

1 施設概要

施設名	高知市市民活動サポートセンター		施設所管課	地域コミュニティ推進課					
指定管理者名	特定非営利活動法人 NPO高知市民会議								
指定期間	平成 29 年 4 月 1 日 ~ 令和 4 年 3 月 31 日		公募・指名の別	公募					
設置目的	市民が行う自由で営利を目的としない社会貢献活動及び市民活動を通じた市民の交流の場を設けることにより、市民活動を支援するとともに、その健全な発展を促進することを目的とする。								
業務内容	1. 会議室等施設の利用提供に関すること。 2. 市民活動に係る案内及び相談に関すること。 3. 市民活動に係る情報の収集及び提供に関すること。 4. 市民活動に係る広報及び市民活動を促進するための啓発に関すること。 5. 市民活動に係る人材の育成に関すること。 6. 市民活動に係る調査及び研究に関すること。 7. 前各号に掲げるもののほか、設置目的を達成するために必要な事業								
施設内容	大会議室、小会議室、作業室、フリースペース、事務局スペース								
職員体制	常勤職員	5人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	5人	
	パート職員	0人	アルバイト	0人	その他	0人			

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	平成 29 年度 (1 年目)		平成 30 年度 (2 年目)		令和 元 年度 (3 年目)		令和 2 年度 (4 年目)		令和 3 年度 (5 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
利用者数(人)	14,400	13,493	14,400	13,872	14,400	13,030	14,400	9,138	14,400	9,675
会議室利用率 (パーセント)	50	43	50	45	50	40	50	30	50	34
目標値に対する 達成状況について	目標値を14400人(月平均1200人)としているがまだまだ努力が必要である。今後さらにも多くの方にご利用いただけるように引き続き広報、利便性等に配慮していきたい。		平成29年度より利用者数及び会議室利用率も向上したが、目標値には及ばなかった。今後も利用者の方に使いやすいセンターであり続けるための努力、また利用されたことのない方への周知を継続していく。		会議室利用除く来館者数は、202人増の2,643人と設立以来初めて前年度を上回った。電話件数も3,259件と過去5年間で最多。会議室利用は一年を通じて、全体的に利用件数が低下。その分目標値に届かなかった。		1年を通じて新型コロナウイルスの影響が大きく、目標値達成には大きく及ばなかった。会議室利用だけでなく、印刷機等の利用も上半期を中心に極端に少なかった。また、同内容の会議をオンラインで開催した場合、会議室利用件数に対し利用者数はこれまでよりも少なくなる傾向がある。		前年度以上に、1年を通じて新型コロナウイルスの感染拡大影響が大きく、来館者数が激減したことで、目標値には大きく届かなかった。オンライン会議への対応は設備も徐々に充実し、認知度も向上しつつあり、会議室利用の新規登録は増加傾向。	

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)	令和 元 年度 (3 年目)	令和 2 年度 (4 年目)	令和 3 年度 (5 年目)
利用者数	13,493 人	13,872 人	13,030 人	9,138 人	9,675 人
利用者数:対前年度比	99.7 %	102.8 %	93.9 %	70.1 %	105.9 %
開館日数	293 日	292 日	290 日	294 日	295 日
利用率					
大会議室	42.0 %	45.2 %	40.1 %	35.6 %	38.3 %
小会議室	43.5 %	45.2 %	40.1 %	23.5 %	30.4 %
平均	42.8 %	45.2 %	40.1 %	29.5 %	34.3 %
利用状況についての評価	会議室の利用は、利用率の低い平日の10:00~18:00は利用回数制限を設けない等できることは工夫、配慮している。今後も少しでも多くの個人、団体等にご利用いただけるよう努力していく。広報についても積極的に進めている。	会議室は、利用団体総計(昨年度比61団体増)、利用者総計(昨年度比494人増)ともに増加した。利用団体数も前年度より11団体増加しており、一定の利用促進の成果が出てきたと考える。今後も会議室の広報と利用しやすい環境づくりに努めていく。	夏場のエアコン故障が原因で8月の会議室利用件数が大きく低下。また、新型コロナウイルスの影響で1月後半以降キャンセルが続くなどマイナス要因が大きかった。3月の会議室利用率(大26.2% 小29.7%)	緊急事態宣言発令に伴い、会議室利用制限をかけた。4~5月は利用率が極端に落ち込む。徐々に利用者が戻ってきたタイミングで再度新型コロナウイルス感染拡大の為に、11月~1月にかけては利用者減。3月以降は、オンライン環境を整備したことも徐々に周知され、新規の登録団体も含め増加傾向。(3月大52% 小40%)	新型コロナウイルス感染拡大に伴い、8月~9月に県のステージが「特別警戒」などと共に、「まん延防止等重点措置」の対象になったことで、会議室の予約を停止。また、1月中旬以降、感染者数が高止まり傾向となったことで、来館を控える利用者が増加した。

