指定管理導入施設実績評価シート（令和7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13，822，000円　（令和7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）	各項目について、概ね良好に実施されており、年間の使用料、会議室稼働率及びセンター利用者数はすべて目標値を達成している。これらは管理者の努力によるものと評価できる。

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
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。	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 □ 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。	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）	事業計画に基づき、センター長及び副センター長を設置するとともに、市民活動等の知識を有する者を1名以上配置するなど適正に職員を配置している。
	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。	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おこなっている。	B （良好）	接遇研修等を毎月実施し、職員教育に努めている。
	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 □ 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担当課と協議しながら対応している。	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 □ 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。	仕様書、事業計画書、事業報告書等関係書類	B （良好）	担当課と適宜協議し、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）	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 □ 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。	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、都市開発を始め、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7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** ☐ 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。	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 ☐ 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）	コロナウイルス感染は終息し稼働率は完全ではないが回復してきている。	B（良好）	目標に対し、適正な水準である。
	利用者対応 ☐ 利用許可や案内等、職員の応対は迅速かつ適切に行ったか。 ☐ 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）	利用者からは概ね好評を得ている。	B（良好）	窓口及び電話応対など、利用者に対し適切に対応している。
	業務運営（全体） ☐ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 ☐ 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）	自主事業を通して、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 ☐ 自主事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 ☐ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 ☐ 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。 ☐ 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）	予定通りに自主事業を運営している。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）	自主事業計画書に則して施設の設置目的に沿った事業を実施している。
	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、改善が可能な部分は対応している。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するとともに、必要に応じて所管課と情報共有をしている。
	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、FB、インスタグラムなども活用している。	B（良好）	ミニコミ誌・チラシ・ポスターなどの紙媒体からホームページ、SNSまで様々な媒体を活用し、定期的に情報発信を行っている。
	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努めている。	B（良好）	会議室の節電、裏紙の利用等、省エネルギー、省資源に努めている。
	ユニバーサルデザイン等への配慮 ☐ ユニバーサルデザイン、バリアフリーへの配慮、障害者に対しての合理的配慮の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B（良好）	明日都浜大津内全体での利便性の向上のため、担当課と協議し、車椅子を管理している。	B（良好）	明日都浜大津への来館者に対して貸し出す車椅子を管理するなど、バリアフリー等の推進に努めている。
	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）	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）	利用者からの意見に対し、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 ☐ 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。	B（良好）	自主事業等を活用し、施設利用者や事業参加者にアンケート調査を行い、ニーズの把握や内容の改善に努めている。
	《Ⅱ総　括》　業務の内容・水準に関する評価 【標準11項目／当施設11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）	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）	指定管理者としての業務に係る経費及び収入については、団体の口座とは別の口座で管理しており、経理規定に基づき適切に管理している。
	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）	コロナウイルスの影響で稼働率が低下した。支出を抑えて収支が合うように調整している。	B（良好）	日常業務の中で経費の削減に努められている。
	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ている。	B（良好）	省エネルギーに配慮し、可能な範囲で経費縮減に努められている。
	《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その他の取組等（独自）	**その他** ☐ 施設の直営化に関して、利用団体の不安等を解消する役割を果たせたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	C（課題含）	市民公益活動団体から不安の声が多く挙げられたが、中間支援としての役割は果たせなかった。	C（課題含）	当課と連携して対応したが、直営化に変更することについて、利用団体の不安を完全に解消することはできなかった。
	《Ⅳ総　括》　その他に関する評価 【当施設1項目】		C（課題含）		C（課題含）	

指定管理導入施設実績評価シート（令和7年度）

主な成果（全体）

使用料（利用料）	目標	2,710,670 円	⇒	実績	2,734,700 円
稼働率	目標	50 %	⇒	実績	55.5 %
利用者数	目標	50,000 人	⇒	実績	52,237 人

【指定管理者コメント】

SDGs協働支援チャリティプロジェクト、地域のまちづくり支援事業などのリーディングプロジェクトを通じて、人材育成、相談、交流ネットワークの各事業の効果的に運営が実施できた。企業協賛も20程度得、市民公益活動団体の中間支援である四者協働の基盤構築を進めることができた。指定管理制度の廃止と直営化に関して、市民公益活動団体から不安の声があったが、中間支援施設として市民公益活動団体の期待にそう役割は果たせなかった。

【施設所管課コメント】

各種目標値の達成や、自主事業等も活用した中間支援組織としての基盤構築に努められたことは評価できる。市民活動センター直営化について、直営化前に市民公益活動団体の不安の声をすべて解消することは困難であることは理解できるため、今後は、市での運営を進めながら対応する必要がある。

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・SDGs協働支援チャリティプロジェクト2025□	指定自主事業	情報発信、相談、人材育成、交流事業のリーディングプロジェクトとして運営している。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	2024年度から子どもSDGsクラブも開催し、2025年度はさらに事業内容を充実させている。
地域のまちづくり支援事業	指定自主事業	情報発信、相談、人材育成、交流事業のリーディングプロジェクトとして運営している。	実施	情報発信、相談、人材育成、交流事業のリーディンスプロジェクトとして運営している。2023年度の調査結果に基づきミニコミ誌特集での情報発信、セキュリティ講座、チラシづくり講座などを開催し好評を得た。
情報発信事業	指定自主事業	市民公益活動団体の情報収集と、ミニコミ誌の発行、メルマガ、SNS、チラシなどの配架での情報発信を行った。	実施	メルマガやSNS、チラシ配架については適宜行っている。ミニコミ誌を発行した。
相談事業	指定自主事業	市民公益活動団体、個人からの相談に応じた。	実施	四者協働事業、地域のまちづくり支援事業などのリーディングプロジェクトにより、相談件数が増えてきた。
人材育成事業	指定自主事業	市民公益活動に関わる人材を育成する講座やフォーラムなどを開催した。	実施	子どもSDGsクラブを新規に運営しフォーラムで講演会を開催した。またまちづくり協議会の要望の大きかったチラシ作成、労務について講座を開催した。
交流ネットワーク事業	指定自主事業	リーディングプロジェクトのほか、市民活動学校として当施設を活用しながらネットワーク形成を促した。	実施	当施設を活用することによって事業をマッチングする機会も増えてきている。
研究事業	指定自主事業	中間支援施設として、四者協働の推進、まちづくり協議会などの運営支援について検討した。	実施	SDGs協働支援チャリティプロジェクト、地域のまちづくり支援事業について事業方針を検討した。
第三者委員会の開催	指定自主事業	大津市市民活動センターの指定管理事業について有識者などから評価を得る	実施	2024年度の事業について報告し、委員より評価を得て、2025年度の事業について示唆を得た。

【指定管理者コメント】

SDGs協働支援チャリティプロジェクトは、センターの人材育成、相談、交流ネットワークの各事業と紐づけることによって効果的に運営を図っている。企業協賛も20程度得た。地域のまちづくり支援事業では、ミニコミ誌での特集による情報発信の支援、チラシ作成講座の開催で好評を得た。相談事業は第三者評価委員会における指摘から件数の記録を見直したところ相談件数が大幅に増加した。人材育成事業については子どもSDGsクラブを実施し、好評を得ている。交流ネットワーク事業では、リーディングプロジェクトの中で市民団体の参加や交流が促進された。

【施設所管課コメント】

市民団体や企業を巻き込みながら各種自主事業を実施するとともに、次世代を担う子ども向けの事業も実施するなど、中間支援組織として幅広い活動をしていることは評価できる。

課題及び課題解決の結果

【指定管理者コメント】

特になし

【施設所管課コメント】

特になし

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。

※評価手順

