

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 (2 年目)		令和 6 年度 (3 年目)		令和 7 年度 (4 年目)		令和 8 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	11,207	14,400	11,444	14,400	11,606				
会議室利用率 (パーセント)	50	39	50	44	50	49				
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。 新型コロナ5類移行に伴い、様々な活動が再開され、利用者数・会議室利用率ともに増加傾向にはあるが、目標値は達成していない。センター利用案内チラシを町内会やNPOに継続的に配布している成果がでており、新規利用者の獲得に繋がっている。引き続き、利用促進に向けた広報や利便性向上に向け取り組む。 利用者数、会議室利用率ともに前年より増加。特に会議室利用率は44%から48.5%へと改善が見られた。一方で、目標値には届かず、さらなる工夫が必要である。町内会やNPOへの直接的な情報発信に加え、幅広い層に向けて多様な広報手段を活用し、利用促進を図っていきたい。									

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 4 年度 (1 年目)	平成 5 年度 (2 年目)	令和 6 年度 (3 年目)	令和 7 年度 (4 年目)	令和 8 年度 (5 年目)
利用者数	11,207 人	11,444 人	11,606 人		
利用者数:対前年度比	115.8 %	102.1 %	101.4 %		
開館日数	292 日	293 日	293 日		
利用率	大会議室	44.2 %	47.8 %	50.5 %	
	小会議室	34.5 %	39.3 %	46.4 %	
	平均	39.4 %	43.5 %	48.5 %	
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。 コロナ禍以前(平成30年度、令和元年度)の利用状況と比較すると利用者数は戻っていないものの、利用率は同程度まで戻った。県庁前通り地下駐車場の改修工事に伴い、深夜帯及び土曜日の駐車場が利用できず、車での来館の場合、不便という意見をいただいた。3月に利用が再開がされ、来やすくなったという声をいただいている。 利用者数は前年比101.4%と微増し、会議室利用率も平均48.5%と回復傾向にある。地下駐車場の再開と、新たにたかじょう西駐車場の利用が可能となったことにより「来館しやすくなった」との声もあり、利便性向上が利用増に寄与した。今後はさらなる周知と改善を図りたい。				

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 5 年度 (2 年目)		令和 6 年度 (3 年目)		令和 7 年度 (4 年目)		令和 8 年度 (5 年目)	
	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
収入	指定管理料		21,400	21,400	21,400	21,400	21,964			
	利用料金収入		1	0	10	0	10			
	自主事業収入		0	0	0	0	0			
	その他収入		384	4,960	5,464	4,133	5,586			
	収入計	0	21,785	0	26,360	26,874	25,533	27,560	0	0
支出	人件費		18,642	20,968	20,220	19,751	20,632			
	光熱水費		0	0	0	0	0			
	保険料		9	10	10	10	10			
	委託料		0	0	0	0	0			
	事務費		1,300	1,295	1,506	1,582	2,084			
	修繕費		20	32	30	32	30			
	事業費		2,032	3,326	4,158	3,429	3,854			
	消費税及び地方消費税		568	729	950	729	950			
	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	0	22,571	0	26,360	26,874	25,533	27,560	0	0	
差引収支 (収入計-支出計)	0	▲ 786	0	0	0	0	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 5 年度 (2 年目)	令和 6 年度 (3 年目)	令和 7 年度 (4 年目)	令和 8 年度 (5 年目)
① 利用料金比率	0.0 %	0.0 %	0.0 %	- %	- %
② 指定管理料比率	98.2 %	81.2 %	83.8 %	- %	- %
③ 人件費比率	82.6 %	79.5 %	77.4 %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	2,014 円	2,303 円	2,200 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	1,910 円	1,870 円	1,844 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 5 年度 (2 年目)	令和 6 年度 (3 年目)	令和 7 年度 (4 年目)	令和 8 年度 (5 年目)
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	令和5年11月~12月	令和6年11月1日~30日		
③ 配布数	200	200	200		
④ 回収数	101	101	113		
⑤ 回収率	50.5 %	50.5 %	56.5 %	- %	- %
調査結果	<p>職員の来館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」と答えた方が大多数だった為、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。</p> <p>職員の対応やセンターのサービスに対して好意的な評価、声をいただいた。寄せられた要望や意見には対応できるものから即時対応した。中にはすでにある備品やサービスがあげられており、まだ周知できていない現状を把握した。新規利用者はもちろん、既存利用者への周知も意識して行う。</p> <p>職員の対応やセンターのサービスについては、引き続き高い評価をいただいている。寄せられたご意見やご要望には、可能なものから順に対応している。今回、新たにセンター備品や事業に関する意識調査の項目を追加した。すでに利用・参加されている方がいる一方で、「知らない」「利用したことがない」と答えた方も一定数おり、来館者への広報の必要性を感じた。</p>				

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	たかじょう西駐車場をサポートセンター開館時間に合わせた時間帯(平日の夕方以降、土曜日)も利用できるようにしたい	地域コミュニティ推進課に相談
通年	コピー機・印刷機を新しくしたい	コピー機・印刷機の老朽化に伴い、2024年11月に入れ替えを行った。
通年	パソコンから出力できる印刷機の導入	印刷機に要望の機能を搭載した機種は無い。2024年5月に利用者の方が原稿を出力できるようパソコンとプリンターを設けた

