

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	15,317人	14,998人	人	人
開館日数	293日	294日	292日	日	日
利用率					
大会議室	41.7%	38.3%	41.4%	%	%
小会議室	43.1%	41.6%	42.4%	%	%
平均	42.4%	40.0%	41.9%	%	%
事業開催数	84	80	81		

※ [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	20,688	20,785	
	利用料金収入	1	0	0	
	事業収入	688	649	657	
	その他	0	0	0	
	収入計	21,357	21,337	21,442	
支出	管理運営費(事業費・事務費)	4,026	4,026	4,456	
	人件費	16,270	16,347	15,991	
	その他	546	452	676	
	支出計	20,842	20,825	21,123	

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	512千円	319千円	千円	千円
② 利用料金比率	0%	0%	0%	%	%
③ 人件費比率	78.1%	78.5%	75.7%	%	%
④ 外部委託費比率	0%	0%	0%	%	%
⑤ 利用者1人あたり管理費	1,331円	1,360円	1,408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。
25	S	「サービスの品質」の項目において、前回指摘した事項が一定改善されるなど、総合的に良好な管理運営がなされていると考えます。今後は、利用者の増加や中間支援組織としての取組を期待しています。
26	S	適切な管理運営がなされていると考えます。利用者満足度の把握に努め、引き続き各種事業を充実させ、NPO団体等の中間支援組織としての積極的な取組を期待します。
27		
28		

(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。また、平成24年度の事業収支は、515千円の黒字となり、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。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>
25	S	<p>平成25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。</p> <p>平成25年度はサポートセンターの利用者数が昨年度比344人減の15,317人となり、会議室利用率も同様に2.4%減の40.0%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や、会議室利用の希望日時に偏りがあることが主な要因と考えられる。</p> <p>平成25年度の事業収支については、492千円の黒字となり、積極的に事業を展開しながら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と考える。</p> <p>昨年度からの課題となっていた改善点について、サポートセンター内のチラシ、ポスター類の掲示方法については、わかりやすく整理・整頓するとともに、キャビネットや備品、机等の配置替えを行い、フリースペースの利用促進に向けた環境整備がなされている。職員研修についても、日本NPOセンター初任者研修、ボランティアコーディネーター養成講座等へ職員を派遣しており、NPO職員としての資質向上、中間支援組織としての支援力向上に向けた取組を実施している。また、市民活動に関する情報提供業務としての書籍の購入や貸出業務についても、書籍の新規購入や陳列の工夫等により利用者増に努めており、それぞれ課題解決が図られている。</p> <p>市民活動に係る調査研究事業としての「高知市各課と市民等との協働の事例に関する意見交換」について、平成25年度は「空き家を活用した中山間地域などの活性化」をテーマに土佐山地域振興課との意見交換を実施している。今後も「協働」に係るテーマでの各課との意見交換を継続予定であり、所管課からも助言や協力を行っていく。</p> <p>また、平成25年度は特に、より幅広い階層への周知に向けて、「使いやすさ」、「わかりやすさ」を中心としてホームページを刷新している。情報発信力の強化が図られたことにより、今後利用者増や市民活動の活性化につながっていくことを期待している。</p>

26	S	<p>平成26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。</p> <p>平成26年度はサポートセンターの利用者数が昨年度比319人減の14,998人となっているが、会議室利用率は3.1%増の41.4%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や、会議室利用の希望日時に偏りがあることが主な要因と考えられる。</p> <p>平成26年度の事業収支については、319千円の黒字となっており、黒字幅が減っているが、これは消費税増税による支出の増加によるものであり、ひきつづき積極的に事業を展開しながら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と考えられる。</p> <p>平成26年度に行った具体的な事業として、広報セミナー「フ活」や、NPOセミナー「土佐志民大学」を実施によって、個人のやりたい気持ちへの応えることができています。また「とさっ子タウン」への参加人数も順調に増加しており過去最高となっている。広島土砂災害が発生した際には、義援金やタオルを送るという取組を行い、突発的なことへの対応を行うことで、存在意義を発揮できたと考えられる。</p> <p>職員研修については、OJTのみならず、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しており、積極的に情報収集を行っていると考えられる。</p> <p>また、平成26年度は、ホームページ上で空室情報も提供して、より幅広い階層への周知に向けて、「使いやすさ」、「わかりやすさ」を中心としてホームページを刷新している。情報発信力の強化が図られたことにより、今後利用者増や市民活動の活性化につながっていくことを期待している。</p>
27		
28		

