

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 21 年 4 月～平成 24 年 3 月	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して設置。		
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: 5 人	非常勤: 人	その他: 人 合計: 5 人

2. 利用状況

	H21 年度 (1 年目)	H22 年度 (2 年目)	H23 年度 (3 年目)
利用者数	17,029 人	16,925 人	16,461 人
開館日数	293 日	294 日	295 日
利用率	大会議室 41.7% 小会議室 44.0% 平均 42.9%	大会議室 46.3% 小会議室 41.6% 平均 43.9%	大会議室 46.8% 小会議室 42.1% 平均 44.4%
事業開催数	80	85	85

※ [利用率算出方法の説明] 会議室利用時間/開館時間

3. 収支状況

単位: 千円

	H21 年度 (1 年目)	H22 年度 (2 年目)	H23 年度 (3 年目)	
収入	指定管理料	21,192	20,668	20,668
	利用料金収入	1	0	1
	事業収入	570	598	664
	その他	0	0	0
	収入計	21,763	21,266	21,333
支出	管理運営費 (事業費・事務費)	5,590	4,454	4,768
	人件費	15,970	16,148	16,034
	その他	589	599	499
	支出計	22,149	21,201	21,301

4. 運営状況指標

	H21 年度 (1 年目)	H22 年度 (2 年目)	H23 年度 (3 年目)
①事業収支 (収入-支出)	△386 千円	65 千円	32 千円
②利用料金比率	0%	0%	0%
③人件費比率	72.1%	76.1%	75.2%
④外部委託費比率	0%	0%	0%
⑤利用者 1 人あたり管理費	1,300 円	1,252 円	1,294 円

5. その他特記事項

管理運営に係るコストをできるだけおさえつつ、クオリティ及び利用者・参加者の満足度の高い事業推進を図ってきました。

6. 評価結果

(1) 総合評価 (審査委員会評価)

年度	評価	コメント (評価のポイント, 課題及び改善点)
21	S	個々の項目において、指定管理者と所管課で評価の差が見られますので、両者での協議・課題把握により、今後とも、より良いサービスの提供ができる施設となるよう期待しています。
22	S	総合的に良好な管理運営がなされていると考えますが、備品の管理については、指定管理者と所管課で協議の上、適切に実施してください。また、避難訓練は独自には実施していないということですが、緊急時に施設への来所者に対して適切な避難誘導等の措置ができるよう、施設管理者として対応の検討をお願いします。
23	S	昨年度の指摘に対する改善が見られ、総合的に良好な管理運営がなされていると考えます。平成 24 年度からの新たな指定期間においても、引き続き適切な管理運営がなされるよう期待します。

(2) 1次評価 (施設所管課評価)