※ 利用率の算定方法: 会議室利用時間/開館時間  
 ※ H28年度実績 利用者数:13,533人、開館日数:293日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		平成 29 年度 ( 1 年目)	平成 30 年度 ( 2 年目)	令和 元 年度 ( 3 年目)	令和 2 年度 ( 4 年目)	令和 3 年度 ( 5 年目)
収入	指定管理料	21,798	21,798	22,000	22,202	22,202
	利用料金収入	0	0	0	0	0
	自主事業収入	0	0	0	0	0
	その他収入	740	618	559	263	266
	収入計	22,538	22,416	22,559	22,465	22,468
支出	人件費	17,185	17,486	16,844	17,034	17,451
	光熱水費	0	0	0	0	0
	保険料	107	116	115	106	98
	委託料	0	0	0	0	0
	事務費	1,551	1,380	1,558	1,709	1,082
	修繕費	95	12	124	0	0
	事業費	2,595	2,163	2,299	1,588	1,701
	消費税及び地方消費税	752	718	789	907	918
	その他の公課費	0	0	0	0	0
	事業所税	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0
	支出計	22,285	21,875	21,729	21,344	21,250
差引収支 (収入計-支出計)	253	541	830	1,121	1,218	

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		平成 29 年度 ( 1 年目)	平成 30 年度 ( 2 年目)	令和 元 年度 ( 3 年目)	令和 2 年度 ( 4 年目)	令和 3 年度 ( 5 年目)
①	利用料金比率	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
②	指定管理料比率	96.7 %	97.2 %	97.5 %	98.8 %	98.8 %
③	人件費比率	77.1 %	79.9 %	77.5 %	79.8 %	82.1 %
④	利用者1人当たりの管理コスト	1,652 円	1,577 円	1,668 円	2,336 円	2,196 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	1,616 円	1,571 円	1,688 円	2,430 円	2,295 円
⑥	外部委託費比率	- %	- %	- %	- %	- %

※【運営状況分析指標の考え方】

指 標	指 標 の 説 明
① 利用料金比率	収入の総額に対して利用料金収入の占める割合を表す。
② 指定管理料比率	収入の総額に対して指定管理料の占める割合を表す。
③ 人件費比率	支出の総額に対して人件費の占める割合を表す。
④ 利用者1人当たりの管理コスト	支出の総額を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	指定管理料を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑥ 外部委託費比率	支出の総額に対して外部委託費の占める割合を表す。

6 利用者の満足度調査等(指定管理者記入欄)

