

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高知市会議							
指定期間	平成 29 年 4 月 1 日 ~ 平成 34 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事。 2. 市民活動に係る案内及び相談に関する事。 3. 市民活動に係る情報の収集及び提供に関する事。 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事。 5. 市民活動に係る人材の育成に関する事。 6. 市民活動に係る調査及び研究に関する事。 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	2人	合計	6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 29 年度 (1 年目)		平成 30 年度 (2 年目)		平成 31 年度 (3 年目)		平成 32 年度 (4 年目)		平成 33 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	13,493	14,400	-	-	-	-	-	-	-
会議室利用率 (パーセント)	50	43	50	-	-	-	-	-	-	-
目標値に対する 達成状況について	目標値を14400人(月平均1200人)としているがまだまだ努力が必要である。今後さらに多くの方にご利用いただけるように引き続き広報, 利便性等に配慮していきたい。									

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)	平成 31 年度 (3 年目)	平成 32 年度 (4 年目)	平成 33 年度 (5 年目)
利用者数	13,493 人	人	人	人	人
利用者数:対前年度比	99.7 %	0.0 %	- %	- %	- %
開館日数	293 日	日	日	日	日
利用率	大会議室	42.0 %	%	%	%
	小会議室	43.5 %	%	%	%
	平均	42.8 %	%	%	%
利用状況についての評価	会議室の利用は、利用率の低い平日の10:00~18:00は利用回数制限を設けない等できることは工夫、配慮している。今後も少しでも多くの個人、団体等にご利用いただけるよう努力していく。広報についても積極的に行っていく。				

※ 利用率の算定方法: 会議室利用時間/開館時間
 ※ H28年度実績 利用者数:13,533人, 開館日数:293日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		平成 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)	平成 31 年度 (3 年目)	平成 32 年度 (4 年目)	平成 33 年度 (5 年目)
収入	指定管理料	21,798				
	利用料金収入	0				
	自主事業収入	0				
	その他収入	740				
	収入計	22,538	0	0	0	0
支出	人件費	17,185				
	光熱水費	0				
	保険料	107				
	委託料	0				
	事務費	1,551				
	修繕費	95				
	事業費	2,595				
	消費税及び地方消費税	752				
	その他の公課費	0				
	事業所税	0				
	その他	0				
支出計	22,285	0	0	0	0	
差引収支 (収入計-支出計)	253	0	0	0	0	

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		平成 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)	平成 31 年度 (3 年目)	平成 32 年度 (4 年目)	平成 33 年度 (5 年目)
①	利用料金比率	0.0 %	- %	- %	- %	- %
②	指定管理料比率	96.7 %	- %	- %	- %	- %
③	人件費比率	77.1 %	- %	- %	- %	- %
④	利用者1人当たりの管理コスト	1,652 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	1,616 円	- 円	- 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)

		平成 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)	平成 31 年度 (3 年目)	平成 32 年度 (4 年目)	平成 33 年度 (5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	利用者アンケート				
	② 調査期間	平成29年11月				
	③ 配布数	110				
	④ 回収数	103				
	⑤ 回収率	93.6 %	- %	- %	- %	- %
調査結果	アンケート調査を通じて、利用者の要望等を具体的に聞くことができた。また頂いたご意見等に対しては、即対応できることには迅速に対応し、対応が難しいことについては、ご理解いただけるよう丁寧に説明等させて頂いた。					

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
平成29年11月	コピー用紙を販売してほしい。(3名)	A4・A3・B5・B4 サイズの用紙については、10枚単位1000枚まで希望があれば販売している。
平成29年11月	パソコンを貸出してほしい。(3名)	貸出し用のパソコンを整備した。
平成29年11月	お茶やコーヒーなど飲み物が飲めるようにしてほしい。また、Wi-Fiが使えるようにしてほしい。(5名)	従前から利用できるようにしていたが、広報が不足していたため、サポートセンター内にこれらが利用できることをわかりやすく掲示した。
平成29年11月	ネットで会議室の予約ができるようにしてほしい。(4名)	ネットでの予約は事務が煩雑になってしまい逆に迷惑をかけることになるため対応はできないが、引き続きHPに会議室の予約状況を掲載し、タイムリーな情報提供を行うこととした。
平成29年11月	車で来たいが駐車場がない。駐車場を構えてほしい。(3名)	契約駐車場はないが、県庁前の地下駐車場なら、1時間無料で利用できることを口頭でも伝え、併せて会議室等にも掲示してお知らせすることとした。

