

平成29年度 門真市立市民公益活動支援センター 指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】：平成28年度

1. 総則

指定管理者	みんなのかどま協議会
事業期間	平成28年4月1日～平成31年3月31日
管理体制	責任者1名 職員2名 パート職員5名 労務委託アルバイト職員1名
職員の勤務状況	条例に基づき木曜日、年末年始(6日)以外すべて勤務

2. 施設のサービス水準

(1) 事業達成度の分析・評価

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
運営業務	開館日・時間	<ul style="list-style-type: none"> 平成28年4月1日～29年3月31日(木曜日、年末年始(6日)を休日) 開館日:307日 開館時間AM9:00～PM9:30 	<ul style="list-style-type: none"> 307日の協定開館日数、延べ3,837.5時間の開館時間であった。 	<ul style="list-style-type: none"> 条例等に基づき、すべての開館日に対応した。
	受付・案内	<ul style="list-style-type: none"> 団体登録、利用許可手続き 問い合わせ等 	<ul style="list-style-type: none"> 新規登録で19団体の登録があった。(平成29年3月期末での登録は71団体) 40団体による572回の会議室等利用があり、回収したアンケートによると施設を快適に気持ちよく使えるとの感想が多くあった。 	<ul style="list-style-type: none"> 迅速かつ的確に対応した。
	料金設定	<ul style="list-style-type: none"> 利用料金設定は市条例に基づく 減免基準は規則に基づく 	<ul style="list-style-type: none"> 市条例及び規則により料金徴収した。 	<ul style="list-style-type: none"> すべて徴収した。
	広報・宣伝	<ul style="list-style-type: none"> 協定書、業務仕様書等に基づく 	<ul style="list-style-type: none"> パンフレット・ポスターによる告知 NPO関係の情報提供 セミナーの開催 構内掲示板による告知 ホームページによる広報・宣伝 新パンフレットの作成、配布 	<ul style="list-style-type: none"> 「広報かどま」の活用や、ホームページ及び門真の地域情報サイト「まいぶれ」など、多面的な広報媒体の活用をした。 新しいパンフレットを作成し、登録団体や関係団体に配布した。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
施設維持管理業務	清掃・保守点検	・協定書、業務仕様書等に基づく	・清掃等の保全：(株)ハウスビルシステム 1. 定期清掃 床洗浄ワックス仕上げ 2. 日常の清掃(開館日毎日) 拭き掃き掃除、低所、壁面、 除塵、トイレ清掃、ごみ処理 3. 警備保全：アクティオ株式会社	・常に清潔な状態で管理し、 整理整頓を実施した。
	修繕	・協定書、業務仕様書等に基づく	・印刷機：bizhub c200 補修調整 印刷機能を実装し、一体型とすることで事 務所の省スペース化に貢献した。 ・リソグラフ印刷機はとくに修繕なし。	・補修調整後、問題なく稼働。 ・特に問題なし。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
施設利用等許可業務	利用者数・利用料金	・利用料金は市条例等に基づく	1. 会議室の利用は、572回 延べ2,351時間 2. 減免申請及び許可により料金全額減免 3. 作業収入 コピー、FAX代 15,690円 印刷機代 50,520円 プ-ス、メールBOX等代 655,090円 プロジェクター等代 3,100円 自動販売機 81,693円 会議室利用料 700円 計 806,793円 ・利用者数： 会議室利用者 6,208人 センター来訪者 873人 フリースペース利用者 7,406人 合計 14,487人（前年度比2,436人減） ・会議室利用回数：572回 (前年度比74回増)	・会議室利用については、登録団体による研修講座と市民大学及び市民講座の開催回数が多く、昨年度より会議室利用回数が増加した。 参考資料（平成27年度） ・利用者数：16,923人 ・会議室：498回
	利用率	・利用率の向上を図る ・費用の縮減	施設全体の利用率は ・第1会議室17.0% (午前25%、午後52%、夜間23%) ・第2会議室15.9% (午前34%、午後42%、夜間24%) ・第3会議室23.1% (午前57%、午後27%、夜間16%) ・セミナー室 6.5% (午前47%、午後20%、夜間33%)	・そのほかに施設利用者によるランチ会なども含め、フリースペースでの懇親会や簡単なミーティングなどさまざまな形での利用が増え、利用者の施設内での滞在時間は伸びたものと推測される。 ・1月21日(土)の市民大学では連ちゃん広場の3分の1スペースを調理実習のグループワークで使用するなど施設の新しい活用方法も見られた。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
自主事業	セミナー	・市民公益活動に係る情報の提供 人育成・相談及び助言に関するこ と。	・「NPOのための法人運営なんでも勉強 会」を月1回第4火曜日を中心に行った。 参加者は毎回7～10名程度であった。 【実施日】 7月26日、8月23日、9月20日 (台風のため中止)、10月25日、11月22日、12 月20日、1月24日、2月21日、3月21日) ・その他公民協働課の事業として平成28年 度かどま市民大学を実施した。 【実施日】9月3日・10日・24日、10月1 日・8日・22日・29日、11月5日・19日・23 日・26日、12月17日、1月14日・18日・21 日)	・様々なNPO関連の情報を理解で き、参加者同士の意見交換なども できた。さらに詳しい情報を求め る団体には個別に相談を受け、詳 しい情報を提供した。 ・行政の取り組みや「協働」につ いての理解が図られた。 フィールドワーク、グループワ ーク、体験型の講義が好評だった。
	NPO相談・受付	・NPO法人設立・手続き等	・任意団体/NPO法人の設立及び諸契約・運 営方法・会計労務税務等の相談などを行っ た。	・1年間で相談件数が年間で122件 あった。
	行政情報提供	・NPO関連の行政情報の周知	・門真市にて実施しているNPOの補助金事 業、交付金事業、事業年度報告書の提出な どの周知を郵送などに行った。	・書き方、アドバイスなども行 い、書類提出が円滑に行われるよ う支援を行った。
	NPO情報提供	・NPO関連の情報の提供	・チラシラックを増設し、施設内にて各種 NPO団体の団体チラシやイベントチラシなど を架設し、情報提供に努めた。	・熱心にチラシスペースを見る方 が増え、チラシを持ち帰る方も増 えた。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
その他	職員研修	・指定管理の協定書の職務 ・職場改善	【人権研修】11月1日及び12月13日 ※市役所の情報提供をもとに実施 【安全研修】施設全体で11月、2月 ※施設消防訓練に参加	・実施した。
	個人情報保護	・協定書第17条2項	・法及び条例の遵守の職員教育指導	・実施した。
	情報公開	・市条例等に依り情報公開に 当たる。	・ホームページ、リーフレットによる情報 提供	・実施した。
	緊急対応	・協定書第16条	・組織内における緊急対応の系統化 緊急連絡先の一覧を作成、事務所に掲示	・実施した。

