

## 指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和5年度）

担当部署名	企画振興部地域づくり連携課、産業文化部商工政策課
評価対象期間	令和 5年 4月 1日 ~ 令和 6年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	21,434,200 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、松阪市中心市街地活性化複合施設（カリヨンプラザ、カリヨンパーキング）
	所 在 地	松阪市日野町788番地
	設置目的	<p>【松阪市市民活動センター】 市民の行う広範かつ多様な市民活動を支援する総合的な拠点とするため</p> <p>【松阪市中心市街地活性化複合施設（カリヨンプラザ、カリヨンパーキング）】 市民活動の振興、市内商工業の振興、地域経済の活性化を一層促進するとともに、中心市街地における道路交通の円滑化を図るため</p>
	設備の概要	<p>【松阪市中心市街地活性化複合施設（カリヨンプラザ）、松阪市市民活動センター】 敷地面積：948.316㎡ 建築面積：632.811㎡ 延床面積：1759.942㎡（1階：566.090㎡ 2階：605.451㎡ 3階：540.001㎡（内396.68㎡：市民活動センター） PH棟・渡り廊下棟・上屋棟：48.400㎡） 施設構成： &lt;1階&gt;管理事務所、貸事務所（指定外）、会議・セミナー室、展示室、産業支援センター（指定外）、倉庫（7区画） &lt;2階&gt;貸店舗A、貸店舗B、貸事務所A、貸事務所B（指定外） &lt;3階（市民活動センター内）&gt;事務室、IT工房、大会議室、小会議室1、小会議室2、小会議室3、外会議室、ラウンジ</p> <p>【松阪市中心市街地活性化複合施設（カリヨンパーキング）】 敷地面積：1598.456㎡ 建築面積：1086.730㎡ 延床面積：5712.928㎡（地下1階、地上5階建て）</p>

### 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 米山 哲司
	所 在 地	松阪市日野町788番地
指定管理業務の内容		<p>（施設運営）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の提供</li> <li>・施設の利用料金の決定及び収受</li> <li>・駐車場の活用</li> <li>・利用促進業務</li> <li>・施設の管理に係る収入、支出について</li> </ul> <p>（施設管理）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設及び設備の保守、維持管理</li> <li>・備品管理</li> <li>・保安警備業務等</li> <li>・清掃業務</li> <li>・修繕業務</li> <li>・利用料収受業務</li> </ul> <p>（市民活動活性化業務）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・松阪市の市民活動の活性化に資する業務</li> <li>・松阪市の市民活動に関する情報コーディネート業務</li> </ul> <p>（中心市街地活性化業務）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中心市街地活性化に資する自主事業</li> </ul>
		<p>【松阪市市民活動センター】 新型コロナウイルスの分類が第5類に移行したこともあり、アフターコロナとしてのNPO支援を意識した1年となった。</p> <p>〈施設利用状況〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来場者数延べ：14,424人／会議室利用数：977回／登録団体数：316団体 ※いずれも2024年3月31日確認</li> <li>・新たな体制での指定管理がスタートし、業務のスリム化にも着手したことで、これまで以上に効率的な施設管理を目指した。</li> <li>・新年度・新体制であるため、センター登録団体の実態調査として登録情報の更新を行なった。情報更新はセンターと登録団体の「顔の見える関係性」の構築のためであり、実態の掴めない（連絡のとりにくい）団体を選別することができた。団体情報の更新を行うことで登録件数は減ったが、登録団体数316件は県内最多である。（2024年3月31日時点）</li> <li>・平日通常開館時間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。</li> <li>・施設利用料金に関して、松阪市市民活動センターは当日現金精算で収受し、会計上のトラブルもなかった。</li> </ul>

