

指定管理導入施設実績評価シート（平成29年度）

施設所管課		市民部 自治協働課	
施設名	大津市市民活動センター		
指定管理者	特定非営利活動法人HCCグループ		
指定期間	平成28年4月1日 ～ 平成33年3月31日		
指定管理料	年額 13,070,000円(平成29年度)	(総額65,550,000円)	
設置目的	市民公益活動(市民が自主的かつ主体的に行う活動であって、不特定多数のものの利益の増進に寄与することを目的とし、営利を目的としないものをいう。以下同じ。)の推進を図り、もって活力ある地域社会の形成に資するため、市民活動センターを設置する。		
業務内容	(1)大津市市民活動センター条例第3条及び管理運営方針に関すること。 ① 活動のための施設及び設備の提供 ② 活動や人材に関する情報収集及び発信 ③ 相談事業 ④ 講座・研修会開催等による人材育成事業 ⑤ 調査・研究 ⑥ 連携・交流・ネットワーク促進事業 ⑦ その他市民活動の推進に関すること (2)施設の運営に関する業務 ① 職員の配置 ② 職員の研修 ③ 会議室等の管理及び使用許可 ④ 第三者機関の設置 (3)施設及び設備の維持管理に関する業務 ① 防災 ② 施設及び施設内の機器類の快適な利用環境の保持 ③ 施設の軽微な修繕 (4)物品の管理に関する業務		
主な成果 <small>(自主事業含む)</small>	使用料収入	目標 3,870,000 円	⇒ 実績 3,766,718 円
	稼働率	目標 58 %	⇒ 実績 60.6 %
	利用者数	目標 65,000 人	⇒ 実績 76,256 人
	【主な自主事業実施による成果】		
	情報発信事業ではミニコミの発行、FBの管理を行った。人材育成事業、相談事業では、広報や米国のコレクティブインパクトなどの講座、ママのための市民活動体験講座などを開催した。交流事業では健康推進課の健康フェスタにおいて市民活動フェスタを開催した。		

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
総合評価	B (良好)	概ね当初の事業計画通りに管理運営している。特に、「稼働率」「利用者数」とともに、目標を上回っており、利用者ニーズも一定満たせていると評価できる。「食育」をテーマに、健康推進課の「健康フェスタ」に参画する形で実施した市民活動フェスタでは、市民活動団体にとっては活動を紹介できる場、市民にとっては様々な市民活動について知る場にできた。また、母親世代に向けに実施した「ママの市民活動体験講座」では、実在する市民活動団体へのインターンシップを通じて、市民活動への参加の促進に繋がり、また受入れ団体同士の交流の場にもなった。

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項
I 実施体制					
施設の設置目的の達成	事業計画書、事業報告書	B (良好)	事業計画書を市に提出し運営している	B (良好)	設置目的を理解し、目的に沿った管理運営をしている。
職員の実績・配置状況・労働条件	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	B (良好)	事業計画書に沿って職員を配置している。防火管理者を従事させている。労働基準法に基づいた雇用を行っている	B (良好)	市民活動、NPOの知識を有する職員を配置し相談事業等の円滑な運営に努めるとともに、適正な労働環境を確保している。
職員の研修	事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	月1回接遇などの研修を行っている。	B (良好)	コンプライアンス、接遇、NPO基礎知識等、業務に必要な各種研修を実施している。
法令等遵守	仕様書、関係書類等、実地調査	B (良好)	消防計画を作成し。情報保護などに取り組んでいる	B (良好)	仕様書及び条例に対する違反もなく、法令等を遵守している。
個人情報保護・情報公開	協定書、管理方法（実地調査）	B (良好)	情報保護に取り組んでいる	C (課題含)	メールマガジンの預配信(一斉送信)により、受信者同士が互いのメールアドレスを認知してしまう事案があった。
管理記録	日報、点検結果等関係書類、実地調査	B (良好)	日誌やビルの管理情報などを整備保管している	B (良好)	業務にかかる書類を整理し、適切に保管している。
連絡体制	事業計画書、事業報告書等関係書類	B (良好)	市の担当課と月に1度定例会を設け、運営状況を報告している	B (良好)	毎月の定例会及び電話・メールにて随時連絡調整を行っている。
緊急時対応	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	消防計画、緊急時対応について市と協議し、職員に研修を行っている	B (良好)	防災管理者による適切な人事配置と避難訓練を実施している。
《I 総括》	業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設 項目】	B (良好)		B (良好)	