		平成 29 年度 ( 1 年目)	平成 30 年度 ( 2 年目)	令和 元 年度 ( 3 年目)	令和 2 年度 ( 4 年目)	令和 3 年度 ( 5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	利用者アンケート	利用者アンケート	利用者アンケート	利用者アンケート	利用者アンケート
	② 調査期間	平成29年11月	平成30年11月	令和2年2月	令和3年1月～2月	令和4年1月～3月
	③ 配布数	110	183	200	200	200
	④ 回収数	103	98	109	102	73
	⑤ 回収率	93.6 %	53.6 %	54.5 %	51.0 %	36.5 %
調査結果	アンケート調査を通じて、利用者の要望等を具体的に聞くことができた。また頂いたご意見等に対しては、即対応できることには迅速に対応し、対応が難しいことについては、ご理解いただけるよう丁寧に説明等させて頂いた。	昨年の調査で出た要望(コピー用紙の販売やWi-Fi環境の整備等)に対応してきたこともあり、今年度の調査では即時対応できる内容はほとんどなかった。今後も利用者側の目線で利便性を向上させていく。	毎年11月に行っていたが、今年度は2月に実施。新しい要望は少なかったが、この数年で既に整備されているサービスに対して、存在を認識していない方もまだ一定数いる。	職員対応やサービス全般に対しては非常に好意的な意見を頂いた。他施設が使用制限されるケースが増加したことから、サポートセンターの通常開館の希望や空気清浄機の完備などコロナ禍に関する意見が新たに加わった。	オンライン会議対応の機器類設置は認知されつつある。一方、高齢者のホームページ活用率は低いので、リニューアルの周知と共に、効果的な広報を行う。新型コロナウイルス感染拡大時期とアンケート実施時期が重なった為、来館者が激減し、回収率が低下。	

7 利用者からの苦情・意見等及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

通年	印刷機やページセッター等の機器類の不具合や故障が多い	多くが20年以上の使用の為、今後計画的に改廃を検討 ページセッターは令和4年3月に新規購入済
通年	カラーコピーが高い(1枚50円)	現在の機種では対応は難しい。再リースのタイミングで検討
令和4年1月	オンライン講座開催や、配信方法を教えてもらいたい	サポートセンター事業として「Zoom講座」を開催 来館者(会議室利用)にはスタッフが設置のフォローを行っている

## 8 評価シート(自己評価・一次評価・総合評価)

### (1) 業務の履行状況の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 開館時間等	条例に基づき、開館時間・休館日は遵守されているか	3	3	3.0	
2 法令等遵守	地方自治法、施設に係る条例その他関係法令等は遵守されているか	3	3	3.0	
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3.0	
4 職員研修	管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか	3	3	3.0	
5 使用許可業務	条例に基づき、適正な申請受付業務・使用許可業務が行われたか	3	3	3.0	
6 施設の平等利用の確保	施設利用申請等に対する平等の確保策はとられているか	3	3	3.0	
7 利用料金(使用料)	利用料金の設定、徴収・減免・還付等の手続は適切に行われているか	3	3	3.0	
8 施設管理	「施設の管理方針」が守られているか(清掃等が確実に実施されているか)	3	3	3.0	
9 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われているか	3	3	3.0	
10 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0	
11 事業の実施状況	条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3	3.0	
12 事業の開催水準	開催状況、参加者数は適切な水準か	3	3	3.0	
13 利用状況	利用者数・会議室の利用率等は適切な水準か	3	2	2.0	
14 利用促進の取組	利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	3	3.0	
15 施設賠償責任保険の加入	施設賠償責任保険に加入しているか	3	3	3.0	
16 利用者の安全確保対策	事故時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	3	3	3.0	
17 緊急時対応	緊急時・防災時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	3	3	3.0	
18 個人情報保護に関すること	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0	
19 情報公開に関すること	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3.0	
20 備品購入・管理の状況	備品の購入手続・管理体制(点検・保守等)は適切に行われたか	3	3	3.0	
配点60点(20項目×3点)		小計	60	59	59.0

#### 評価基準

点数	小項目の評価基準
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

### (2) サービスの質の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握するとともに、利用者ニーズを事業の計画及び実施に反映できているか	4	4	4.0	
2 接客態度・苦情要望等への対応	接客態度、苦情・要望等への対応等は適切か	5	5	3.0	
3 利用案内	施設情報・事業実施情報等は容易に入手できるようになっているか パンフレット・利用案内等は分かりやすくなっているか	4	4	3.0	
4 利用促進に向けた取組	利用者の増加や利便性を高めるための取組が行われているか	4	4	3.3	
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	4	3.0	
6 各種事業の内容	各種事業は施設の設置目的に合致した事業で、利用者が満足できる内容であったか	4	4	3.0	
7 主催事業の実施状況	施設目的に沿った主催事業が実施されたか	4	4	3.0	
8 中間支援の取組	中間支援組織としての役割を果たす取組がなされたか	4	4	3.0	
9 目標達成度	施設目的・課題に沿った目標を設定し、目標達成に向けた取組はなされたか	4	4	3.0	
配点45点(9項目×5点)		小計	37	37	28.3