年度	評価	コメント (評価のポイント, 課題及び改善点)
21	S	<p>*基本協定書, 年度協定書, 仕様書等に基づく適正な管理運営が行われている。                  *利用者アンケートにより, 利用者満足度の把握及び向上に努めている。                  *高知市の財政事情により指定管理料が連年減額という状況のなか, 利用者層の拡大に向けて, 新規事業 (こどもが運営するまち「とさっ子タウン 2009」) を開催するなど, 様々な工夫により充実した取り組みを行っている。</p> <p>*市民活動を支える中間支援組織として, 人材育成面では, ①トヨタ財団助成申請支援講座, ②はじめての会計講座, ③資金確保のしくみづくり (ファンドレイジング) 講座などを開催し, 調査・研究事業としては, ①こどもNPOフォーラム 2009, ②防災フォーラム, ③企業とのパートナーシップ事業などを開催した。また, 広報・啓発事業としては, 市民活動団体が実施する次月の催し情報や助成金情報等を掲載した「サボセン (サポートセンター便り)」の毎月発行や様々な市民活動の取り組みを紹介する「えぬびい oh!」を年4回発行したほか, 一般新聞を活用した情報発信のしくみづくりなど, 市民活動の活性化に繋がる取り組みを精力的に行っている。</p> <p>*また, 指定管理受託者である「特定非営利活動法人 NPO高知市民会議」は, 人材面においても, 非常に能力の高い理事及びスタッフ等を有し, 将来ビジョンの策定や, 常に事業の評価を行い, 戦略的に市民活動の普及, 促進, 活性化に寄与する活動を展開している。</p> <p>*平成 22 年度は, 事業費内での事業実施に努めるとともに, 収支が赤字となっていた印刷機の利用料金の見直しを行うなど, 事業収支の改善に努めている点も評価できる。</p>
22	S	<p>当年度も, 基本協定書, 仕様書並びに業務計画書に沿って適正な管理運営が行われている。                  本市における財政事情により, 昨年度に引き続き指定管理料の減額措置を行っているが (昨年比▲524 千円, ▲2.5%), それ以上に事業費の圧縮を行いながら, 事業の数・質とも維持しているものと考えられる (事業費昨年比▲1,120 千円, ▲31.4%)。</p> <p>平成 23 年度においては, NPO 高知市民会議としての将来ビジョンとなる活動方針を明文化し, ①市民社会の充実を図る ②人材育成・住民力を高める ③人と人, 地域と地域をつなぐ ④寄付文化の醸成 の 4 つの方針を掲げ活動していくこととしている。</p> <p>管理運営部門においては, 人件費の内, 福利厚生費が保険料率の上昇により増加しているものの, 着実な経費の執行が認められる。</p> <p>市民活動に関する広報・啓発事業においては, 読者に関心を持ってもらう目的並びに市民活動団体のそれぞれの活動の広がり等を促進するため高知新聞社会部と昨年度より引き続き紙面構成等に関する協議を行っており, 実際に様々な情報が掲載されるようになることを期待しているところである。</p> <p>なお, 備品の保守及び管理業務については, 基本協定書締結時期に, 地域コミュニティ推進課において, 高知市民活動サポートセンターに配置している備品のリストの作成及び管理方法についての説明を行っておらず, 目視による現況確認にとどまっていることから, 早急に地域コミュニティ推進課において, 配置備品のリスト及び管理方法について指定管理者に周知し, 適正な管理及び保守を行っていただくこととしない。</p>
23	S	<p>当年度も, 基本協定書, 仕様書並びに業務計画書に沿って適正な運営が行われている。                  平成 23 年度の当センターの利用状況については, 利用者数が減少しているものの, 会議室の利用率は前年度に比較して若干増加している。これは, ひとつの団体の中での部会的なグループの利用が増加傾向にあることによるものである。</p> <p>収支状況については, 事業収入が前年度に比較して増加 (66 千円, 12.5%増) している。これは, ポスタープリンター及び印刷機の各種団体の使用が増加したことによるものである。管理運営費の増加は主としてパソコン 2 台及びプロジェクター等を購入したことによる消耗品費及び什器備品費の増加 (314 千円, 7%増) によるものである。</p> <p>平成 23 年度に, NPO 高知市民会議としての将来ビジョンとなる活動方針を明文化し, ①市民社会の充実を図る ②人材育成・住民力を高める ③人と人, 地域と地域をつなぐ ④寄付文化の醸成 の 4 つの方針を掲げ活動していくこととし, 当年度においては, 「ファンドレイジングジャパン in こうち」を開催して寄付文化の醸成を図る事業を実施しているが, 今後も引き続き寄付文化の醸成に向けた事業展開を期待しているところである。</p> <p>また, 人材育成事業として継続して実施している「とさっ子タウン」の開催については, 同事業の実行委員会に主として大学生で構成されており, 市民活動サポートセンターを利用する学生が増加し, 次代のまちづくり活動及び市民活動を担う人材育成には大きな効果を生んでいるといえる。</p> <p>市民活動サポートセンターにおける情報提供として, 各種チラシやパンフレット等を掲示しているが, 一定の方針の下での掲示となっているものの, 分野別や対象者別といった区分も取り入れ効果的な情報提供となるよう地域コミュニティ推進課において助言していくこととしたい。</p> <p>なお, 備品の保守及び管理業務については, 平成 23 年度から備品現物と地域コミュニティ推進課から提供した貸出備品リストとの照合を実施し, 確実な管理が実施できている。</p> <p>また, 平成 24 年 2 月 14 日に実施した, 市の防災訓練に参加し, 来館者の避難誘導等について体験的な職員研修を実施している。</p> <p>平成 24 年度から 5 年間, 同施設の指定管理者として, より一層の人材育成を実施いただくとともに, 人と地域, 地域と地域をつなぐ事業を展開し, 新たな市民活動, まちづくり活動の広がりを期待するところである。</p>