指定管理導入施設実績評価シート（平成29年度）

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項	
Ⅱ 内容・水準	施設管理 □ 開館日、開館時間を遵守していたか。 □ 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じていたか。	事業計画書、日報	B (良好)	開館・閉館時間を遵守すると共に、安全確保については防災センター、交番とも連絡を取るよう努めている。	B (良好)	総合受付とも連携を取り、安定した施設管理に努めていただいている。
	利用状況 □ 利用者数、稼働率等が前年度実績や目標と比較し適正な水準であったか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	昨年度に比べて利用者数が増加している	B (良好)	会議室の利用者数・稼働率について、前年度より高い水準である。
	利用者対応 □ 利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切に行っていたか。 □ 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 □ 利用者に対して設備、備品等を適切に提供したか。	業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、実地調査	B (良好)	利用者、またインフォメーションセンターの職員からは概ね好評を得ている	B (良好)	窓口及び電話対応等、適切に対応している。
	事業運営 □ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 □ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 □ 自主事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか。	事業計画書、事業報告書、自主事業計画書、実地調査	B (良好)	中間支援としての事業に傾注しており、自主事業も好評を得ている。	B (良好)	センターの設置目的である市民公益活動の推進や三者協働の促進のために、各種講座や市民活動フェスタ、事業者のCSRに関する調査を実施していただけた。
	維持管理 □ 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 □ 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 □ 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 □ 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 □ 植栽、樹木等の維持管理を定期的に行い、美観が保たれていたか。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査	B (良好)	会議室や作業ルームの利用者との交流をはかり、改善が必要な部分について担当部局と協議している。交流スペース等は適宜清掃を行うとともに、利用者に情報が見やすい資料配架に努めている。	B (良好)	会議室の利用後の点検等を通じて、適切に施設を維持管理している。
	情報提供 □ 施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めていたか。 □ ホームページの管理は適切に行っていたか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B (良好)	交流スペースでのチラシやポスター等の配置を、より見やすいものに変更した。	B (良好)	ホームページやフェイスブック、メルマガ、チラシ等、各種媒体からイベント・助成金等の情報発信をしている。
	環境配慮 □ 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B (良好)	会議室や交流スペース等の空調の省エネにつとめている	B (良好)	利用者のいない会議室の節電等、省エネに努めている。
	意見・要望・苦情 □ 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 □ 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映していたか。	事業計画書、事業報告書、日報、アンケート	B (良好)	利用者の意見に可能な限り対応し、必要に応じて担当課に報告している	B (良好)	市民からの要望に迅速に対応していただいている。
	利用者アンケート □ 利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者ニーズを積極的に把握し、その結果を管理運営に反映していたか。	事業計画書、アンケート、実地調査	B (良好)	利用者アンケートを実施すると共にセンターの利用者との交流に努めている	B (良好)	ファンクラブ(メールマガジンの運営、スモールオフィス利用団体との交流等、利用者とのコミュニケーションをとっている。
	《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目/当施設 項目】			B (良好)	B (良好)	
Ⅲ 収支等	経理事務 □ 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 □ 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 □ 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか。	預金通帳、出納帳、利用申請書・減免申請書等、実地調査(金庫等)	B (良好)	約り銭はスタッフで所定の額を担保するルールを設けている。専用口座を設けている。仕様書に即した科目立てを行った複式簿記を採用している。	B (良好)	仕様書に即した経理区分によって適正に管理している。現金等については、鍵付のロッカーで保管されている。
	収支状況 □ 予算と決算に大幅な相違がなく、収入-支出はプラスとなっているか。 □ 収支状況が対前年度及び当初の目標を達成しているか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	自主事業収入は予算書とほぼ同程度の状況である	B (良好)	毎月の定例会において収支状況を報告いただいでおり、妥当な水準である。
	経費節減の取組 □ 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施し、その効果が上がったか。 □ 清掃、警備、保守点検、修繕等の再委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、委託契約書、実地調査	B (良好)	必要経費が抑えられるよう努めている。明日都浜大津の清掃、警備の職員とも連絡をとっている	B (良好)	裏紙の利用や段ボールを活用した看板、ファイルの作成等、経費削減に努めていただいている。
	《Ⅲ総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目/当施設 項目】			B (良好)	B (良好)	
Ⅳ その他	その他 □ 努力事項として掲げた○○○○の取り組みを推進したか。	実地調査				
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】					

【指定管理者】
施設管理、事業運営共に、市民活動団体、施設利用者、大津市担当課などから多大な協力を得て進めている。

【施設所管課】
センターの中間支援機能向上のため、「広報力UP講座」や「ママの市民活動体験講座」など、市民公益活動の促進に繋がる各種事業を展開していただけた。また、三者協働のまちづくりの促進のために、大津市の事業所向けに実施したCSRに関する調査研究を実施していただけた。今後は、調査によって得た知見をもとに、事業者がまちづくりに参画し、三者協働のまちづくりが促進されるように努めていただきたい。