#### 評価基準

点数	小項目の評価基準
5	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、非常に優れていると認められる。
4	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善や目標の見直しが必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

## (3) サービス提供の継続性と安定性

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 経費節減・効率的な運営	経費節減及び効率的な管理運営のための工夫が見られるか	3	3	3.0	
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3.0	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3.0	
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3.0	
5 外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合は妥当か	3	3	3.0	
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15	15.0

## 評価基準

点数	小項目の評価基準
3	事業計画・収支計画等に基づく経営がなされている。
2	おおむね事業計画・収支計画等に基づく経営がなされているが、簡易な改善や一部業務の見直しを要する。
1	事業計画・収支計画等に基づく経営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要であり、業務の全面的な見直しが必要である。
0	事業計画・収支計画等に基づく経営が全くなされておらず、抜本的に業務の全面的な見直しが必要である。

## 9 自己評価・一次評価結果

## (1) 評価結果

評価分類	配点	自己評価 (指定管理者)	配点に対する割合	一次評価 (施設所管課)	配点に対する割合
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	60 点	100 %	59 点	98 %
(2) サービスの質の確認	45 点	37 点	82 %	37 点	82 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	15 点	100 %
合計	120 点	112 点	93 %	111 点	93 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
29	<p>■高知市から提示された仕様書, また高知市と交わした協定書, 事業計画書, 収支計画書等に基づき適正な管理運営を行っている。</p> <p>■今まで意見箱で利用者の意見を収集していたが, 今年度は「利用者アンケート」を実施し, より多くの意見をいただく機会を作った。自分たちの努力で改善できることについては, 利用者の希望に極力添えるよう迅速に対応することができた。引き続き, 利用者の皆さまにより便利に, 快適に利用して頂けるよう, ご意見等をお聞きしながら改善できることは努力していきたい。</p> <p>■「公益信託高知市まちづくりファンド」では, ファンドの応募団体が近年減少傾向にあったため, まちづくり活動を始めたときにすぐに始められるコースとして「まちづくりたまごコース」を新設し, 3団体に助成した。そのうち2団体が2018年度ファンドに応募してきている。また, 「助成団体交流会」を開催し, 団体同士の交流, 情報共有の場を設けることができ(16団体23名が参加), 今後も継続開催を予定している。</p> <p>■講師派遣事業では, 特に南海トラフ地震対策への対応として自治体や企業等の防災研修への講師派遣など災害時の支援力の向上に努めている。また, 理事が被災地支援活動に参加するなど, 災害時に備え迅速な対応ができるよう研修等への参加も積極的に行っている。</p> <p>■貸出書籍については, 理事及び職員が輪番制でそれぞれが選定した書籍を購入し, 貸出を行うことで, 利用者が少しずつ増えている。(平成28年度実績 10冊 → 平成29年度実績 17冊)</p> <p>■今後も幅広い階層の利用者に向けた取り組み及び市民や企業等の理解と共感を得られるような取り組みを進めていくとともに, 市民活動団体等が取り組みを進めていきやすい環境づくりを目指した支援の在り方の充実に努めたいと考えている。</p>
