

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	令和 4 年 4 月 1 日 ~ 令和 9 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に関すること。							
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	令和 4 年度 (1 年目)		令和 5 年度 (年目)		令和 6 年度 (年目)		令和 7 年度 (年目)		令和 8 年度 (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	11,207								
会議室利用率 (パーセント)	50	39								
目標値に対する 達成状況について	ホームページのリニューアル効果もあってか、問い合わせは増加。会議室利用に係る毎月の新規利用者が継続して増加しており、年間の利用団体数(重複無)はコロナ禍以前に近づいており今後の増加は見込まれる。									

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 4 年度 (1 年目)	平成 31 年度 (年目)	令和 5 年度 (年目)	令和 6 年度 (年目)	令和 7 年度 (年目)	令和 8 年度 (年目)
	利用者数	11,207 人				
利用者数:対前年度比	115.8 %					
開館日数	243 日					
利用率	大会議室	44.2 %				
	小会議室	34.5 %				
	平均	39.4 %				
利用状況について の評価	6~7月、12~1月を中心に新型コロナウイルス感染拡大の影響で利用者がキャンセルや、利用を控える傾向はあったが、前年ほどの自粛傾向にはならず、大会議室はコロナ禍以前並の利用率となった。					

会議室利用時間/開館時間

※ R3年度実績 利用者数:9,675人,開館日数:295日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		令和4年度 (1年目)	平成 年度 (年目)	令和 年度 (年目)	令和 年度 (年目)	令和 年度 (年目)
収入	指定管理料	21,400				
	利用料金収入	1				
	自主事業収入	0				
	その他収入	384				
	収入計	21,785				
支出	人件費	18,642				
	光熱水費	0				
	保険料	9				
	委託料	0				
	事務費	1,300				
	修繕費	20				
	事業費	2,032				
	消費税及び地方消費税	568				
	その他の公課費	0				
	事業所税	0				
	その他	0				
支出計	22,571					
差引収支 (収入計-支出計)	▲ 786	0	0	0	0	

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		令和4年度 (1年目)	平成 年度 (年目)	令和 年度 (年目)	令和 年度 (年目)	令和 年度 (年目)
①	利用料金比率	0.0 %	- %	- %	- %	- %
②	指定管理料比率	98.2 %	- %	- %	- %	- %
③	人件費比率	82.6 %	- %	- %	- %	- %
④	利用者1人当たりの管理コスト	2,014 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	1,910 円	- 円	- 円	- 円	- 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)

		令和4年度 (1年目)	平成 年度 (年目)	令和 年度 (年目)	令和 年度 (年目)	令和 年度 (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	令和5年1月~2月				
	③ 配布数	200				
	④ 回収数	101				
	⑤ 回収率	50.5 %	- %	- %	- %	- %
調査結果	職員の利用者対応やサービス全般については引き続き高い評価をいただいている。令和3年11月にリニューアルしたホームページに関する意識調査項目をアンケートに追加。高齢者では「利用したことがない」と答えた方が多数だった為、まだまだアナログでの周知の必要性を感じた一方、計画的にデジタル利用へ誘導する必要性も感じた。					

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	拡大コピー機を修理して欲しい	老朽化で修理不可。令和5年度新規購入見込(65万)
通年	マイクスピーカーが欲しい(電波法改正に伴い令和3年度以降利用不可)	今後購入を検討。

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	3	3.0
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	4.0
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	3	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	3	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	3	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	3	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	3	3.0
配点45点(9項目×5点)		小計	37	31
			28.0	

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	2.0	
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	14.0

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 %	31 点	69 %
(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 %	105 点	88 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
4	<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>■実施事業は、新型コロナウイルス感染拡大が、一部影響する部分もあったが、感染症対策を施し、計画通り実施できた。「こどものまちとさっ子タウン」は会場の高知市文化プラザかるぼーどが改装で使用できなかった為、前年度実験的に実施した「おでかけとさっ子タウン」を規模を拡大して開催。高知市内29企業に協力いただき、46回の仕事に対し延べ114名が参加した。2023年度の3年ぶり本格開催に向け、実行委員会もスタートした。「公益信託まちづくりファンド」では高知市から新たに600万が出捐され、一部コースの助成額を増額した。「ふくしてまちづくりコース」が新設され、1年間で計11事業への助成が決定した。</p> <p>■アンケート結果をみると、会議室利用者でもサポートセンターで利用できる定番サービスを知らない方が一定数いる。利用できるサービスについて改めて周知するため、チラシを作成し配布。町内会向けに12,000部発送(2022年8月)</p> <p>■指定管理者として、法対応等、NPO高知市民会議全ての規定を全面的に見直した。また、同時にコンプライアンスや個人情報に関する規定など、必要な規定を新しく整備した。(※NPO高知市民会議ホームページで公開)</p> <p>■高知市市民活動サポートセンターは中間支援の拠点として、事業運営はもちろん、職員の働き方や賃金も高知県内のモデルになるよう常に考えている。今後も職員が安心して働けるよう、処遇改善を実施した。また、男性1名が1ヶ月間の育児休業を取得した。</p>
5	
6	
7	
8	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
4	<p>4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>4年度はサポートセンターの利用者数が昨年度比1,532人増の11,207人で、会議室の利用率は昨年度比5%増の39.4%となっている。</p> <p>上半期は新型コロナウイルスの影響を昨年同様に受け、利用者が減少していたが、下半期には、少しずつコロナ禍以前と同様の利用者数に増加した。</p> <p>4年度8月には、市民活動サポートセンターで利用できるサービスについて改めて周知するため、チラシを作成し、市内全ての町内会宛に回覧部数12,000部を発送した。チラシ発送後は町内会関係者や新たな市民の方の利用者数も増加し、コロナ禍でも利用者増に向けた努力を行っている。また、チラシのデザイン・発行は外部委託ではなく、すべて職員のスキルによる作成で、経費削減にも努めている。</p> <p>利用者アンケートは、R3年度比で回収率が増加している。利用者からの意見・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>4年度の事業収支は、786千円の赤字となっている。センターでは、中間支援の拠点として、事業運営はもちろん、職員の働き方や賃金も高知県内のモデルになるべく、今後も職員が安心して働けるよう、処遇改善を実施している。コロナ禍でありながらも、分散型の職業体験企画「おでかけとさっ子タウン」を開催し、高知市内11企業・団体に協力いただき、参加の学生からは15回の仕事に対し、38名の申込みがあった。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」についても、昨年度に引き続き、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、昨年同様に高知市役所2階「せんだんの木」で開催した。参加者同士が交流しやすい会場づくりとして、活動団体の成果物である甲冑など成果物の展示や、手作りによるお茶菓子もふるまわれ、昨年以上にアットホームな雰囲気を創出し、コロナ禍でもできる事を工夫して運営する努力が見られた。</p> <p>今後もさまざまな工夫を行いつつ事業展開を行い、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 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	28.0 点	62 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14.0 点	93 %	
合計	120 点	101.0 点	84 %	

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できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症の影響により、目標値が未達成となりました。 チラシの作成等、職員が自らのスキルをいかして広報等に取り組まれたことは評価できます。 職員のスキルの共有・継承を着実に進めつつ、引き続き、ニーズの把握・反映を行いながら利用拡大に努めてください。</p>

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
4	A	101.0 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営ができています。 全国的な新型コロナウイルス感染症の影響により、目標値が未達成となりました。 チラシの作成等、職員が自らのスキルをいかして広報等に取り組まれたことは評価できます。 職員のスキルの共有・継承を着実に進めつつ、引き続き、ニーズの把握・反映を行いながら利用拡大に努めてください。

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