

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	認定特定非常利活動法人 NPO高知市会議							
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							
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	4人	非常勤職員	0人	契約社員	1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	平成 24 年度 (1 年目)		平成 25 年度 (2 年目)		平成 26 年度 (3 年目)		平成 27 年度 (4 年目)		平成 28 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)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
会議室利用率 (パーセント)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
目標値に対する 達成状況について	-									

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 24 年度 (1 年目)	平成 25 年度 (2 年目)	平成 26 年度 (3 年目)	平成 27 年度 (4 年目)	平成 28 年度 (5 年目)
利用者数	15,661 人	15,317 人	14,998 人	13,966 人	13,533 人
利用者数:対前年度比	95.1 %	97.8 %	97.9 %	93.1 %	96.9 %
開館日数	293 日	294 日	292 日	294 日	293 日
利用率	大会議室	41.7 %	38.3 %	41.4 %	40.0 %
	小会議室	43.1 %	41.6 %	42.4 %	43.6 %
	平均	42.4 %	40.0 %	41.9 %	41.8 %
利用状況について の評価					利用者数については、近年右肩下がりとなっているが、会議室の利用率は平成25年度の40%から少しずつはあるが上昇している。引き続き利用率アップに向けて努力が必要。

※ 利用率の算定方法: 会議室利用時間/開館時間
 ※ H23年度実績 利用者数:16,461人, 開館日数:295日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		平成 24 年度 (1 年目)	平成 25 年度 (2 年目)	平成 26 年度 (3 年目)	平成 27 年度 (4 年目)	平成 28 年度 (5 年目)
収入	指定管理料	20,668	20,688	20,785	21,646	21,646
	利用料金収入	1	0	0	1	0
	自主事業収入	688	649	657	585	802
	その他収入	0	0	0	0	0
	収入計	21,357	21,337	21,442	22,232	22,448
支出	人件費	16,270	16,347	15,991	17,521	17,242
	光熱水費	-	-	-	-	-
	保険料	39	39	1	50	123
	委託料	-	-	-	-	-
	事務費	2,262	1,801	1,684	1,173	1,715
	修繕費	-	-	-	-	-
	事業費	1,726	2,185	2,772	2,448	2,396
	消費税及び地方消費税	546	452	676	783	733
	その他の公課費	-	-	-	-	-
	事業所税	-	-	-	-	-
	その他	-	-	-	-	-
支出計	20,843	20,824	21,124	21,975	22,209	
差引収支 (収入計-支出計)	514	513	318	257	239	

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		平成 24 年度 (1 年目)	平成 25 年度 (2 年目)	平成 26 年度 (3 年目)	平成 27 年度 (4 年目)	平成 28 年度 (5 年目)
①	利用料金比率	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
②	指定管理料比率	96.8 %	97.0 %	96.9 %	97.4 %	96.4 %
③	人件費比率	78.1 %	78.5 %	75.7 %	79.7 %	77.6 %
④	利用者1人当たりの管理コスト	1,331 円	1,360 円	1,408 円	1,573 円	1,641 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	1,320 円	1,351 円	1,386 円	1,550 円	1,599 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)

		平成 24 年度 (1 年目)	平成 25 年度 (2 年目)	平成 26 年度 (3 年目)	平成 27 年度 (4 年目)	平成 28 年度 (5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法					
	② 調査期間					
	③ 配布数					
	④ 回収数					
	⑤ 回収率	- %	- %	- %	- %	- %
調査結果						

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)

日付	苦情・意見等	対応状況

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
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
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3
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
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
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
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
8 施設の管理	「施設の管理方針」が守られているか(清掃等が確実に実施されているか)	3	3	3
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
10 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3
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
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
13 利用状況	利用者数・会議室の利用率等は適切な水準か	2	3	3
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
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
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
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
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
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
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
配点60点(20項目×3点)		小計	59	60

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	3	3	3
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	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	5	4	3
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
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	3	3
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	5	4	4
7 自主事業の実施状況	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	5	3	3
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	5	3	3
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	5	3	3
配点45点(9項目×5点)		小計	43	30

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
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3
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
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
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15

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	概ね事業計画・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	59 点	98 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	45 点	43 点	96 %	30 点	67 %
(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	117 点	98 %	105 点	88 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
24	<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「とさつ子タウン」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「とさつ子タウン」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、「とさつ子タウン」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、「とさつ子タウン」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	<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からぼーとに会場を移した「とさつ子タウン」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、利用スペースのグリー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>