30	<p>■高知市から提示された仕様書, また高知市と交わした協定書, 事業計画書, 収支計画書等に基づき適正な管理運営を行っている。</p> <p>■昨年度に引き続き「利用者アンケート」を実施し, 利用者のご意見・ご要望に速やかに対応する体制を整え, 利用者にはより快適にご利用していただけるよう努めていく。</p> <p>■「公益信託高知市まちづくりファンド」では, 一昨年度の募集要項に引き続き広報誌「まちファン」を文字よりも写真やイラストを多用し, よりわかりやすく読みやすい内容にリニューアルした。また, 助成団体からの活動内容の変更による備品購入要望への対応や活動への具体的なアドバイスなどきめ細かく対応することができた。</p> <p>■「まちづくりトークcafé」は, 理事が輪番制で担当し, 多種多様なテーマで, 気軽に参加できる雰囲気づくりに努める中, 実施している。この事業をきっかけに市民活動サポートセンターに初めて来館する方が増加している。今後はその参加者を次へつなげられるよう努めたい。</p> <p>■理事が被災地支援活動に参加し, 中間支援組織として情報収集に努め, 災害支援への対応を積極的に行っている。また, 高知市社会福祉協議会と高知青年会議所と共に, 高知市災害ボランティアセンター設置運営三者協議会を設置しており, 平成30年8月には募金活動や宇和島市へのボランティアバスの運行企画(天候不良により中止)などを行った。今後も中間支援組織として, 他団体ではできない取り組みを行っていく。</p>
元	<p>■高知市から提示された仕様書, また高知市と交わした協定書, 事業計画書, 収支計画書等に基づき適正な管理運営を行っている。</p> <p>■昨年度に引き続き「利用者アンケート」を実施し, 利用者のご意見・ご要望に速やかに対応する体制を整え, 利用者にはより快適にご利用していただけるよう努めていく。</p> <p>■「公益信託高知市まちづくりファンド」では平成29～30年度にかけて募集要項, 広報誌「まちファン」をリニューアルした効果もあり, 今年度は過去最多の19団体から応募があり, たまごコース1団体を含む計16団体に助成を行うことができた。</p> <p>■新型コロナウイルスの影響で, 「NPOフォーラム(2/29)」「企業とのパートナーシップ事業(3月)」「まちづくりトークcafé(3月)」が直前で中止となった。長期の準備期間を要したのもあるが, 企画として引き続き利用できるものは, 2020年度事業の中で活用していく。</p> <p>■2019年度は, 設立20周年にあたり, 高知市文化プラザかるぼーとで20周年セレモニーを開催(10月14日)。多くの方に参加いただき, これまでの歩みを振り返った。こどもが運営する町「とさつ子タウン」では初開催から11年目を迎え, 当時小学生で参加した子ども達の社会進出が本格的に始まる。今後のサポートセンターの取組やまちづくり活動の中でも, どのような効果が生まれていくのが期待したい。</p>
2	<p>■高知市から提示された仕様書, また高知市と交わした協定書, 事業計画書, 収支計画書等に基づき適正な管理運営を行った。</p> <p>■事業計画については, 新型コロナウイルス感染拡大の影響で, 「まちづくりファンド」「とさつ子タウン」など上半期を中心に, 事業内容の一部を中止や変更せざるを得ない状況に陥ったが, 衛生管理の徹底とオンライン活用の研究, 検討を早く行うことで, 下半期はほぼ全ての事業を実施するに至った。</p> <p>■「こうちNPOフォーラム2020」を高知県立ふくし交流プラザ大ホールで開催。(10月)会場参加に加え, YouTubeでのライブ配信を初めて実施。この時点で県内多くの団体が室内の大規模イベントの開催を断念する中, コロナ禍での事業継続を可能にする為の一つのモデルとすることができた。</p> <p>■サポートセンターの利用者向上を図るため, 衛生管理向上と館内設備の充実を図った。入口に消毒用のアルコールを設置し, 各会議室, フリースペースに除菌用のウェットティッシュを設置。また, 空気清浄機を設置したことでより来館者の安心を確保した。また, 今後も需要拡大が見込まれるオンライン会議への対応としてWi-Fi完備, ウェブカメラ, モニターなどの関連機器の設置と貸出しを行った。</p>
3	<p>■高知市から提示された仕様書, また高知市と交わした協定書, 事業計画書, 収支計画書等に基づき適正な管理運営を行った。</p> <p>■実施事業については, 今年度も新型コロナウイルス感染拡大の影響が大きく, 開催日延期や, 見直しを求められるケースも多かったが, ほぼ全て実施できた。ただ, 「こどものまちとさつ子タウン」は, 8月の開催時期が感染拡大時期と重なった為中止とし, 1月～3月で代替事業「おでかけとさつ子タウン」を開催したが, こちらも感染拡大時期と重なり, 十分な実施状況とはならなかったが, 2022年度(かるぼーと改修で会場使用不可の為「おでかけとさつ子タウン開催予定」)の良いシュミレーション機会となった。</p> <p>■利用者増, わかりやすい情報提供への取組として, サポートセンターのホームページをリニューアル(11月公開)した。今後も定期的にアクセス解析を行いながら, より効果的な情報発信を行っていく。</p> <p>※ホームページ作成, 管理は職員</p> <p>■定着したオンライン会議への対応として, 必要機器類の設置を行うと共に, Zoom講座を開催。日々の会議室利用で, オンライン会議の準備が苦手な利用者に対しては職員がフォローを行っている。</p>