<p>管理業務の実施状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の声を聞くための投書箱を設置して利用者ニーズの把握にも努め、年間を通して利用者からの苦情やトラブルもなかった。</li> <li>・休館日（日曜、祭り等）の利用についても可能な限り対応し、利用者目線の運営を心がけた。</li> <li>・事務所対応は基本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た。</li> <li>・登録団体の個人情報等は厳重に管理し、鍵付きの書庫での保管を継続した。</li> <li>・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、利用料金、開館時間、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。</li> <li>・防災対策としてセンター停電時の内部マニュアルをアップデートした。</li> <li>・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。</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た。</li> </ul> <p>【松阪市中心市街地活性化複合施設】  今年度から本施設の全館を管理・運営することになりましたが、これまでにビル管理の経験がなかったため、前管理者の従業員を雇用し、これまでと変わらない管理・運営及びサービスが提供できるよう努めました。  今年度はコロナも5類に移行され、街のにぎわいも少しずつ回復してきた1年だったと思います。</p> <p>会議室の利用については、長期に渡り勉強会が開催される国際協力センターや、商品の展示商談会を開催される企業も少しずつ増えていっております。  中心市街地で開催されるまちの大きな祭りは、今年度から通常開催されたこともあり、駐車場に関しても徐々に利用が増えていったように思えます。また市民団体が主催するイベント（もん物語等）の開催には、中心市街地活性化への支援として協力いたしました。  管理運営に係る人員の配置については、昼間は従業員による1名体制、夜間はシルバー人材センターからの派遣で4名の担当者をシフト制により配置し、カリヨンプラザおよび駐車場の清掃もシルバー人材センターより専従者を1名派遣してもらい、必要最低人員により運営いたしました。</p> <p>貸会議室利用回数：288回／貸会議室利用者数：4,273人／駐車場利用台数：65,699台</p>
<p>業務運営実施状況</p> <p>サービスの質の向上</p>	<p>【松阪市市民活動センター】</p> <p>新型コロナウイルスの影響は少なくなったように感じたが、コロナ禍に活動継続が困難になった市民活動団体も多かったことから、NPOの基盤強化（情報発信、PR、活動資金調達等）を意識した支援を心がけた。</p> <p>〈通年業務・継続事業・新規事業等〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・WEBアロマ（WEBマガジン）を適宜発行し、松阪市市民活動センターの事業告知、PR、事業報告に努めた。また、年度末には事業の総集編として情報紙アロマ（紙媒体）を発行して全登録団体及び、県内外の公共施設（133施設）に発送、設置を依頼した。</li> <li>・センターの事業をはじめ、NPOに有益な県内外の情報を適宜メールマガジンで配信した。</li> <li>・「広報まつさか」に情報掲載を依頼し、市内全域への情報提供を継続した。</li> <li>・会議室予約を松阪市公共施設予約システムに移行するため、システム担当部署（2023年度は市政改革課）と地域づくり連携課ならびにシステム提供企業と協議を重ね、年度内にシステム移行を終えた。ただし、内部の事務処理上の課題を残すことから本格稼働は状況を見ながら行うこととした。</li> <li>・NPOの活動継続に関する課題解決として作成した「団体引継ぎリスタートノート栞（しおり）」を団体の新規登録時に無料配布した。</li> <li>・キャンドルナイト、打ち水大作戦などNPO発信の取り組みに賛同し、この地域で環境意識啓発の呼びかけ人として16年継続して取り組んでいる。打水には市長、住民自治協議会連合会の役員の皆さん、センター運営委員長、地元和裁教室の皆さんにも参加していただき、地縁団体との連携・交流の一助とした。</li> <li>・プールシーズンを前に「いざという時」に備えて普通救命講習を開催した。この講習には一般参加に加えてセンタースタッフも可能な限り参加し、緊急時に冷静な対応ができるよう知識と技術を学んだ。</li> <li>・NPOの活動資金調達（ファンディング）の基礎を学ぶ「助成金申請のためのポイント勉強会」をオンライン開催した。この勉強会は住友理工助成金の事業説明を兼ねて実施している。</li> <li>・NPOの活動を資金面で支援する「住友理工 夢・街・人づくり助成金」を実施した。12年目を迎える住友理工との協働事業で、書類審査、公開審査を経て、5万円助成の夢づくりスタート部門で3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。</li> <li>・NPOの活動PRをサポートするため、松阪中心市街地で開催される「鈴の音市」の出店費用（上限2万円）を補助し、祭りへの出店ならびにPR支援を行なった。</li> <li>・県内のNPO自作チラシNo.1を決定する「チラシ-1」グランプリを継続。今年度で9回目。公募、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。結果発表会・交流会はオンライン（Zoom）にて開催した。</li> <li>・リユースパソコンや活動に役立つ機器をNPOに無償で寄贈するプログラムを継続。今年度で20回目。リユースPCの寄贈式・交流会はオンラインで開催した。なお、チラシ-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。</li> <li>・三重県が12月に定める「NPO月間」に合わせて、期間中にNPOミニ講座や市民活動にまつわる相談対応を強化した。</li> <li>・中心市街地活性化事業との連携事業として「デザイナー本人がパワポで作ったチラシを徹底解説する講座」をオンライン開催した。</li> <li>・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。</li> <li>・NPOの情報発信支援として「市民活動情報サイト超初心者勉強会」を一定期間開催した。この取り組みは登録団体向けに実施。実際に市民活動情報サイトを活用したことで各地から講演やワークショップの依頼が来るようになった市民活動団体もある。</li> <li>・カリヨンプラザ2階の「多目的ホール」の開設準備として、開館日時・料金・予約その他各</li> </ul>