(3) 自己評価 (指定管理者自己評価)

年度	評価	コメント (評価のポイント, 課題及び改善点)
21	S	<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, 収支計画書等にもとづく適正な管理運営を行っていることと自己評価しています。                  *事業収支においては, 38 万円余りの赤字額になっていますが, 毎年減額が続いている指定管理料における事業費及び管理費について, NPO 高知市民会議が自主財源より補填して, 充実した運営に努めようとしていることを表わしています。                  *2009 年度から始めた「とさっ子タウン」に関連して, 高校生や大学生といった若者層のサポートセンター利用者の増加にみられるように, 今後も, より一層幅広い階層の利用者上に取り組みたいと考えています。                  *また, サポートセンターの存在や存在意義を市の各課に周知する働きかけも, 今後継続して行っていきます。</p>
22	S	<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く適正な管理運営を行っていることと判断しています。                  平成 21 年度から取り組み始めた「とさっ子タウン」に関連して, 高校生や大学生といった若者層のサポートセンター利用者が確実に増加しています。また, 「とさっ子タウン」の趣旨に共感して, 2 日間の開催期間中に, こどもたちに仕事の大切さや面白さを伝えてくれる様々な業種の企業・事業者ならびに公的な機関の支援の輪が広がってきています。今後も, 幅広い階層の利用者増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きたいと考えています。                  サポートセンターの存在や存在意義を市の各課に周知するとともに, 市民活動としての取り組みをつなげ, 協働での取り組みに向けた働きかけも, 今後継続して行っていきます。</p>
23	S	<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く適正な管理運営を行っていることと判断しています。                  ■平成 21 年度から取り組み始めた「とさっ子タウン」に関連して, 高校生や大学生といった若者層のサポートセンター利用者が確実に増加するとともに, 「とさっ子タウン」以外のサポートセンター主催事業にも, 参画してくれるようになりました。また, 「とさっ子タウン」の趣旨に共感して, 2 日間の開催期間中に, こどもたちに仕事の大切さや面白さを伝えてくれる様々な業種の企業・事業者ならびに公的な機関の支援の輪が年々広がってきています。さらに, これらに加え 23 年度は, 多数の企業や事業者がこどもたちに提供する軽食の食材や商品を提供してくれる支援も始まりました。そして, 「とさっ子タウン」に参加したこどもたちの中から希望した 25 名のこどもたちと, サポートセンターで「とさっ子タウン」に関連したワークショップを行うことで, こどもたちがセンターの利用者になるとともに, 送迎の保護者にもセンターの存在をアピールする良い機会になっています。今後も, 幅広い階層の利用者増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きたいと考えています。                  ■まちづくりファンドのハードコースにおいて一次審査を通過した時給台町内会の取組みに対し, 二次審査に向け町内会住民の合意を得るためのプロセスづくりやワークショップの支援, 市担当部署とのつなぎ等を行うことで, 町内会との連携の具体的な事例をつくりあげることにもつながっているとと言えます。                  ■市民の寄付意識を高めるとともに, 市民活動団体の活動資金を確保するためのしくみづくりの 1 つとして, 2011 年 9 月から葬儀社との協働で, お香典を社会に生かすプロジェクト『天国からの寄付ぎふと』を試行するとともに, 3 月 3 日～11 日に開催された「土佐の『おきゃく』」期間中に, 市内の飲食店の協力を得て「寄付つきメニュー」を設けてもらい, 飲食を楽しみながら寄付行為につなげる「寄付ぎふとプロジェクト」のしくみを展開するなど, 様々な分野の皆さんに「寄付を集めてもらう」しくみの実現をめざす「高知流」ファンドレイジングの試行を始めました。今後, さらに多様な「寄付ぎふとプロジェクト」のしくみを働きかけることにより, 市民の寄付意識をさらに高めることにつなげていきたいと考えています。                  ■「ファンドレイジング・ジャパン in こうち」実行委員会に, 高知新聞社会部記者にもオブザーバーとして参加してもらうことができ, 2 度の新聞広告掲載と連動させる形で, 継続的に関連記事を掲載することができました。今後も, 高知新聞社会部等と連携を図った情報発信に努めたいと考えています。</p>