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
29	<p>29年度も、基本協定書・事業計画書どおりに適正に管理運営が行われている。</p> <p>29年度はサポートセンターの利用者数が昨年度比40人減の13,493人で、27年度から28年度の減少人数433人より少なくなっており、会議室の利用率は昨年度同値の42.8%となっている。利用者増加に向けて、各事業の参加者や理事が関係する団体にセンター利用を直接呼びかけたり、県内大学の学生へサポートセンターの紹介を行うなど利用者増加に向けた努力をしている。また、11月に実施した利用者アンケートの要望の中から、コピー用紙の販売を行ったり、センター内で利用するパソコンを貸し出すなど、利用者の利便性を高める取組を行っている。</p> <p>29年度の事業収支は、253千円の黒字となっており、積極的に事業展開を行いつつ、経費節減にも努めており、堅実な資金運用がなされている。</p> <p>29年度に行われた事業の中で、まちづくりトークcafeでは、月替わりで話題を設定し、まちづくりについて語り合う場の提供を行い、関心のあるテーマ設定をすることでセンター利用者増へ繋げる取組を行っている。市民とともに防災・減災を考える場の提供では、新たなHUGを使った避難所運営研修を行うなど、工夫を凝らした事業の展開を行っており、今後も参加者増に向けた工夫を行いながら事業を進めていきたい。交通まちづくり部会では、企業と協働で、小学生を対象にした公共交通の利用促進や環境に關しての授業を行っており、参加者やその保護者からの反響も多い事業になっている。とさつ子タウンは、毎年多くの市民を巻き込んだ事業として定着し、将来のまちづくりを担う人材育成に繋がる取組となっており、次年度10周年に向けて更なる期待ができる事業である。また、公益信託高知市まちづくりファンドでは、募集要項のチラシをリニューアルしたり、大学へのPR、助成団体交流会を行うなど工夫をして、応募団体の増加につなげている。</p> <p>今後も様々な工夫を行いながら事業展開をしていき、中間支援組織としての役割を十分に発揮した取組を進めていただくことを期待している。</p>
30	<p>30年度も、基本協定書・事業計画書どおりに適正に管理運営が行われている。</p> <p>30年度はサポートセンターの利用者数が昨年度比379人増の13,872人で、会議室の利用率は昨年度比2%増の45%となっている。利用者増加に向けて、各事業の参加者や理事が関係する団体にセンター利用を直接呼びかけたり、県内大学の学生へサポートセンターの紹介を行うなど利用者増加に向けた努力をしている。また、11月に実施した利用者アンケートの要望を参考とし、「高知×SDGs」をテーマとして企業市民セミナーを開催するなど、利用者の学習ニーズに対応しながら市民サービスの向上に努めている。</p> <p>30年度の事業収支は、541千円の黒字となっており、積極的に事業展開を行いつつ、経費節減にも努めており、堅実な資金運用がなされている。</p> <p>30年度に行われた事業の中で、「まちづくりトークcafe」では多種多様な話題を設定することで年間200人の参加者を集客し、施設の新規利用者開拓に寄与している。「市民とともに防災・減災を考える場の提供」では、センター設立の契機となった「98'高知豪雨」を振り返るフォーラムを開催し、防災面における市民活動の変遷や今後の在り方などを市民と共に思索した。30年度で開催10周年を迎えた「とさつ子タウン」は、イベントを卒業した子どもたちがボランティアとして運営に携わるなど、将来のまちづくりを担う人材育成事業として、着実に成果を挙げている。「公益信託高知市まちづくりファンド」では、29年度に引き続き広報紙面等のリニューアルに取り組んでおり、次年度の助成応募件数増につなげることを期待している。</p> <p>今後も様々な工夫を行いながら事業展開を行い、センター利用者増へ繋がる取組を進めていただきたい。また、各市民団体が活動を行う上での課題・ニーズ等を把握することに努め、まちづくり活動支援に繋がる柔軟性のある中間支援を行っていただくことを期待している。</p>
