轄の商工政策課との協議により高圧電源設備を撤去した。これにより、中部電気保安協会との保守契約は年度途中で解約となった。 ・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。 ・団体の高齢化問題と活動継続に関する課題解決の一助として作成した「団体引継ぎスタートノート菜(しおり)」の活用方法を情報紙アロマにて報告と解説を全4回に分けて行なった。 ・センター事業としては初の取り組みとして手話の基礎研修を実施した。手話研修は「コロナ禍でも声を出さずに実施できる」ことや「センタースタッフのスキル向上」も図れるとしてスタッフからの発案で実施に至った。 ・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。 ・高圧電源設備の老朽化への対応の迅速さなど、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を作成するなど、未来を見据えた活動が行われている。 ・手話の研修実施について、発案が現場をよく理解するスタッフから出されたことは風通しの良い職場環境が構築できていると判断できる。
<p>【改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの感染拡大防止措置としてスタッフにはワクチン接種を推奨し、ワクチンの副反応にも対応できるようシフト等を調整したが、一部の人員に勤務が集中してしまった。運良くセンタースタッフ内でクラスターは発生しなかったが、万が一に備え、どのような対応が必要かを事前に担当所轄に相談し、対策を講じておく必要があると感じた。 ・上記にも関係することだが、人員の募集と育成は早めに検討する必要があるが、NPOを支援する中間支援スタッフは特殊な職種でもあるため最適な人材を雇用しようと思うと公募してもなかなか応募がない。また、最低賃金も年々上がるため安易に人材を雇用し難く悩ましい状況にある。 	<p>【指導すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・非常時における人員配置については引き続き議論していただき、サービスが安定して提供できるよう努められたい。 ・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て開催され市民活動の活性化を図っており、また、「寄付チケット」の設定等地域における寄付文化醸成に努められています。</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、さらなる育成・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