26	<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「ブ活」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PRI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, 上記と同じ施設のPRI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り組みを行っています。この取り組みは, 高知市地域コミュニティ推進課なら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%に向けた新たな取り組み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>
27	<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ています。また, 施設の維持管理では, 高知市が開催する避難訓練に職員が参加し, 発災時には利用者に対し適切な避難誘導が出来るよう努めます。</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, 職員の資質向上にも努めるとともに, 講師派遣事業では, 特に南海トラフ地震対策への対応として自治体や企業等からの防災研修への講師依頼が年々増加するなど中間支援組織として支援力の向上に努めています。</p> <p>看板事業である「とさっ子タウン」は, 386名の子どもたち, ボランティアスタッフ約130名, 専門家150名の参加など多くの市民等を巻き込んだ事業として定着してきました。また, 開催後, 大橋通り商店街で行う「とさっ子タウン写真展」と「トスが伝える催し」も157名のとさっ子タウン市民が参加し, 好評を博しています。このような取り組みが評価され, 自治体総合フェア2016「協働のまちづくり大賞」でグランプリを受賞するなど全国的にも高い評価を得る取り組みとなりました。</p> <p>交通まちづくり部会においては, 発足1年目のとさでん交通株式会社との共催で, ICカード「ですか」を使った「電車とバスで高知をうるちよる」(年2回開催。参加者381名)や「サマーキッズ」(参加者108名)など小学生とその親を対象とした公共交通体験イベントを開催し, 企画段階からの情報共有や役割分担の明確化を図りながら, 企業や行政と協働で, 公共交通の利用促進に取り組むことができました。</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>
28	<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ている。また, 施設の維持管理では, 高知市が開催する避難訓練に職員が参加し, 発災時には利用者に対し適切な避難誘導が出来るよう努める。</p> <p>職員研修としては県内外の他団体が実施する研修会へ積極的に参加し, 職員の資質向上に努めるとともに, 講師派遣事業では, 特に南海トラフ地震対策への対応として自治体や企業等の防災研修への講師派遣など災害時の支援力の向上に努めている。</p> <p>8年目を迎えた「とさっ子タウン」は, 405名の子どもたち, ボランティアスタッフ約192名, 専門家130名もの多くの市民等を巻き込んだ事業として開催した。また, 今年度は特に教育分野で優れた業績をあげた個人や団体が表彰される「第65回読売教育賞」の地域社会教育活動部門最優秀賞を受賞し, 世代を超えて地域がつながるイベントとして多大な評価を受けた。</p> <p>月替わりで担当する理事が幅広いテーマを設定し, 関心のある市民が集う「まちづくりcafe」は毎回好評で, 年間255人(スタッフを含む)もの参加者があり, センターを知ってもらうきっかけになるなど利用者の増加にも繋がっている。</p> <p>今後も幅広い階層の利用者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る。</p>

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
24	<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>
25	<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人となっており、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、492千円の黒字となっており、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。</p> <p>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る。</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	<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、ひきつぎ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「ブ活」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た。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	<p>平成27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27年度はサポートセンターの利用者数が昨年度比1,032人減の13,966人となっているが、会議室利用率は0.1%減の41.8%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、日中の時間帯の利用が少ないといった偏りがあることが主な要因と考えられる。利用者を増やすために、既存の登録団体への呼びかけや、新年度の高知市広報「あかろいまち」(平成28年4月号)への掲載など、新たな利用者の増に向けた取組も行われている。</p> <p>平成27年度の事業収支については、257千円の黒字となっており、黒字幅は減っているが、積極的に事業を展開しながら、業務内容の見直しなどにより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27年度に行った事業の中で、交通まちづくり部会が企業と共催でイベントを行っているが、今後は、企業が主体となってイベントを継続していく方向となり、また、小学生を対象に公共交通の利用促進や環境に関する授業等も、先のイベントも含めて、交通まちづくり部会で支援をしながら行っていく予定であり、企業や行政と協働で取組を行っている一例となっている。今後も、中間支援組織として団体等のニーズの発掘やニーズの合致する団体等をつなげて支援していく取組を進めていただきたい。</p> <p>「とさっ子タウン」については、毎年多くの市民を巻き込んだ事業として定着し、自治体総合フェア2016「協働のまちづくり大賞」でグランプリを受賞するなど全国的にも高い評価を得ている事業となっている。「とさっ子タウン」は、まちづくりに関して興味のある多くの子どもたちやボランティアスタッフの方々にも参加をいただいているので、参加して終わりではなく、将来のまちづくり等の市民活動を担っていく人材の育成等も視野に入れた取組も検討していく必要があると思われる。</p> <p>職員研修については、県内外の他団体が実施する研修会へ積極的に参加し、情報収集や情報共有を行い、職員の資質向上に努めている。また、平成27年度から高知市が行う庁舎の防災訓練にも参加し、施設内での災害発生時に適切な対応が取れるように努めている。</p> <p>指定管理最終年(平成28年度)に向けて、これまでの取組も踏襲しつつ、様々な工夫を行いながら、利用者増や市民活動の活性化につながる取組を進めていくことを期待している。</p>