種ルール等の作成を行なった。

【松阪市中心市街地活性化複合施設】

今年度、前年度より計画されていた駐車場外壁塗装工事の2期目が実施され、工事期間中(2023年11月～2024年2月)は一時的に利用者の通行に迷惑をかける時期もあったが、ひび割れた外壁や錆のついた手すりなど、利用者の不安が一掃されました。そして以前から老朽化による雨水の侵入や漏れについてももしっかり補修していただいたおかげで、安心して駐車できる施設へと改善されました。

また、駐車場及び貸会議室の利用者に対しては、常に丁寧かつ確かな対応を実施し、ホームページを随時更新することで、駐車場及び貸会議室利用者に対して、わかりやすい内容の掲載を心掛け、サービス向上に努めました。

市民活動センター同様、会議室予約を松阪市公共施設予約システムに移行するため、システム担当部署(2023年度は市政改革課)と商工政策課ならびにシステム提供企業と協議を重ね、年度内にシステム移行を終えております。このことにより、これまで電話問合せしか確認できなかった貸会議室の空き状況を、webで確認できることとなり、サービスの向上に努めております。

施設が面する道路が交通規制となるまちのまつり開催時には、日野町側からの入庫ができなくなりますが、魚町側の進入口よりスタッフによる手動入出庫を実施し、中心市街地に位置する駐車場の役割を果たしました。

【松阪市市民活動センター】

- ・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。
- ・非常時の停電に備え、各会議室・事務室内・ラウンジ入口にLEDライト(ランタン)を設置し電池残量等、日常点検も継続した。

また、停電時に最低限のライフライン確保のため、事務室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の設置を継続した。(消毒液がなくなり次第設置終了予定)

- ・館内清掃の頻度を上げ、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、対応した。

なお、原因が特定できない停電が頻発したため、都度、担当課に報告・相談した。

停電の原因と思われるビル外のブレーカーを漏電ブレーカーに交換する等、原因を特定するための対応を行なった。

ただし、停電の原因特定には原因箇所を絞り込む必要があるためしばらくは“様子見”となった。

また、ビルの経年劣化が原因と思われる施設内各所の雨漏りに関しても都度担当課に報告・相談した。

- ・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。

【松阪市中心市街地活性化複合施設】

カリヨンプラザのエレベーター、駐車場のエレベーター及び自動精算機発券機は、機械設備であるため、外部業者による定期的な保守・メンテナンスの実施、また日常業務においてもスタッフによる軽微な点検を実施することで、常に心配なく利用できる設備であるように努めました。

カリヨンプラザのエレベーターについては、大雨によるエレベーター空間への浸水により、停止してしまうというトラブルが発生しましたが、迅速に水を汲み出すポンプを交換し対処いたしました。その他施設内の消防設備の定期点検・保守、浄化槽設備の定期的な清掃・管理も専門業者に委託し実施しております。

