

指定管理導入施設実績評価シート（令和4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エイチシーシーグループ		
指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日		
指定管理料	年額 13,229,000円(令和4年度)		(総額 67,138,000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。)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) 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		

所管課 総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	
コロナ禍により低下していた稼働率が今年度は例年並みに回復し、目標を上回る結果となった。 各指定自主事業においては、事業計画通りに実施されており、各事業において、市民団体や事業者等、多様な主体とのネットワークの構築を意識した要素が取り入れられている点は評価できるが、ネットワークの幅を広げていくことが課題である。今後は、より多くの市民団体や事業者等が集うための環境づくりに努め、より多くの市民公益活動を育成できるよう、中間支援機関として機能強化が望まれる。		

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	所管課評価事由
施設の設置目的の達成 <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。	条例、仕様書、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、事業計画書に基づき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 <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。	仕様書、事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査、労働条件モニタリング	B (良好)	市民公益活動経験者を中心に職員を配置している。日報により出勤状況を把握するとともに労働基準法にてらした労働条件を整えている。	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者を1名以上設置している。
職員の研修 <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。	仕様書、事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	毎月接遇など研修を行うとともに、淡海ネットワークセンターと連携している。	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 <input type="checkbox"/> 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係法令等、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 <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。	仕様書、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 <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 (良好)	日誌や修繕などに関する文書について仕様書に基づき保管している。	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 <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。	仕様書、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、また緊急時については適宜情報の共有、協議に努めている。	B (良好)	毎月の定例会で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 <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。	仕様書、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、防火・防災マニュアルを備えている。
《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4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	所管課評価事由
Ⅱ 内容・水準	施設管理 <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。	条例、規則、仕様書、事業計画書、日報	B (良好)	開館時間を遵守すると共に、館内の各部署を始め、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。
	利用状況 <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	B (良好)	庁内利用について担当課と協議しながら、庁内での理解を求めると共にルール作りを行った。コロナウイルス感染拡大後の会議室の稼働率が低下したが、徐々に回復傾向にある。	B (良好)	利用者数、稼働率についてコロナ禍前の数値に戻りつつある。
	利用者対応 <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ていたか。 <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。
	業務運営(全体) <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"/> 利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	自主事業の運営を通して、施設が中間支援機能を果たせるよう、また施設利用の促進となるよう配慮している。	B (良好)	事業計画に則した事業が実施されている。指定自主事業を通じてセンターの設置目的を周知するなど施設の利用促進に努めている。
	自主事業運営 <input type="checkbox"/> 自主事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 <input type="checkbox"/> 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。	仕様書、自主事業計画書、自主事業報告書、実地調査	B (良好)	概ね予定通りに自主事業を運営している。補助事業の採択団体、四者協働事業の支援団体や協賛企業からも評価を得ている。	B (良好)	自主事業計画に則した事業が実施されている。引き続き事業を通して団体ネットワークの形成、地域との交流を図りたい。
	維持管理 <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。
	情報提供 <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"/> ホームページ等の管理及び更新は適切に行っているか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B (良好)	パンフレットやミニコミ誌、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SNS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。
	環境配慮 <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努めている。	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。
	意見・要望・苦情 <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)	カウンター業務や電話対応において、利用者の意向を把握している。	B (良好)	市民からの意見への対応は、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。
	利用者アンケート <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。また施設利用者へのアンケート調査を実施した。	B (良好)	実施した事業のアンケートから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10項目/当施設10項目】			B(良好)		B(良好)	
Ⅲ 収支等	経理事務 <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)	釣り銭は所定の額を確保している。指定管理事業専用の口座を設けており、科目立てを行った複式簿記を採用している。仕様書に基づき、施設利用料金の徴収、減免、還付の手続きを行っている。	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。
	収支状況 <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	B (良好)	会議室の稼働率が回復せず、光熱費が急騰する中で概ね予算通りに収まるよう努めた。	B (良好)	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。
	経費節減の取組 <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、事業報告書、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た。	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】			B(良好)		B(良好)
Ⅳ その他(独)	その他 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。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査		特になし		
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】					

