

指定管理導入施設実績評価シート（令和5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（2022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)	

使用料収入、稼働率、利用者数において、コロナ禍の前の数値までは回復していないものの、経費縮減に努められ、安定した収支水準となっている。
各指定自主事業については、事業計画通りに実施されており、今後は、市民団体や事業者とのネットワークを地域活動の支援に生かせるよう、取り組みを進められたい。

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)	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 ☐ 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)	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5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)	コロナ禍前に比べるとやや利用者が減少している	B (良好)	コロナ禍前までの回復は見られないが、適正な水準である。
	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) ☐ 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)	事業計画どおり、事業を実施している。
	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。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 ☐ 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、改善が可能な部分是对応している。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 ☐ 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を始めFBなども活用している。	B (良好)	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 ☐ 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 ☐ 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)	市民からの意見への対応は、協議の上で管理運営に反映している。
	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)	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。
《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 ☐ 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 ☐ 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)	コロナ禍前より収益が減少している。支出を抑えて収支が合うように調整している。	B (良好)	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 ☐ 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)	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 自 他 組 の そ の 他 等 (一独)	その他 ☐			該当無し		該当無し
	《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5年度）

主な成果 (全体)	使用料(利用料)	目標	3,523,000 円	⇒	実績	3,119,152 円
	稼働率	目標	55 %	⇒	実績	54.6 %
	利用者数	目標	53,000 人	⇒	実績	51,769 人
	【指定管理者コメント】					
	使用料収入、稼働率、利用者数においては、コロナ禍の前の数値には戻っていない。会議室などはオンラインミーティングが普及したことや、弊所でWIFI設備が整っていないなどの意見をいただいている。作業ルームについては、利用効率の向上に向けて、コロナ禍で取り入れた、予約優先制を継続し、利用者から好評を得ている。					
【施設所管課コメント】						
コロナ禍前の状況まで回復するには厳しい状況であるが、施設の利便性の向上に工夫され、積極的に取り組まれていることは評価できる。						

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・市民活動応援事業件走型支援事業	指定自主事業	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、運営状況の把握などを行う	実施	月次報告のまとめ、二次募集にかかる庶務を担当した。採択団体に対しては広報や会計に関して相談に乗るなど行った。また事業報告書の作成支援に早めに取り組んだため、年度明けてからの手続きはスムーズに進んだと思われる。
	大津・SDGs協働支援チャリティプロジェクト2023	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	企業への協賛を依頼しながら事業を開始し、SDGs子ども絵画コンクール、チャリティウォーク&クルーズ、チャリティコンサート、親子向け体験イベント、フォーラムなど、センターの人材育成、相談、交流事業のリーディングプロジェクトを開催した。年間を通して64万のチャリティが集まった。
	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	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	市民公益活動団体からの相談に応じる	実施	四者協働事業、パワーアップ・市民活動応援事業の伴奏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
	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	2022年度の事業について報告し、委員より評価を得て、2023年度の事業について示唆を得た
	大津・SDGs協働支援チャリティプロジェクト2022報告書発行、支援先事業へのサポート	指定自主事業	表記プロジェクトの事業評価に関して調査分析を行った報告書を発行する	実施	左記報告書を発行し、事業関係者、県内外の中間支援施設等に送付した。また支援先事業への事業協力、広報などのサポートを継続した。
	四者協働・地域のまちづくり支援研究事業	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する	実施	次年度からの四者協働の進め方、またまちづくり協議会へのアプローチについて検討し、まちづくり協議会への運営実態に関する調査、SDGs協働支援チャリティプロジェクトの協賛企業と団体に事後評価アンケートを実施した。
	人材育成事業	指定自主事業	インボイス制度が導入されたことを受けて市民活動団体向けに「市民活動団体のためのインボイス&会計講座」を開催した。またNPO法制定から四半世紀が経ったことを受けて「非営利セクターの最前線」フォーラムを開催した	実施	どちらの講座、フォーラムも好評を得た。前者ではまちづくり協議会からも参加があった。後者は白井聡京都精華大学准教授と、環境問題への取り組みで知名度の高い藤井絢子氏を招聘し、満席となった。
	交流事業	指定自主事業	コロナ禍で中止していた市民公益活動団体の交流イベントとして「まちなか んぽぽフェス」を開催した	実施	これまでは明日都浜大津を会場にしていたが、商店街を会場にし、複数の市民公益活動団体の別事業と連携することによって多くの来場者があった。市民公益活動団体からも好評を得た。
	【指定管理者コメント】				
	大津市パワーアップ・市民活動応援事業件走型支援事業は採択団体と連絡をとりながら個別相談に乗るなど支援をした。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り、協賛企業や協力団体からも好評を得た。年間のチャリティも64万以上集まった。リーディングプロジェクト以外にも人材育成事業では2つの講座やフォーラムが好評であった。またコロナ禍で中止していた交流事業として「まちなか んぽぽフェス」を開催し、多くの来場者を得た。情報発信ではまちづくり協議会を特集した情報誌を発行するなど、今後の支援につながるよう努めている。研究事業については、まちづくり協議会へのアンケート調査、SDGsプロジェクトでの関係団体への事後評価などを行った。				
	【施設所管課コメント】				
	「パワーアップ・市民活動応援事業件走型支援事業」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。パワーアップ・市民活動応援事業がパワーアップ・地域活動応援事業に統合されたので、今後は、中間支援機関としてのノウハウを生かし、市民活動団体と学区自治団体との橋渡し等、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6年目を迎えており、昨年度から述べているように、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も、昨年度から述べているように、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対する更なる取組みが必要であり、アンケート調査に基づく講座開設や支援の方策を検討いただきたい。				

課題及び課題解決の結果	【指定管理者コメント】
	コロナ終息後も、オンラインミーティングが普及したことやWIFI施設が未整備であることなどから会議室の稼働率はやや低い。完全には戻らないと推察されるが、2024年度にWIFIが整備される予定であり、センターとしても利用しやすい施設づくりに努めたい。
	【施設所管課コメント】
	稼働率の回復につながるよう、Wi-Fiを整備し、利用状況を調査する。

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。

※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)