夜間等の警備・トラブルに関しては、警備会社(イセット・セコム)に委託し、防犯及び駐車場自動精算機のトラブルに対応いたしました。

施設・設備等の維持管理

指定期間

令和5年4月1日 ~ 令和8年3月31日

(単位：円)

		事業計画	事業収支実績				
			令和5年度				
事業収支推計	収入	指定管理料	18,550,000	21,434,200			
		施設利用料	22,040,000	23,038,677			
		自主事業	3,430,000	2,857,840			
		計(A)	44,020,000	47,330,717			
	支出	人件費	20,560,000	26,259,077			
		管理費	17,010,000	15,476,105			
		事業費	4,140,000	2,166,546			
		その他	2,310,000	2,984,364			
			計(B)	44,020,000	46,886,092		
		収支差引額(A) - (B)	0	444,625			

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	B	4	B
	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	4		4	
	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	5	A	4	B
	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	4		4	
	⑤非常時・緊急時の対応	5		4	
	⑥苦情解決体制及び対応	5		5	
	⑦自主事業	4		4	
	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	4	A	4	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	5		5	
	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><b>【努力した点・成果等】</b></p> <p><b>【 松阪市市民活動センター 】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新年度、新体制による指定管理スタート年度のため実施したセンター登録団体の情報更新のおかげで活動実態のない団体や連絡のつかない団体を選別できたことは大きな成果と言える。この情報更新に関しては依頼文の作成から全登録団体への郵送、返送された書類の事務処理等、非常に手間のかかる作業だが、スタッフ主導により効率的かつスムーズに実行できた。</li> <li>・1月1日に発生した能登半島地震にこの地域からできる支援として1月5日には義援金募金箱を設置し、各種SNSで情報公開した。</li> <li>・講座事業では「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てNPO支援に充当したほか、能登半島地震への支援として災害ボランティアNPOにも寄付した。</li> <li>・停電時は独自に作成した対応マニュアルを用いて停電の復旧作業にあたった。この時、施設利用者の安全確保を最優先とし、加えて利用可能な会議室への移動等もスムーズに行えたことで利用者からのクレームもなかった。</li> <li>・ビルの雨漏りに関しては専門業者の範疇だが、可能な限り対応するためにビル屋上を確認して排水溝に根付いた「雑草」を除去した。また、天候等により発生箇所や発生状況が異なるため、即時対応できるようにバケツ、新聞紙、雑巾等を準備して都度対応した。</li> <li>・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。</li> </ul> <p><b>【 松阪市中心市街地活性化複合施設 】</b></p> <p>本駐車場は立体駐車場であるため、「屋根がある」「車を綺麗に保てる」ということが他場との違いとして利用されている方も多くいますが、「屋根がある」ということが、野生の動物「鳩」にとっても好条件となってしまっています。鳩は繁殖するため駐車場内に巣を作り滞在してしまいます。滞在することでの最大な問題は糞害です。自由に駐車場内を飛び回る鳩は、車の上にも容赦がなく、「車を綺麗に保つ」ことを目的とされている利用者からのクレームになるほかありません。また、車の上でなくても一か所に長く滞在する場合は大量の糞が地面にこびりつき、その清掃も容易ではありません。</p> <p>この問題に対して、昨年度に施工された外壁の全面防鳥ネットに加え、各階のすべての窓や、屋上へのスロープにも防鳥ネットを張ることなど、様々な工夫を試み侵入を防ぐ努力をしました。</p> <p>残念ながら完全な成果はまだ出ておりませんが、この努力は今後も続けていきたいと思えます。</p> <p>その他施設(会議室)の利用については、設備・備品の充実、清掃、メール・FAX・電話などでの迅速な受付と的確な対応に努め、快適でスムーズな利用を常に実施しております。</p> <p>このことは利用後のアンケートでも評価されております。</p>	<p><b>【評価すべき点】</b></p> <p><b>【 松阪市市民活動センター 】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・センター登録団体の実態調査として登録情報の更新を行ない、活動実態のない団体を整理できたことで登録団体との「顔の見える関係性」を再構築できた。</li> <li>・非常時に対する意識が高く、停電時の迅速な復旧作業及び利用者の安全確保に努められ、結果クレーム抑制にも寄与した。</li> </ul> <p><b>【 松阪市中心市街地活性化複合施設 】</b></p> <p>駐車場における鳩対策においては、有効な手段がない中、職員が日々追いかけていただいている点、評価します。車を預かる業務において、大きな苦情等もなかったように思います。</p> <p>有効な鳩対策については、担当課より情報収集を行い、情報共有致します。</p>
<p><b>【改善すべき点】</b></p> <p><b>【 松阪市市民活動センター 】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・12時間開館するセンターを管理運営する以上、どうしてもシフト制で勤務体制を構築する必要があり、状況に応じて新規雇用を行ったが、新規雇用者の育成にしっかり時間をかけることができなかった。これに関しては全てを管理者で賄わず例えば外部講師を招くことや、外部研修にて学ぶ方法もあったと思うが、いわゆる“中間支援”としてのスキルは多岐にわたるため、学ぶ意欲にも左右されると感じる。</li> <li>・普段の会話の中にNPOの基礎知識や心構えを含み入れることで、少なくともセンター業務に最低限必要な知識の共有はできたと感じるが、専門性の高い知識やスキルは個々の経験や習熟度、モチベーション等にも左右されるため一筋縄ではいかないと痛感している。</li> <li>・収益上の黒字は本来これまで実施できなかった設備・備品の増強や施設の修繕、新たなサービス展開に必要なため年々上がり続ける最低賃金に応じた人件費の確保や物価の高騰、各種サービスの値上げは指定管理者として非常に悩ましいと感じる。</li> </ul> <p><b>【 松阪市中心市街地活性化複合施設 】</b></p> <p>施設全体の老朽化に関しては、雨漏りや予期しない停電、困難な扉の開閉、非常階段の暗さなど、まだ改善すべき事由が残っております。このことはもっと快適で利用しやすい施設</p>	<p><b>【指導すべき点】</b></p> <p><b>【 松阪市市民活動センター 】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・課題である人材不足及び人材育成に関して、既存スタッフの育成視点の再構築や新規スタッフ育成のプログラム化等により、スタッフ一人ひとりの能力開発、意欲の向上を図り、その能力や可能性を最大限引き出すとともに安定した人員体制、管理運営に努められたい。</li> </ul> <p><b>【 松阪市中心市街地活性化複合施設 】</b></p> <p>特になし。</p> <p>雨漏り、停電等施設に関わるトラブルについては、早急な対応・報告をいただいています。引き続き、同様の対応をお願いします。</p>