指定管理導入施設実績評価シート（令和4年度）

主な成果 (全体)	使用料(利用料)	目標	3,523,000 円	⇒	実績	3,245,943 円
	稼働率	目標	55 %	⇒	実績	55.9 %
	利用者数	目標	50,000 人	⇒	実績	48,182 人
	【指定管理者コメント】					
「パワーアップ・市民活動応援事業伴走型支援事業」においては、採択団体の運営が円滑になるようなきめ細かな支援を心がけている。また二次募集を行い、補助事業の機会を増やすよう努力した。四者協働事業である「大津・SDGs協働支援チャリティプロジェクト2022」においては、チャリティ総額が71万円を超え、支援先団体、協力や協賛いただいた市民公益活動団体、市民個人、企業、大学からも好評を得ている。「地域のまちづくり支援事業」については、連絡協議会への出席とともに、3つの協議会を事例としたミニコミ誌を発行し、情報発信において支援を行った。						
【施設所管課コメント】						
「パワーアップ・市民活動応援事業」及び「大津・SDGs協働支援チャリティプロジェクト」は事務局として計画に沿った適正かつ円滑な運営ができています。今後は、中間支援機関として事業を通じて市民団体の育成と伴走型支援に積極的に関与するとともに、より多くの市民団体の利用が促進されるよう努めることが望まれる。「地域のまちづくり支援事業」にあつては、連絡協議会への出席を通じて得られた情報を発信することができた。今後は、地域活動への伴走型支援や市民団体とのマッチングなどに取り組むことが望まれる。						

自主事業 実施による 成果	<主な自主事業の実施状況>				
	事業名	指定自主事業・自主事業の別	事業内容	実施状況 (実施・追加・未実施)	特記事項(「未実施」の場合はその理由)
	大津市パワーアップ・市民活動応援事業伴走型支援事業	指定自主事業	表記事業の採択団体の事業運営において、書類作成などの支援、月次報告書のまとめ、運営状況の把握、中間チェック、中間報告会の運営などを行った。また2023年度の事業の募集と審査会を運営した。	実施	月次報告をまとめたり中間チェックを行うことで制度の円滑な運営を図った。また支援に関して大津市の担当課とも十分に意見交換を行うことができた。
	大津・SDGs協働支援チャリティプロジェクト2022	指定自主事業	SDGsをテーマに、四者協働による地域貢献事業を進める	実施	新たな協賛企業などを獲得し、支援先団体を募集、採択して事業を開始した。四者協働により寄付金が71万円集まり、事業が定着してきた。SDGsのテーマを「ジェンダー平等の実現」を選定し協力した市民公益活動団体、協賛企業などから好評を得た。
	調査研究事業	指定自主事業	大津・SDGs協働支援チャリティプロジェクト2022に関して関係四者に事後評価調査、および分析を行ない報告書を発行する	実施	左記の調査を行った。また2021年度の調査結果をまとめた報告書を発行し、事業関係者、市議員、県内外の中間支援施設等に送付した。
	地域のまちづくり支援事業	指定自主事業	まちづくり協議会の設立、運営にかかる支援を行う	実施	まちづくり協議会連絡会に出席した。また3協議会について特集したミニコミ誌を発行した。
	SNS講座	指定自主事業	市民公益活動団体が情報発信の技術を学ぶ	実施	参加者から概ね好評を得た。
	おおつ市民活動学校	指定自主事業	市民公益活動について情報発信を支援する	実施	大津市の広報を用いて情報発信を支援し、団体から好評を得ている。
【指定管理者コメント】					
パワーアップ・市民活動応援事業伴走型支援においては、採択団体の運営が円滑になるようなきめ細かな支援を心がけている。また担当課とも適切な運営について協議を重ねている。大津・SDGs協働支援チャリティプロジェクトについては、報告書を毎年発行、配布することにより、四者協働事業として企業などからも認知されるようになってきた。チャリティ金額も70万円を超えるようになり、四者協働によるファンドの創造に向けて今後も運営していきたい。地域のまちづくり支援事業については連絡会への出席の他、ミニコミ誌での特集を組み情報発信の支援を行った。今後も必要に応じた支援に向けて関係を構築していきたい。					
【施設所管課コメント】					
「パワーアップ・市民活動応援事業伴走型支援事業」においては、募集事務や審査会の運営等の事務局として適正な運営を行うことができた。今後は、制度活用を行う市民団体の掘り起こしやきめ細やかな伴走支援等の中間支援機関としての役割発揮が望まれるところである。「大津・SDGs協働支援チャリティプロジェクト」は5年目を迎え、当初の目的に沿って市民団体、事業者との連携に努められているが、より多くの市民団体や地域団体が活用し、幅広いネットワークの構築につながるよう、テーマ設定や内容の見直しなどの工夫が必要であると思われる。地域のまちづくり支援については、地域団体と市民団体が交流できる場の設定や、地域団体が相談しやすい環境づくりに対する更なる取組みが必要と思われる。					

課題及び 課題解決 の結果	【指定管理者コメント】
	コロナウイルス感染拡大が繰り返され稼働率が見通せなかった。また光熱費が急騰したこともあり予算通りの収支が見込みづらかった。
課題及び 課題解決 の結果	【施設所管課コメント】
	コロナ禍や光熱費の急騰と厳しい状況の中、施設の管理運営に尽力され、稼働率の目標を達成されたことは評価できる。

特記事項等	
--------------	--

※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。