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 施設の管理	「施設の管理方針」が守られているか(清掃等が確実に行われているか)	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	3	2.7	
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事	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0	
19 情報公開に関する事	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	60	59.7

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	5	4	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	3.3	
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	5	4	3.7	
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	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	2.7	
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	39	33	27.7

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	15.0

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 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	45 点	39 点	87 %	33 点	73 %
(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	114 点	95 %	108 点	90 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
4	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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らほ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。「ふくでまちづくりコース」が新設され、1年間で計11事業への助成が決定した。 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) 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) 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。
5	<ul style="list-style-type: none"> 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。 アンケートでご要望いただいた拡大コピー機とマイクスピーカーの買い替えを行った。拡大コピー機は新たにカラーにも対応。チラシの拡大やポスターの印刷が可能となり、さらに活動の幅を広げるツールを導入することができた。 「こどもが運営するまちとさっ子タウン」は、4年ぶりに通常形式で開催。こども定員数や専門家人数の規制など、感染症に配慮しながら実施。こどもも260名、専門家100名、当日ボランティア39名、実行委員スタッフ44名が参加。60を超える企業・行政・NPO等の皆さんにご支援・ご協力をいただき、こどもたちに社会の仕組みを伝える取り組みが実施できた。とさっ子タウン実行委員長を元市民で二代目とさっ子タウン市長を経験した学生が担い、人材の育成や世代交代が着実に進んでいることを確認。 「まちづくりCafé」では、理事が輪番制で担当し企画している。年間で153名が参加。市民活動やNPOに限らず、多様なテーマで開催し、センターに来館したことがない方やそもそも存在を知らなかった方の来館のきっかけになった。 センター利用案内チラシを町内会やNPOに継続的に配布し、チラシを見て来館やお問い合わせをいただくケースが増えている。令和5年度は、町内会会長向け1,400部、NPO団体向け200部配布。センターをはじめ利用する新規利用者獲得に繋がった。 新型コロナウイルス第5類移行後もオンライン需要があり、オンライン配信の基本や運営手法に関する相談があり、ノウハウを持った職員が対応。また、スキルアップ講座では「Googleフォーム」を活用する講座を開催。中間支援組織として、社会状況に合わせた必要なノウハウの提供、団体の困りごとや要望への対応を行うことができた。
6	<ul style="list-style-type: none"> 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。 老朽化に伴いコピー機と印刷機を入れ替え。印刷機能・品質の向上が利用者の満足度向上につながった。 利用者数は前年比101.4%と微増。令和4年度から継続している町内会・NPO向けのセンター利用案内が新規利用者の獲得につながっている。また、新たに開設したセンター公式Instagramでは、これまで接点のなかった層からのフォローがあり、今後の広がりが期待される。 利用者からの要望には、センターで対応可能なものには柔軟に対応。市が関係する内容については都度担当課と相談し、利便性と満足度の向上に努めた。 スキルアップ講座では、昨年度好評いただいた「Googleフォーム」活用講座を継続実施。新たに要望のあったデザインツール「Canva」を活用したチラシ作成講座も開催。広報チラシ作成から募集まで、関連ツールを連動させた実践的な内容とした。 「こうちNPOフォーラム」は「こうちNPOフェス」に名称を変更し、より多世代が参加しやすい形で実施。ステージ、展示、分科会など多彩な内容を展開し、市民・学生・NPO・行政など計207名が参加。団体間の交流・情報交換の機会にもなった。 「とさっ子タウン」はコロナ禍以前の規模に戻して開催。過去最多の492名が参加し、企業・行政・NPOなど延べ83社の協力を得た。子どもの人材育成に加え、協働の場としての役割も果たした。元参加者が実行委員やボランティアとして関わる好循環も定着している。 企業とNPOの協働による事業「ワカモノde地域活性化プロジェクト」を新たに企画し、高校生・大学生6名が参加。約半年かけて地域活性化を目的とした企画を立案し、最終回には企業・行政・NPOに向けてプレゼンを実施。企画づくりを通じて、学生にとって貴重な学びと成長の機会となった。