7. 評価シート（自己評価・1次評価）

(1) 履行の確認

中項目	小項目	確認内容	自己評価	1次評価
①事業、業務の履行状況				
	使用許可等	使用許可等申請、受付は利用統計等が作成され、適正に行われているか。	3	3
	利用料金等の徴収状況	徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行われているか。	3	3
	苦情・要望への対応	苦情・要望処理の処理は適切か。	3	3
	職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか。	3	3
	職員研修	従業員に対し、施設の管理運営に必要な研修は実施されたか。	3	3
	事業計画書	指定管理業務が事業計画書に沿っているか。	3	3
	事業実施状況	事業の実施は仕様書等に適合しているか。	3	3
	法令の遵守	法令に基づく検査、届出等はなされているか。	3	3
	緊急時の対応	緊急時のマニュアルが整備され、従業員訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	3	3
	保険加入	仕様書等に定める保険に加入しているか。	3	3
	個人情報	個人情報の取扱い、従事者への研修、漏洩した場合の対策がとられているか。	3	3
	情報公開	保有する文書が分類・整理され、閲覧等の請求があった場合にに応じているか。	3	3
②自主事業の実施状況				
	事業の実施状況	自主事業は事業計画に基づき、公平に実施されているか。	3	3
	事業実施体制	自主事業の実施体制・職員配置は適切か。	3	3
③施設の維持管理				
	「施設の管理」	「施設の管理方針」が守られ、不具合が生じた場合は速やかに報告・対応しているか。	3	3
	清掃業務の実施状況	清掃は確実にこなされているか。	3	3
	鍵の適正管理	マスターキー等の管理は適切に行なわれているか。	3	3
	廃棄物処理の実施状況	廃棄物処理は適切に行なわれているか。	3	3
	外部委託の実施状況	過度な外部委託は行なわれていないか。	3	3
	備品管理等の実施状況	備品の管理・点検・保守は適切におこなわれているか。	3	3
20項目×3点=60点			60/60	60/60

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
3	概ね協定書・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がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要である。

(2) サービスの品質

中項目	小項目	確認内容	自己評価	1次評価
①維持管理業務				
	経費削減の取り組み	「環境保全対策」が計画的に実施されているか。	4	4
	備品等の管理	備品等の保守点検・補充は計画的に実施されているか。	4	4
②運営業務				
	利用案内	パンフレット・施設内利用案内・行事開催案内等は判り易く、使い易いものになっているか。	4	3
	職員の接客態度	各担当者の接客態度は良好か。	4	4
	利用者満足度の把握	利用者アンケート「等」が実施され、運営に反映されているか。	4	4
	利用促進に向けた取り組み	利用者の増加や利便性を高めるための取り組みが行なわれているか。	4	4
	各種事業の内容	各種事業（講座・イベント等）は施設の設置目的に合致した事業であり、利用者が満足できる内容であって、市民活動の活性化につながったか。	4	4

事業の評価	事業実施後に確認・見直しが行われ、次年度へつなげる取り組みがなされたか。	4	4
中間支援の取り組み	中間支援組織としての役割を果たす取り組みがなされたか。	3	3
将来ビジョン	将来ビジョン達成に向けての取り組みがなされたか。	3	3
10項目×4点=40点		38/40	37/40

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
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	概ね協定書・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ている。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要であり、目標の全面的な見直しが必要である。

(3) サービスの安定性

中項目	小項目	確認内容	自己評価	1次評価
①事業収支の状況				
	事業収支	事業収支が赤字の場合、黒字化のための改善策が実施されているか。	3	3
	人件費比率	支出に占める人件費の割合が減らされすぎていないか。	3	3
	外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合が過度に偏っていないか。	3	3
3項目×3点=9点			9/9	9/9

評価基準（再掲）

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	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、経営が殆どなされておらず、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。

(4) 評価

評価分類	配点	換算率	総評点	ウェイト	1次評価 評点	1次評価 換算後 総評点数	評価
(1) 履行の確認	60	0.500	30	60%	60	30	S
(2) サービスの品質	40	0.375	15	30%	37	13	
(3) サービスの安定性	9	0.600	5	10%	9	5	
合計	109	-	50	100%	106	48	

(評価基準再掲)

総評点数	46点以上	41点以上	36点以上	35点以下
評価	S	A	B	C
評価基準	適正に管理運営が行われており、優れた実績をあげている。	適正に管理運営が行われている。	概ね適正であるが、一部改善を期待する。	改善が必要である。