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(清掃等が確実にされているか)	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	3.0	
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こと	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0	
19 情報公開に関すること	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	60.0

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	4	4	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	4	4	3.7	
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	3.3	
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	4	4	4.0	
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	3	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	5	4	4.0	
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	5	3	3.0	
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	38	32	30.3

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	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	60 点	100 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	45 点	38 点	84 %	32 点	71 %
(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	113 点	94 %	107 点	89 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
29	<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ている。 ■ 今まで意見箱で利用者の意見を収集していたが, 今年度は「利用者アンケート」を実施し, より多くの意見をいただく機会を作った。自分たちの努力で改善できることについては, 利用者の希望に極力添えるよう迅速に対応することができた。引き続き, 利用者の皆さまにより便利に, 快適に利用して頂けるよう, ご意見等をお聞きしながら改善できることは努力していきたい。 ■ 「公益信託高知市まちづくりファンド」では, ファンドの応募団体が近年減少傾向にあったため, まちづくり活動を始めたいときにすぐに始められるコースとして「まちづくりたまごコース」を新設し, 3団体に助成した。そのうち2団体が2018年度ファンドに応募してきている。また, 「助成団体交流会」を開催し, 団体同士の交流, 情報共有の場を設けることができ(16団体23名が参加), 今後も継続開催を予定している。 ■ 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。また, 理事が被災地支援活動に参加するなど, 災害時備え迅速な対応ができるよう研修等への参加も積極的に行っている。 ■ 貸出書籍については, 理事及び職員が輪番制でそれぞれが選定した書籍を購入し, 貸出を行うことで, 利用者が少しずつ増えている。(平成28年度実績 10冊 → 平成29年度実績 17冊) ■ 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。
30	
31	
32	
33	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
29	<p>29年度も、基本協定書、事業計画書とおりに適正に管理運営が行われている。</p> <p>29年度はサポートセンターの利用者数が昨年度比40人減の13,493人で、27年度から28年度の減少人数433人より少なくなっており、会議室の利用率は昨年度同値の42.8%となっている。利用者増加に向けて、各事業の参加者や理事が関係する団体にセンター利用を直接呼びかけたり、県内大学の学生へサポートセンターの紹介を行うなど利用者増加に向けた努力をしている。また、11月に実施した利用者アンケートの要望の中から、コピー用紙の販売を行ったり、センター内で利用するパソコンを貸し出すなど、利用者の利便性を高める取り組みを行っている。</p> <p>29年度の事業収支は、253千円の黒字となっており、積極的に事業展開を行いつつ、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。</p> <p>29年度に行われた事業の中で、まちづくりcfeでは、月替わりで話題を設定し、まちづくりについて語り合う場の提供を行い、関心のあるテーマ設定をすることでセンター利用者増へ繋げる取り組みを行っている。市民とともに防災・減災を考える場の提供では、新たなHUGを使った避難所運営研修を行うなど、工夫を凝らした事業の展開を行っており、今後も参加者増に向けた工夫を行いながら事業を進めていきたい。交通まちづくり部会では、企業と協働で、小学生を対象にした公共交通の利用促進や環境に関する授業を行っており、参加者やその保護者からの反響も多い事業になっている。とさつ子タウンは、毎年多くの市民を巻き込んだ事業として定着し、将来のまちづくりを担う人材育成に繋がる取り組みとなっており、次年度10周年に向けて更なる期待ができる事業である。また、公益信託高知市まちづくりファンドでは、募集要項のチラシをリニューアルしたり、大学へのPR、助成団体交流会を行うなど工夫をして、応募団体の増加に繋げている。</p> <p>今後も様々な工夫を行いながら事業展開をしていき、中間支援組織としての役割を十分に発揮した取り組みを進めていただくことを期待している。</p>
30	
31	
32	
33	

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	60.0 点	100 %	S
(2) サービスの質の確認	45 点	30.3 点	67 %	
(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	105.3 点	88 %	

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。引き続き、施設利用者のニーズ把握に努めるとともに、利便性の向上のため、施設予約のシステム化に向けて検討することを期待します。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
29	S	105.3 点	適正な管理運営がなされていると考えます。引き続き、施設利用者のニーズ把握に努めるとともに、利便性の向上のため、施設予約のシステム化に向けて検討することを期待します。
30		— 点	
31		— 点	
32		— 点	
33		— 点	

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