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。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、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>
5	<p>5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>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に関しても高知県内のモデルになるべく、職員が安心して働けるよう、処遇改善を実施している。</p> <p>5年度はサポートセンターの利用者数が昨年度比237人増の11,444人で、会議室の利用率(平均)は昨年度比5%増の43.5%となっており、コロナ禍以前同程度まで戻っている。</p> <p>昨年に引き続き、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すべての町内会長へ発送に加えて、NPO団体向けに200部のチラシ発送している。チラシのデザイン・発行は、外部委託ではなく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、4年度と同様の回収率で、アンケートで要望のあった拡大コピー機、マイクスピーカーを購入するなど利用者からの意見・要望に速やかに対応する体制が整えられている。</p> <p>子どもが運営するまち「とさっ子タウン」は、4年ぶりに通常形式で開催し、参加者の子どもが260名が参加した。ボランティアや実行委員スタッフはイベントを卒業した子どもたちも多くおり、将来のまちづくりを担う人材育成事業として、持続性のある成果を挙げている。また、60を超える企業・行政・NPO等の支援や協力があつた。</p> <p>また、「まちづくりトークcafe」では、毎月テーマを設定して、様々な切り口からまちづくりについて語り合う場の提供を行い、施設の新規利用者開拓に寄与している。</p> <p>「公益信託高知市まちづくりファンド」についても、「中間発表会」等で活動団体の成果物の展示や助成団体の楽器の演奏等、アットホームな雰囲気を創出することで、参加者同士の情報交換等、交流しやすい会場づくりを企画し、中間支援団体としての努力が見られた。</p> <p>平日の夜間や土曜日の利用者が少ないことなど課題はあるが、今後も様々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> <p>なお、令和5年度指定管理事務事業収支報告書において、5年度のその他収入(実績)が前年度から大きく増加(4,576千円)しているが、これはその他収入の内訳にある自主財源(指定管理者の指定管理事業に係る人件費の補填分3,227千円)の計上が主な要因となっている。</p>
6	<p>6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>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に関しても高知県内のモデルになるべく、職員が安心して働けるよう、処遇改善を実施している。</p> <p>6年度はサポートセンターの利用者数が昨年度比162人増の11,606人で、会議室の利用率(平均)は昨年度比5%増の48.5%となっており、緩やかな増加傾向にある。利用者数が目標値に達することかできていない要因として、コロナ禍以降、オンライン会議やハイブリット会議など会議形態が多様化したことで、在宅でも会議に参加できるようになったことによるものだと考えられる。</p> <p>更なる利用者数の増加を目指すため、昨年に引き続き、市民活動サポートセンターで利用できるサービスを周知・広報に努めるため、昨年度と同様にチラシを市内すべての町内会長、NPO団体に向けて発送を行ってきた。加えて新たな客層を構築するため、Instagramを開発するなど、啓発活動に力を入れている。(Instagramの運用、チラシのデザイン・発行は、外部委託ではなく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>利用者アンケートでは、職員の対応やセンターのサービスについて引き続き高い評価を得ており、ご意見やご要望にも順に対応している。老朽化した印刷機、コピー機も入替を行ったことで、サービスの満足度が高かった。</p> <p>子どもが運営するまち「とさっ子タウン」は、コロナ禍以前の規模に戻し、80を超える企業・行政・NPO等の支援や協力のもと、過去最多となる492名の子供たちが社会の仕組みや様々な職務を体験した。とさっ子タウン事業は、ボランティアや実行委員スタッフにイベントを卒業した子供たちが多く関わっており、将来のまちづくりを担う人材育成事業として、持続性のある成果がみられる。</p> <p>その他、「まちづくりトークcafe」では、毎月テーマを設定して、様々な切り口からまちづくりについて語り合う場の提供を行い、施設の新規利用者開拓に寄与したことや、「公益信託高知市まちづくりファンド」では、「こうちこどもファンド」卒業団体が助成団体となるなど、両ファンドの繋がりができている。また、新たな取組として企業とNPOの協働による事業「ワカモノde地域活性化プロジェクト」事業を開始し、若者目線からの企画を企業・行政・NPOに受けてプレゼンを行うなど、参加者同士の情報交換等、交流しやすい会場づくりを企画し、中間支援団体としての努力が見られた。</p> <p>平日の夜間や土曜日の利用者が少ないことなど課題はあるが、今後も様々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>

7	
8	

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	59.7 点	100 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	27.7 点	62 %	
(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	102.4 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できています。 利用者数及び会議室利用率ともに目標値は未達成でしたが、前年より増加しています。 自主事業の内容整理については、施設所管課と協議しながら適切に実施いただくようお願いします。 新たな利用者を獲得するため、インスタグラムを開設するなど、利用者増加に向けた取組がなされている点については評価できますので、引き続き利用者ニーズの把握に努め、満足度向上や利用拡大につながる取組の実施を期待します。</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。
5	A	105.0 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。 新型コロナウイルス感染症が5類に移したものの、県庁前通り地下駐車場の改修工事もあり、目標値が未達成となりました。 利用者からの拡大コピー機の修理要望に対し、機能を向上した新しい機器を導入するなど、適切な要望対応がなされたことや、ホームページを見やすくリニューアルしたことが評価できます。 会議室の予約について、利用許可申請書は利用日当日の提出対応とし、予約は電話やメールで可能にするなど、利用者の利便性を高める取組がされています。 輪転機等の備品の老朽化対策については、施設所管課と協議しながら、適切な対応を取っていただくようお願いします。
6	A	102.4 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。 利用者数及び会議室利用率ともに目標値は未達成でしたが、前年より増加しています。 自主事業の内容整理については、施設所管課と協議しながら適切に実施いただくようお願いします。 新たな利用者を獲得するため、Instagramを開設するなど、利用者増加に向けた取組がなされている点については評価できますので、引き続き利用者ニーズの把握に努め、満足度向上や利用拡大につながる取組の実施を期待します。

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