28	<p>指定管理最終年である28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>28年度はサポートセンターの利用者数が昨年度比433人減の13,533人となっているが、会議室利用率は1%増の42.8%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、28年度の会議室の利用率は伸びてはいるが、日中の時間帯の利用が少ないといった偏りがあり、これまでと同様の状況である。利用者を増やすために、既存の登録団体や、指定管理者の理事が所属する団体に活用を呼びかけたり、理事が関係する他の団体に呼びかけるなど、利用者増に向けた取り組みも行われている。また、サポートセンターの取り組み紹介を行うリーフレットも見やすく改訂するなど、サポートセンターの認知度を高めるための取り組みも行われている。</p> <p>28年度の事業収支については、239千円の黒字となっており、積極的に事業を展開しながら、業務内容の見直しなどにより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>28年度に行われた事業の中で、市民との連携を深めながら、高知のまちづくりについて自由に語り合う場の提供を目的に、毎月開催している「まちづくりcafe」の参加者数が、27年度から約70人増の計234人となっている。話題提供者（講師）の選定や広報の仕方などの工夫により参加者増につながっているものと考えられる。また、公益信託まちづくりファンドについても、申請団体の増に向けて積極的な広報活動を行っている。事業参加者が増えるということは、サポートセンターの認知度を高めることにつながり、新たな利用者の獲得や、参加者が新たな活動へ一歩踏み出すきっかけにもなると思われるので、その他の事業も含め、今後も事業参加者の増につながる取り組みを積極的に推進していただきたい。</p> <p>毎年、多くの市民を巻き込んだ事業として定着している「とさつ子タウン」については、「自治体総合フェア2016」でのグランプリ受賞に引き続き、「笑顔あふれる地域イベントアワード」で優秀賞、「読売教育賞」で最優秀賞を受賞するなど全国的にも高い評価を得ている事業となっている。「とさつ子タウン」は、まちづくりに関して興味のある多くの方々の参加、協力により進められている事業であり、「とさつ子タウン」の卒業生が、今度は実行委員として関わりを持つといった好循環も生み出しており、将来のまちづくり、市民活動を担っていく人材の育成等も視野に入れた取り組みとしても評価できるものである。</p> <p>新たな指定期間の始まりとなる29年度からも引き続き指定管理者としてサポートセンターの管理運営を担っていただくことになるが、利用者等のニーズの反映、様々な工夫を行いながら、これまでの取り組みを更に発展させ、中間支援組織としての役割を十分に発揮し取り組みを進めていただくことを期待している。</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	60 点	100 %	S
(2) サービスの質の確認	45 点	28 点	62 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	
合計	120 点	103 点	86 %	

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2点以下の評価があるもの	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、また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。	概ね事業計画書・仕様書に沿った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

適正な管理運営がなされていると考えます。今後は、更なるニーズ把握に務めていただくとともに、中心市街地に本施設が存在するメリットを活かして、積極的な取組を期待します。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
24	S	－ 点	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	－ 点	「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	－ 点	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	S	－ 点	適正な管理運営がなされていると考えます。本市における市民協働の将来像を見据えた市民活動への支援の取組に期待します。
28	S	103 点	適正な管理運営がなされていると考えます。今後は、更なるニーズ把握に務めていただくとともに、中心市街地に本施設が存在するメリットを活かして、積極的な取組を期待します。

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