

指定管理導入施設実績評価シート（令和2年度）

			施設所管課		市民部 自治協働課 協働のまちづくり推進室	
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      ～      令和3年3月31日					
指定管理料	年額 13,430,028 円(令和2年度)					

総合評価	I～Ⅳによる総合評価	総合評価コメント	
	B (良好)	新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、事業運営の見直しや「稼働率」「利用者数」の低下、それに伴う利用料収入の減少など、施設の管理運営に大きな影響が出たが、指定管理者として随時状況を把握し、所管課との調整を行いながら適切な管理運営に努めた。特に「稼働率」「利用者数」の低下に対しては、ホームページに加え、無料広告サイトで貸室に係る情報発信を行うなど、利用の促進に努めたことは評価できる。事業については、市民、行政、企業、大学の四者協働として実施した「大津・SDGs協働支援チャリティプロジェクト2020」において、ボランティアの募集や市内大学のインターン実習生の受け入れを行うなど、様々な視点から市民公益活動への参加を促しており、施設の設置目的に沿った事業を実施している。今後は、これまで培ったネットワークを活かし、地域のまちづくり活動に対する支援にも努められたい。	

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
I 実施体制	施設の設置目的の達成 □ 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 (良好)	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 (良好)	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。
	職員の勤務実績・配置状況・労働条件 □ 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 □ 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 □ 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 □ 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 (良好)	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 (良好)	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。
	職員の研修 □ 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 (良好)	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 (良好)	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。
	法令等遵守 □ 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 (良好)	関係法令について職員に周知を図り遵守に努めている。	B (良好)	関係法令、条例等を遵守している。
	個人情報保護・情報公開 □ 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 (良好)	個人情報や情報公開については関係法令、大津市の条例などに基づいて対応している。	B (良好)	閉館時、利用者名簿等の個人情報に関する資料について、鍵付のロッカーで管理するなど、適切に保管している。
	管理記録 □ 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 □ 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 (良好)	日誌や文書については仕様書に基づき適切に保管している。	B (良好)	業務にかかる書類を適切に管理、保管している。
	連絡体制 □ 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 □ 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 (良好)	担当課と定例会を開催し情報の共有に努めている	B (良好)	毎月の定例会で、事業報告等を通して情報を共有するとともに、施設の管理運営や事業については随時連絡調整を行っている。
	緊急時対応 □ 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 □ 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 (良好)	明日都防災センターを始め、担当課との連絡を密にしている	B (良好)	緊急時の連絡体制を確保し、新型コロナウイルスに係る対応についても所管課との連絡を密にしている。
《I 総括》 業務の実施体制に関する評価【標準8項目／当施設8項目】			B (良好)		B (良好)	

指定管理導入施設実績評価シート（令和２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	<b>施設管理</b> <input type="checkbox"/> 開館日、開館時間を遵守していたか。 <input type="checkbox"/> 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 (良好)	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> <input type="checkbox"/> 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	C (課題含)	コロナウイルス感染が拡大したことにより総じて利用者が減少している。	B (良好)	新型コロナウイルスの影響により、結果として稼働率等が低下したものの、センターの利用促進に向けた工夫をしている。
	<b>利用者対応</b> <input type="checkbox"/> 利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切に行ったか。 <input type="checkbox"/> 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 <input type="checkbox"/> 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)	利用者からは概ね好評を得ている	B (良好)	窓口及び電話対応など、利用者に対し適切に対応している。
	<b>事業運営</b> <input type="checkbox"/> 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 <input type="checkbox"/> 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 <input type="checkbox"/> 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、コロナウイルス感染拡大の影響はあったが予定通りに自主事業を運営している。支援団体や協賛企業からも評価を得ている。	A (優良)	新型コロナウイルスの影響により遅れはあったものの、事業計画に沿った事業が実施されている。また、事業を通して幅広く市民公益活動への参加を促しており、施設の設置目的に沿った事業が展開されている。
	<b>維持管理</b> <input type="checkbox"/> 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 <input type="checkbox"/> 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 <input type="checkbox"/> 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 <input type="checkbox"/> 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 <input type="checkbox"/> 植栽、樹木等の維持管理を定期的の実施し、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、改善が可能な部分に対応している。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。展示スペースの活用を図り美観向上に努めている。	B (良好)	日常の清掃や保安など、維持管理について適切に実施している。
	<b>情報提供</b> <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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)	パンフレットやチラシはセンターほか、市内の市民センターや県内外の公共施設にも配架している。HPを始めFBなども活用している。	B (良好)	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> <input type="checkbox"/> 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)	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> <input type="checkbox"/> 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。  <input type="checkbox"/> 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)	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 (良好)	市民からの意見に向き合い、対応について所管課と協議をしながら、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> <input type="checkbox"/> 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)	自主事業において毎回アンケート調査を実施し、参加者の満足度やニーズを把握、反映させている。また施設の利用者アンケート調査も実施している。	B (良好)	実施した事業において、その都度アンケートを取り、内容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、満足度やニーズの把握に努めている。
《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目／当施設9項目】			B(良好)		B(良好)	
Ⅲ 収 支 等	<b>経理事務</b> <input type="checkbox"/> 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 <input type="checkbox"/> 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 <input type="checkbox"/> 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)	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。	B (良好)	指定管理業務に係る経費及び収入と、団体口座を分けて管理しており、経理規定に基づき適切に事務を行っている。また、利用料金の徴収等の手続きは、関係法令に基づき、適切に処理している。
	<b>収支状況</b> <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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	C (課題含)	コロナウイルスの感染拡大に伴い収益が大幅に減少している。支出を抑えて収支が合うように調整している。	B (良好)	新型コロナウイルスの影響による利用料収入の減少で、結果的に支出が収入を上回ることとなったものの、管理費等の経費の縮減に努めている。
	<b>経費節減の取組</b> <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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 (良好)	必要経費が抑えられるよう省エネなどに努めている	B (良好)	清掃や保守点検など、第三者への委託について適切な内容で実施しており、経費節減に努めている。
	《Ⅲ総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目／当施設3項目】		C(課題含)		B(良好)	
Ⅳ そ の 他	その他					
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】					

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。四者協働事業として、市民、行政、企業、大学が連携する「天津・SDGs協働支援チャリティプロジェクト2020」を運営し、寄付目標額を達成した。また天津市パワーアップ・市民活動応援事業では伴走型支援を継続し、来年度に向けた改善策など方向性も見いだすことができた。ただしコロナウイルス感染拡大により収益が大幅に落ち、今後も予断を許さないため、事業運営に工夫が求められる。
	【施設所管課】 新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、年度当初に施設を休館とするなど管理運営に大きな影響が出たが、感染防止対策を適切に行いながら貸室や事業を実施した。また、天津市パワーアップ・市民活動応援事業の伴走型支援では、採択団体の状況を随時把握するとともに、募集や申請、審査等の内容について所管課に対して提案するなど、事業全体の円滑な運営に努めた。次年度も適切に感染防止対策を行いながら、施設の管理運営に努められたい。

※評価基準：項目別評価、《総括》、総合評価の評価基準(A～D)は、モニタリングチェックシートと同様とする。

※評価手順

指定管理者自己評価

提出

所管課評価

通知

指定管理者

送付

行政改革推進課(ホームページ等により結果公表)