元	<p>元年度も、基本協定書・事業計画書通りに適正に管理運営が行われている。</p> <p>元年度はサポートセンターの利用者数が昨年度比842人減の13,030人で、会議室の利用率は昨年度比5%減の40%となっている。利用者減の要因としては、8月のエアコンの故障や、新型コロナウイルスの影響が考えられる。利用者の増加に向けて、利用目的によっては管営企業・団体にも利用いただけるよう申請書等の整備を行うなど、利用者増加に向けた努力をしている。また、昨年に引き続き利用者アンケートを実施し、利用者の意見・要望に速やかに対応する体制を整え、サービスの向上に努めている。</p> <p>元年度の事業収支は、830千円の黒字となっており、積極的に事業展開を行いつつ、経費削減にも努めており、堅実な資金運用がなされている。</p> <p>元年度は、設立20周年にあたり、高知市文化プラザかるぼーとで「20周年セレモニー」を開催し、多くの方に参加をいただきこれまでの歩みを振り返った。</p> <p>元年度で行われた事業の中で、「公益信託高知市まちづくりファンド」では平成29～30年度にかけて募集要項、広報誌をリニューアルした効果もあり、元年度は過去最多の19団体から応募があり、たまごコース1団体を含む16団体に助成を行っている。また、「とさつ子タウン」では、初開催から11年目を迎え、当時小学生で参加した子ども達の社会進出が本格的に始まるため、どのような効果が生まれていくのか今後に期待している。</p> <p>また、新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、オンライン会議の需要が高まっているため、2年度にはwi-fi環境の整備やウェブカメラの導入も検討している。利用者のニーズに沿った環境整備を行うことで利用率増加につながることを期待される。</p> <p>今後も様々な工夫を行いながら事業展開を行い、利用者増加に向けた取組を進めていただきたい。</p>
2	<p>2年度も、基本協定書・事業計画書どおりに適正に管理運営が行われている。</p> <p>2年度はサポートセンターの利用者数が昨年度比3,892人減の9,138人で、会議室の利用率は昨年度比5%減の35%となっている。利用者減の要因としては、新型コロナウイルスの影響が考えられるが、Wi-Fi環境の整備やオンライン講座の開催など、コロナ禍での利用者増加に向けた努力をしている。また、昨年に引き続き利用者アンケートを実施し、利用者の意見・要望に速やかに対応する体制を整え、サービスの向上に努めている。</p> <p>2年度の事業収支は、1,121千円の黒字となっており、新型コロナウイルスの影響で「公益信託高知市まちづくりファンド」や「とさつ子タウン」など事業を中止にせざるを得ない状況であったことも考えられるが、オンラインの活用などの工夫により積極的に事業展開を行いつつ、経費削減にも努めており、堅実な資金運用がなされている。</p> <p>また、「公益信託高知市まちづくりファンド」のホームページをリニューアルし、事業内容を写真付きで分かりやすく掲載したり、広報活動もホームページとリンクさせながら、SNSを活用し情報発信を行ったり、広報誌「まちファン」も大幅にリニューアルし、広報活動にこれまで以上に力を入れたことにより、どのような効果が生まれていくのか今後に期待している。</p> <p>今後もさまざまな工夫を行いながら事業展開を行い、利用者増加に向けた取組を進めていただきたい。</p>
3	<p>3年度も、基本協定書・事業計画書どおりに適正に管理運営が行われている。</p> <p>3年度はサポートセンターの利用者数が昨年度比537人増の9,675人で、会議室の利用率は昨年度比4%増の34%となっている。利用者増の要因としては、2年度にWi-Fi環境の整備を行い、スキルアップ講座等を通じてオンライン会議の操作方法や運営について支援し、コロナ禍での利用者増加に向けた努力をしている。また、サポートセンターのホームページをより使いやすくなりリニューアルし、高知市のホームページへサポートセンターのバナーを掲出するなど、広報を強化した。さらに、引き続き利用者アンケートを実施し、利用者の意見・要望に速やかに対応する体制を整え、サービスの向上に努めている。</p> <p>3年度の事業収支は、1,218千円の黒字となっている。新型コロナウイルスの影響で「とさつ子タウン」を中止にせざるを得ない状況であったが、代替企画として「おでかけとさつ子タウン」を開催した。他にもオンラインの活用などの工夫により、積極的に事業を展開しつつ、経費削減にも努めており、堅実な資金運用がなされている。</p> <p>また、「公益信託高知市まちづくりファンド」についても、新型コロナウイルス感染拡大に配慮しながらの活動となったが、事業の進捗報告を行う為の「中間発表会」を、高知市役所2階「せんだんの木」で初めて開催するなど、コロナ禍でもできる事を工夫して運営している。</p> <p>今後もさまざまな工夫を行いながら事業展開を行い、利用者増加に向けた取組を進めていただきたい。</p>