を目指すべく、担当所轄との連絡相談を密にし、善処していきたいと考えます。  
 夜間対応のスタッフにシルバー人材センターを活用することで、シニア世代も活躍できる場をと考えていますが、高齢者であるがゆえ、身体の不調や突然の入院など、シフトが組みにくくなることも一時ありました。今後はシルバー人材センターのみでなく、ハローワークでの求人も加えるなど、人員体制を強固な体制にしていきたいと考えます。

【所属長意見（今後の方向性等）】

【松阪市市民活動センター】

更新により活動団体の選別ができたことは、今後の市民活動団体支援を進めるにあたり有益であると考えている。来場者数や会議利用数は昨年度同数程度で推移しているが、オンライン講座等、より積極的な事業展開がなされている。今後も関係団体等との連携のもと、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、質の高いサービスを提供されたい。

【松阪市中心市街地活性化複合施設】

令和5年度においては、中心市街地活性化複合施設の指定管理者としての初年度でもあり、コロナが5類へ移行した年でもあります。通常規模でのまつりが行われる等、駐車場利用等についても利用客が徐々に戻りつつある中で、人件費等経常経費についても、工夫頂き、管理運営を行っている点、また、自主事業の実施等、商店街関係者と連携を図りつつ企画、実施に尽力いただき地域の活性化を図る取組を行っていただいたところも評価します。今後においても、地域と連携を取り、中心市街地の活性化に寄与する事業実施いただくことをお願いします。

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