26	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ます。</p> <p>□職員研修として県内外の他団体が実施する研修会へ積極的に参加し、職員の支援力の向上に努めています。また役員や職員に対する講師派遣依頼も増えており、昨年度から実施してきた中間支援組織としての支援事業「講師派遣事業」が浸透してきたのだと考えます。</p> <p>□看板事業である「とさっ子タウン」は過去最高の406名の子どもたちが参加しました。また、今年度は県内3大学を中心とした学生スタッフに加え、高校生スタッフが増加しました。事業終了後には実行委員としての継続した参加にもつながっています。サポートセンター事業への若い世代の関わりがより一層充実してきました。また、関連事業として「全国こどものまちサミット2014inこうち」を実施しました。全国から334名（Ustream中継含む）の参加があり、同時開催の「とさっ子タウン」を全国へ発信することができました。</p> <p>□幅広い層に高知市市民活動サポートセンターを知ってもらうツールとして、広報セミナー「フ活」や、NPOセミナー「土佐志民大学」を実施しました。サポートセンター事業に始めて参加した方が多く、施設のPRに繋がったと考えます。</p> <p>□広島土砂災害においては、高知県立大学防災サークルと協働して、義援金募金とタオル支援プロジェクトを実施。タオル支援ではタオル1枚につき送料として10円の寄付を募るというユニークな取組み（余剰金は義援金に回す）を実施。義援金217,182円とタオル9,090枚を送りました。この期間、多くの市民が高知市市民活動サポートセンターへタオルを持参していただき、上記と同じく施設のPRにも繋がったと考えます。</p> <p>□今年度から「災害ボランティアセンター設置運営に関する協定」に基づき、高知市社会福祉協議会、高知青年会議所、NPO高知市民会議の3者で定期的に会合をもって各種情報交換や防災に関する知識学習の場を設け、協定に基づき実践力を高める取組を行っています。この取組は、高知市地域コミュニティ推進課並びに関係各部とも連携して行っています。</p> <p>□サポートセンターの利用促進のため、平日10:00～18:00までの利用閑散帯については、利用条件を緩和し予約回数制限なく使っていただけるよう柔軟な対応を行っています。しかし、今年度の会議室利用率は約42%程度であり、目標の50%に向けた新たな取組が必要であると考えます。</p> <p>□今後も幅広い階層の利用者増に向けた取組及び市民や企業等の理解と共感を得られるような取組を進めていくとともに、市民活動団体等が取組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>
27		
28		

(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かと判断しています。</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、子どもたちへの軽食の食材や商品を提供してくれる多数の企業や事業者の協力も年々増えています。また、「とさっ子タウン」議会の準備議会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>
25	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いました。</p> <p>■平成24年度評価で指摘のあった職員研修については、日本NPOセンター初任者研修、ボランティアコーディネーター養成講座、ファンディングジャパン2013等へ参加し、NPOやボランティアへの支援力を向上し、さらに、新しい資金調達について提案力を高めました。また組織内にて理事役員および職員研修を実施し、「求められる職員像」等について検討を深めました。</p> <p>■今年度から高知市文化プラザがるぼーとに会場を移した「とさっ子タウン」は、過去最高の約350名の子どもたちが参加（応募は500名）。県内3大学を中心とした学生スタッフも、愛媛大学、四国学院大学、京都大学、早稲田大学へとその輪が広がりました。また保護者31人から、「子どもが積極的になった」など嬉しい声も挙がっています。</p> <p>■幅広い階層の利用者増に向け、市民活動サポートセンターホームページのリニューアルにも着手。会議室の空きスケジュールやサポセン等の発行物一覧、印刷機等作業室情報等、より利用しやすい情報発信を進めました。また、高校生や大学生のプレゼン企画を開催。企業やNPOと一緒にアイデアを練り上げていく企画を通じ、多様な市民活動への展開を図りました。</p> <p>■施設利用者のニーズが高い、印刷機と紙折り機を更新し、さらに高機能かつスピーディに作業できる環境を整備し、市民活動に欠かせないチラシや資料作成作業に貢献しました。</p> <p>■施設管理面では、利用スペースのクリンネスと開放度を高めました。また、防災面の視点から備品等の適切な収納管理を進めました。</p>

7. 評価シート（自己評価・1次評価）

(1) 履行の確認

中項目	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	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	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	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	4
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	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。	4	4
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		39	38
		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	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るか。	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%	38	14	
(3) サービスの安定性	9	×0.600	5	10%	9	5	
合計	109	-	50	100%	107	49	

(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。