

# 指定管理導入施設実績評価シート（令和元年度）

	<b>施設所管課</b>	市民部 自治協働課
<b>施設名</b>	大津市市民活動センター	
<b>指定管理者</b>	特定非営利活動法人HCCグループ	
<b>指定期間</b>	平成28年4月1日 ～ 令和3年3月31日	
<b>指定管理料</b>	年額 13,136,148 円(令和元年度)	(総額 65,704,148 円)
<b>設置目的</b>	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。)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。	
<b>業務内容</b>	(1) 市民公益活動のための施設の提供に関する事業 (2) 市民公益活動に係る情報の収集及び提供に関する事業 (3) 市民公益活動に係る相談に関する事業 (4) 市民公益活動に係る講座の開催その他の啓発に関する事業 (5) 市民公益活動に係る調査及び研究に関する事業 (6) 市民公益活動を行うもの相互の間の連携及び交流の促進に関する事業 (7) その他市長が必要と認める事業	
<b>主な成果</b> (自主事業含む)	<b>使用料収入</b>	目標 3,900,000 円 ⇒ <b>実績</b> 3,778,165 円
	<b>稼働率</b>	目標 60 % ⇒ <b>実績</b> 66.4 %
	<b>利用者数</b>	目標 65,000 人 ⇒ <b>実績</b> 65,791 人
	<b>【主な自主事業実施による成果】</b>	
	四者協働のリーディングプロジェクトとして「大津・SDGsくるくるチャリティプロジェクト2019」に取り組んだ。28の企業と31の市民活動団体および大学、大津市や滋賀県、関西SDGsプラットフォーム、各種メディアの協賛や後援を得て、チャリティも目標金額を達成した。	

<b>総合評価</b>	I～IVによる総合評価	<b>総合評価コメント</b>
	C (課題含)	概ね当初の事業計画通りに管理運営している。また、「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。特に、「大津・SDGsくるくるチャリティプロジェクト2019」は、これまで以上のネットワークを築き、新たな取組みも含めて、市民、行政、企業、大学の四者協働として実施している。今後も引き続き、市民公益活動の推進に努められたい。 一方で、利用料金の過誤徴収やメールマガジンの一斉送信により、ご利用いただいている方々に多大なるご迷惑をお掛けした。今後、市民活動センターの信用・信頼を取り戻すため、今回の件を真摯に受け止め、今後このようなことがないよう法令等を遵守するとともに、職員への周知徹底を図られたい。

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
<b>施設の設置目的の達成</b> <input type="checkbox"/> 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めていたか。	事業計画書、事業報告書	<b>B (良好)</b>	中間支援施設としての機能を発揮すべく管理運営に努めている	<b>B (良好)</b>	市民公益活動の推進のための各種事業を実施しており、設置目的に沿った管理運営を行っている。
<b>職員の勤務実績・配置状況・労働条件</b> <input type="checkbox"/> 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 <input type="checkbox"/> 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 <input type="checkbox"/> 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 <input type="checkbox"/> 障害者の雇用促進に努めていたか。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	<b>B (良好)</b>	市民公益活動経験者を中心に職員を配置するとともに、雇用条件を整えている	<b>B (良好)</b>	計画に基づき、センター長及び副センター長を設置し、開館時間中は市民活動等の知識を有するものを1名以上設置している。
<b>職員の研修</b> <input type="checkbox"/> 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育が実施できたか。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	<b>B (良好)</b>	淡海ネットワークセンターと連携するとともに、しがNPOセンターの研修等を活用している	<b>B (良好)</b>	コンプライアンス研修、接遇研修等を毎月1回以上実施している。
<b>法令等遵守</b> <input type="checkbox"/> 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係書類等、実地調査	<b>D (要改善)</b>	利用料について過誤徴収してしまった	<b>C (課題含)</b>	小会議室の利用料金について過誤徴収が発生した。
<b>個人情報保護・情報公開</b> <input type="checkbox"/> 個人情報・情報公開の取り扱いについて、協定書に基づき適切に行っていたか。	協定書、管理方法(実地調査)	<b>C (課題含)</b>	個人情報は関係法令などに基づいて対応している。しかし、メルマガの発行について、個人情報の取り扱いで一部問題があった	<b>C (課題含)</b>	メールマガジンの一斉送信により、受信者同士が互いのメールアドレスを認知できてしまう事案が発生した。
<b>管理記録</b> <input type="checkbox"/> 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 <input type="checkbox"/> 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管していたか。	日報、点検結果等関係書類、実地調査	<b>B (良好)</b>	日誌や記録については適切に保管している	<b>B (良好)</b>	業務にかかる書類を適切に管理、保管している。
<b>連絡体制</b> <input type="checkbox"/> 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 <input type="checkbox"/> 事業計画書、月報、事業報告書、その他報告書等の提出や内容が適正であったか。	事業計画書、事業報告書等関係書類	<b>B (良好)</b>	担当課と定例会を開催し情報の共有に努めている	<b>B (良好)</b>	月一回の定例会に加え、施設の管理運営や事業に関して随時連絡調整を行っている。
<b>緊急時対応</b> <input type="checkbox"/> 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 <input type="checkbox"/> 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行うなど、職員への指導徹底を図っていたか。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	<b>B (良好)</b>	防災センターとの連絡を密にし、訓練にも参加している	<b>B (良好)</b>	甲種防火管理者を配置し、消防計画とともに、消防署に届出している。
<b>《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>		<b>D (要改善)</b>		<b>C (課題含)</b>	