事業達成度評価 コメント

運営においては、「利用しやすい」市民公益活動支援センターにすることを心がけ、施設利用回数の増加がみられた。
また、広報・宣伝面においては、「親しみやすい」をテーマにしたセンターのパンフレットを作成、配布した。
施設利用許可業務に関しては施設利用申し込み時に許可証の発行手続きをシステム化し、利用者の利便性が向上した。少人数での会議室利用が増えたことと関係があると思われる。
市民公益活動に係る事業に関しては著名な講師を呼んで行うセミナーの実施はできなかったものの、定期的な勉強会や、ランチ会など多様なイベントを通じ、利用者のネットワークを広げたとと思われる。
総括としては多くの個別相談を通じて、門真で活動する複数のNPO団体の育成に寄り添い、市民公益活動支援センターとしての役割を達成できたと思う。

事業達成度評価

B

凡例：事業達成度評価の区分

- A：協定事項等に定める水準を上回っている
- B：協定事項等に定める水準と同程度である
- C：協定事項等に定める水準を満たすことができなかった

(2) 利用者満足度の分析・評価

利用者アンケート調査	項目	回答結果・対応状況		分析		
	実施方法 回答者数	・平成28年度は施設利用者として ①会議室利用者 ②フリースペース利用者 ③登録団体 ④門真NPO法人の4方向のグループに向けてアンケートを案内、配布を実施した。 ・回答者数 98件 ①会議室利用者 64件 ②フリースペース利用者 24件 ③登録団体 9件 ④門真NPO法人 1件		/		
	施設・設備の充実度	満足 (5点) 8件 8%	やや満足 (4点) 27件 28%		・施設内の定期清掃を実施し、日常清掃を実施した結果であると見受けられるが、さらなる満足度の向上に繋げたい。	
		普通 (3点) 3件 3%	やや不満 (2点) 1件 1%			
		不満 (1点) 0件 0%	無回答 59件 60%			
	施設の利用のしやすさ	満足 (5点) 9件 9%	やや満足 (4点) 21件 21%			・施設の利用方法やセンターのサービスについてスタッフが細かく対応することにより結果として施設のサービスをよく理解され、活用されている様子がコメントから伺える。
		普通 (3点) 3件 3%	やや不満 (2点) 1件 1%			
		不満 (1点) 0件 0%	無回答 64件 65%			
	職員の対応・態度	満足 (5点) 13件 13%	やや満足 (4点) 22件 22%		・スタッフの対応について良いコメントが多く、満足度も高い。明るい雰囲気や活気ある様子などに対する評価が多く、明るい市民活動の拠点施設として評価されていることが多くのコメントからも伺える。	
	普通 (3点) 0件 0%	やや不満 (2点) 0件 0%				
	不満 (1点) 0件 0%	無回答 63件 64%				
利用料金	満足 (5点) 1件 1%	やや満足 (4点) 1件 1%	・利用料金に関心、満足感を示す回答は少ない。多くの団体がスタッフの説明を受け、団体登録を行った上で減免申請により会議室等を無料で利用している。			
	普通 (3点) 0件 0%	やや不満 (2点) 0件 0%				
	不満 (1点) 0件 0%	無回答 96件 98%				
利用時間	満足 (5点) 0件 0%	やや満足 (4点) 0件 0%		・利用時間に関心を示す回答は見当たらず、現状の午前、午後、夕方という施設貸出しの枠組みについては問題ないと思われる。		
	普通 (3点) 0件 0%	やや不満 (2点) 0件 0%				
	不満 (1点) 0件 0%	無回答 100件 100%				