10 総合評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	評価 (指定管理者業務評価委員会) 合計	配点に対する割合	評価
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	59.0 点	98 %	<b>A</b>
(2) サービスの質の確認	45 点	28.3 点	63 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15.0 点	100 %	
合計	120 点	102.3 点	85 %	

評価基準

区分	S	A	B	C
評価基準	評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上かつ、全ての小項目で3点以上の評価であるもの	・評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満 ・評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上かつ、小項目で3点未満の評価があるもの	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満
評価内容	・事業計画書・仕様書を上回る取組がなされ、非常に優れた実績をあげている。 ・適正に管理運営が行われており、又はそれ以上の取組がなされ、優れた実績をあげている。	事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われている。	おおむね事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われているが、管理運営の一部に改善を要する。	事業計画書・仕様書に沿った管理運営が行われていない事項があり、管理運営の大部分において改善を要する。

(2) 総評

<p>事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。                  新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により目標値は未達成となりました。                  利用者から寄せられたオンライン会議の講座開催方法を知りたいという意見に対して、Zoom講座を開くなどコロナ禍の中でのニーズに応じて利用者増加に向けた取組が行われていることを評価します。                  市民の交流の場として、引き続き、市民活動への支援に取り組んでください。</p>
---

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総評
29	S	105.3 点	適正な管理運営がなされていると考えます。引き続き、施設利用者のニーズ把握に努めるとともに、利便性の向上のため、施設予約のシステム化に向けて検討することを期待します。
30	A	106.3 点	おおむね適切な管理運営がなされています。 さまざまな取組がされていることは評価できますが、更なる利用率向上に向け、施設の設置目的に反しない範囲で未登録団体などの利用対象の拡大について検討していただきたいと考えます。 市民活動の活性化は、地域共生社会実現の取組に通じることから、幅広い観点での今後の取組に期待します。
元	A	104.1 点	おおむね適切な管理運営がなされています。 市民活動の中間支援組織として、様々な取組がされていることは評価できます。 引き続き、利用者ニーズの把握・反映に努めるとともに、利用促進の取組として、施設の設置目的に反しない範囲で未登録団体などの利用対象の拡大について検討してください。
2	A	102.0 点	おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となりました。 Web会議用の機器を導入するなど、利用促進に取り組まれたことは評価できますが、引き続き利用拡大に取り組みながら、今後は、個人情報の取扱いを徹底し、情報の漏えいがないよう努めてください。
3	A	102.3 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により目標値は未達成となりました。 利用者から寄せられたオンライン会議の講座開催方法を知りたいという意見に対して、Zoom講座を開くなどコロナ禍の中でのニーズに応じて利用者増加に向けた取組が行われていることを評価します。 市民の交流の場として、引き続き、市民活動への支援に取り組んでください。

11 指定管理業務における課題・改善事項及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

課題・改善事項	改善時期	改善に向けた対応
使用機器類の老朽化(パソコン・印刷機・ページセッター等)	3月	ページセッターを購入