# 指定管理導入施設実績評価シート（令和元年度）

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	
<b>Ⅱ 内容・水準</b>	<b>施設管理</b> □ 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>B (良好)</b>	開館時間を遵守すると共に、交番とも連絡を取るよう努めている	<b>B (良好)</b>	開館日や開館時間を遵守し、安定した管理運営に努めている。
	<b>利用状況</b> □ 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>B (良好)</b>	昨年度に比べて同程度の利用を維持している	<b>B (良好)</b>	3月は新型コロナウイルスの影響により例年より利用が減ったものの、全体を通して昨年度と同程度の利用を維持している。
	<b>利用者対応</b> □ 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>B (良好)</b>	利用者からは概ね好評を得ている	<b>B (良好)</b>	窓口及び電話対応など、適切に対応している。
	<b>事業運営</b> □ 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>B (良好)</b>	中間支援として四者協働事業に取り組み、市民公益活動団体、企業、大学より好評を得ている	<b>B (良好)</b>	中間支援施設としての各種事業を実施している。特に「SDGsくるくるチャリティプロジェクト2019」では、これまで以上のネットワークを築き、市民、行政、企業、大学の四者協働の事業として、市民公益活動団体への寄付など、新たな取組みを実施している。
	<b>維持管理</b> □ 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>B (良好)</b>	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。備品についても適宜チェックを行い担当課と連絡を取っている	<b>B (良好)</b>	日常の清掃、保安を適切に実施している。
	<b>情報提供</b> □ 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>B (良好)</b>	交流スペースでのチラシやポスター等を設置、掲示している。	<b>B (良好)</b>	ミニコミ、ホームページ、Facebook、メルマガ、チラシ・ポスターの掲示など、様々な媒体から定期的に情報発信を行っている。
	<b>環境配慮</b> □ 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>B (良好)</b>	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>B (良好)</b>	利用者のいない会議室の節電、裏紙の利用など、省エネルギー、省資源に努めている。
	<b>意見・要望・苦情</b> □ 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>B (良好)</b>	カウンター業務において、利用者の意向を把握している。また利用団体向けのアンケート調査を行い、概ね好評を得ている	<b>B (良好)</b>	市民からの意見に向き合い、対応について所管課と協議しながら、管理運営への反映を検討している。
	<b>利用者アンケート</b> □ 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>B (良好)</b>	施設利用団体、および四者協働事業でも協力・協賛団体へのアンケート調査を行っている	<b>B (良好)</b>	実施したイベントについて、その都度アンケートを取り、事業の改善を図っている。また、施設の利用者に対してもアンケートを取り、満足度やニーズを積極的に把握している。
<b>《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>			<b>B (良好)</b>	<b>B (良好)</b>		
<b>Ⅲ 収支等</b>	<b>経理事務</b> □ 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っていたか。 □ 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>D (要改善)</b>	経理の規定を設けている。チャリティについても専用口座を設けている。仕様書に即した科目立ての複式簿記を採用している。しかし会議室の利用料について過誤徴収を行ってしまった	<b>C (課題含)</b>	仕様書に則した経理区分にて、適正に管理している。しかし、小会議室の利用料金について過誤徴収が発生した。
	<b>収支状況</b> □ 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比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>B (良好)</b>	コロナウイルス感染によるキャンセルと返金対応により収支はマイナスとなったが、自主事業収入は予算書とほぼ同程度の状況である	<b>B (良好)</b>	収支について、事業計画書と比較しても妥当な水準である。
	<b>経費節減の取組</b> □ 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、修繕等の第三者への委託が適切な水準、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>B (良好)</b>	必要経費が抑えられるよう努めている	<b>B (良好)</b>	利用者のいない会議室の節電、裏紙の利用など、経費節減に努めている。
	<b>《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>			<b>D (要改善)</b>	<b>C (課題含)</b>	
<b>Ⅳ その他</b>	<b>その他</b> □ 努力事項として掲げた〇〇〇〇の取り組みを推進したか。	実地調査				
	<b>《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】</b>					

**特記事項等 (課題・成果)**

**【指定管理者】**  
施設管理事業、中間支援に係る事業において所定の業務を遂行している。特に自主事業として、市民、行政、企業、大学が連携する「大津・SDGsくるくるチャリティプロジェクト2019」を運営し、四者協働により寄付目標額を達成した。  
施設管理および個人情報の取り扱いについて手違いがあり担当課にはご迷惑をおかけした。今後は一層コンプライアンスに努めたい。

**【施設所管課】**  
利用料金の過誤徴収やメールマガジンの一斉送信により、受信者同士が互いのメールアドレスを認知できてしまう事案が発生したことから、対応については速やかに丁寧に行うことで、市民活動センターの信用・信頼回復に努められた。また、今後このようなことがないような体制づくりと職員への指導・研修を徹底されたい。  
市民、行政、企業、大学の四者協働として実施された「大津・SDGsくるくるチャリティプロジェクト2019」では、参画団体等の協力を得ながら、各種事業を実施している。今後は、これまでの事業を通じて築いたネットワークを活かして、さらに市民公益活動の推進に努められたい。

