

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 | 認定特定非営利活動法人 NPO 高知市民会議 | | |
| 指定期間 | 平成 24 年 4 月 1 日～平成 29 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： 0人 | その他： 0人 合計： 5人 |

2. 利用状況

| | H24年度 (1年目) | H25年度 (2年目) | H26年度 (3年目) | H27年度 (4年目) | H28年度 (5年目) |
|-------|--------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 利用者数 | 15,661 人 | 人 | 人 | 人 | 人 |
| 開館日数 | 293 日 | 日 | 日 | 日 | 日 |
| 利用率 | 大会議室 41.7% 小会議室 43.1% 平均 42.4% | % | % | % | % |
| 事業開催数 | 84 | | | | |

※ [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

| | H24年度 (1年目) | H25年度 (2年目) | H26年度 (3年目) | H27年度 (4年目) | H28年度 (5年目) |
|-----|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 収入 | 指定管理料 | 20,668 | | | |
| | 利用料金収入 | 1 | | | |
| | 事業収入 | 688 | | | |
| | その他 | 0 | | | |
| | 収入計 | 21,357 | | | |
| 支出 | 管理運営費(事業費・事務費) | 4,026 | | | |
| | 人件費 | 16,270 | | | |
| | その他 | 546 | | | |
| 支出計 | 20,842 | | | | |

4. 運営状況指標

| | H24年度 (1年目) | H25年度 (2年目) | H26年度 (3年目) | H27年度 (4年目) | H28年度 (5年目) |
|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| ① 事業収支(収入－支出) | 515 千円 | 千円 | 千円 | 千円 | 千円 |
| ② 利用料金比率 | 0% | % | % | % | % |
| ③ 人件費比率 | 78.1% | % | % | % | % |
| ④ 外部委託費比率 | 0% | % | % | % | % |
| ⑤ 利用者 1 人あたり管理費 | 1,331 円 | 円 | 円 | 円 | 円 |

5. その他特記事項

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) |
|----|----|--|
| 24 | 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、研修の実施やポスター・チラシの掲示方法等について不十分であった事項については改善へ取り組んでください。 |

(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) |
|----|----|---|
| 24 | S | <p>平成 24 年度は、サポートセンターの利用者数が昨年度比約 800 人減の 15,661 人となっており、会議室利用率も同様に 2% 減の 42.4% となっている。これは、会議室の利用 1 件当たりの人数の減少が主な要因であるものと考えられる。</p> <p>また、平成 24 年度の事業収支は、515 千円の黒字となっており、事業ごとの収支決算書を見ても、堅実な資金運用がなされているものといえる。人件費比率は 78.1% で、サポートセンター事業は主にソフト事業であり、施設管理経費をほぼ要しない現状から考えると許容できる比率であるものと考えている。</p> <p>指定管理者としての各種事業の実施については、概ね仕様書にそったものとなっている。しかしながら、市民活動に関する情報提供業務として書籍の購入や貸出業務を実施すべきところ、新たな書籍の購入や貸出実績がない状況であり、今後改善すべきところである。</p> <p>また、市民活動に係る調査研究事業として、高知市各課と市民等との協働の事例に関する意見交換の場の創出についても、実施できていない状況であり、地域コミュニティ推進課としては、積極的な事業実施を要求していくこととしている。</p> <p>さらに、サポートセンター内に多くのチラシ、ポスターを掲示しているが掲示方法について分類分け等がなされておらず、昨年度の指定管理者業務評価時に指摘を受けたところであるが、毎月の地域コミュニティ推進課との運営協議会時に検討を促しているものの、未だ改善がなされていないことから、早期の改善を指示したところである。</p> <p>平成 24 年度は、従来実施してきた市民に防災について広く意識啓発を促すための「防災フォーラム」について、事業を再編するため、防災に関する市民アンケートを実施し、平成 25 年度以降の新たな事業の検討材料としている。</p> <p>職員研修については、OJT のみとなっており、NPO としての活動及び中間支援組織としての各ボランティア団体等への支援策に関する新しい見識を深める研修への参加がなされていない現状である。平成 25 年度以降新たな職員研修の受講について検討していただく必要があると考えている。</p> <p>今後は、課題をひとつひとつ解決するとともに、利用者増に向けた取り組みを期待しているところである。</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) |
|----|----|--|
| 24 | 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判断しています。</p> <p>□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定着してきました。さらに、来年度からは「とさっ子タウン」を卒業し高校に進む子どもたちが運営スタッフとして参画してくれることになっており、新たな利用者層の獲得にもつながります。また、「とさっ子タウン」の趣旨に共感し、2 日間の開催期間中に専門家として、子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・事業者や公的な機関の協力、ならびに、「とさっ子タウン」議会の準備議事をサポートセンターで行うことで、子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。</p> <p>□創刊して 6 年、計 10 号を発刊した「湯～モァ新聞」が H24 年 3 月末で廃刊となりましたが、地元高知新聞で取り上げられこともあり、バックナンバー希望者や問い合わせが多く寄せられ、サポートセンターの認知度を増す一助となりました。</p> <p>□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あり方の充実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 | 従業者に対し、施設の管理運営に必要な研修は実施されたか。 | 3 | 2 |
| | 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、従業者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 | 59 |
| | | | / | / |
| | | | 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 | | | | |
| | 経費節減の取り組み | 「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 | 3 |
| | 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 | 3 |
| | 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 | 35 |
| | | / | / |
| | | 40 | 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% | 59 | 29 | S |
| (2) サービスの品質 | 40 | 0.375 | 15 | 30% | 35 | 13 | |
| (3) サービスの安定性 | 9 | 0.600 | 5 | 10% | 9 | 5 | |
| 合計 | 109 | - | 50 | 100% | 103 | 47 | |

(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。 |