実施事業の充実度	満足 (5点) 5件 5%	やや満足 (4点) 8件 8%	・「やや不満」と回答した方は情報が届いていないことを不満に感じているので、①郵送 ②チラシ配布 ③ホームページ案内のほか、メールマガジンなどによる即時性のある情報発信ツールを構築していきたい。			
	普通 (3点) 1件 1%	やや不満 (2点) 1件 1%				
	不満 (1点) 0件 0%	無回答 83件 85%				
市民等からの意見・要望等	主な意見・要望等の内容 (改善要望)	対応状況等				
	エアコンが効かない時があった	決められた電力量を超えて使用すると制御出力され、エアコンが効かなくなるため、全体の使用量をおさえるなど丁寧な対応を心掛けた。				
	Wi-Fiの環境を充実して欲しい。	問合せのあった利用者に対して、フリースペースで使用できるように丁寧な対応と案内を心掛けた。電波の届かないところが一部あり、改善していきたい。				
	トイレの設備をよくしてほしい。 (便座のウォームレット機能・ウォシュレット機能など機能トイレの設置)	施設全体の問題ではあるが、最近では公共施設での機能トイレの普及も進んでいるため、外付けの機能トイレなど施設管理者として対応できる方法を考えた。				
	人とのつながりができるような楽しいイベントをしてほしい。	市民活動のベーシックなサービスとして定期的、定例的な楽しいイベントを考えていきたい。2017年度は「みんなのかどま大学」を実施予定である。				
	フリースペースでフリーパソコンなどの利用ができるようにしてほしい。	盗難の問題など解決すべき点はあるが、利用者サービス充実に向け対応していきたい。				

利用者満足度評価 コメント

指定管理業務の初年度ということで、慣れない業務に追われることが多かった。そのような中で、職員の対応ははじめ全般的にサービスについては一定の評価をいただいたと感じてる。一方、アンケートの回収数や施設のトータルでの利用者数の減少など今後の課題も多い。2017年度は積極的に広報やイベントに力を入れ、新しい利用者の獲得に取り組みたい。

(3) 収支状況の分析・評価

収入の部

(単位：千円)

		予算額	実績額	実績－予算	備考
委託料		14,800	14,800	0	
利用料金等	施設利用料	745	656	-89	
	事業収入		0	0	
			0	0	0
	雑入	コピーその他	155	151	-4
収入合計		15,700	15,607	-93	

支出の部

(単位：千円)

大項目	小項目	予算額	実績額	予算－実績	備考
人件費	給与費	8,704	7,165	1,539	
	福利厚生費	0	0	0	
	法定福利費	390	258	132	
	賃金等	1,951	1,892	59	委託労務費・研修費・セミナー等
事務費	印刷費	485	316	169	
	通信費	354	242	112	
	保険料	0	0	0	
	事務用品費	400	212	188	
	旅費交通費	180	45	135	
	賃借料	45	112	-67	
	雑費等	79	161	-82	支払手数料・諸会費・雑費
管理費	業務委託費	1,922	2,066	-144	業務支援・委託料・諸謝金・清掃費
	光熱水費	740	883	-143	
	修繕費	50	0	50	
	燃料費	0	0	0	
物件費	備品購入費	400	37	363	
事業費	事業費	0	0	0	
公租公課	租税公課	0	0	0	
支出合計		15,700	13,389	2,311	

収支（実績ベース）

$$15,607 - 13,389 = 2,218$$

収支状況評価コメント

備品、事務用品等は関係団体の寄贈品等利用できるものを最大限利用し、出来る限り全体の出費を抑えた。
また、事業初年度にあたり、施設内業務を優先し、個別の課題に対応しやすい勉強会を毎月開催することでセミナー経費を抑えた。