

令和2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】：令和元年度

1. 総則

指定管理者	特定非営利活動法人 大阪NPOセンター
事業期間	平成31年 4月 1日 ~ 令和 6年 3月 31日
管理体制	【本部】 統括・経理・総務・本部サポート 【門真市立市民公益活動支援センター】 センター長・担当職員4名
職員の勤務状況	以下のシフト制による ①9:00~18:00 (休憩1時間) ②9:00~15:00 (休憩1時間) ③12:00~17:00 (休憩無し) ④17:30~21:30 (休憩無し)

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	条例による ◆開館時間 午前9:00~午後9:30 ◆休館日 木曜日及び年末年始(12月29日~1月3日)	◆臨時休館 ①10月12日:暴風警報発令 ②3月5日~31日の間、新型コロナウイルス感染拡大防止のため ◆実績値 開館日数:300日	臨時休館を除き、条例等を遵守し開館した。
	受付・案内	基本協定書及び仕様書に基づく。	NPO法人等の相談対応ができるよう、スタッフ研修を実施した。また、利用者の満足度を高めるような受付・案内を実施した。	利用者に対し、対等かつ丁寧な対応を行った。
	料金設定	条例、規則及び要綱による ※利用料金の減免(規則) 特定非営利活動法人及び市民公益活動団体は、会議室及びセミナー室利用料を減免することができる。	条例、規則及び要綱に基づき、徴収した。	条例、規則及び要綱に基づき、徴収した。
	広報・宣伝	基本協定書及び仕様書に基づく。	ホームページ 広報紙(年6回、各回600部) FM-HANAKO	広報紙の配架先の開拓や門真市内の公共施設へ配架してもらうなど、認知率を向上させるための行動をした。

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	基本協定書及び仕様書に基づく。	整理整頓を心がけ、日常清掃を実施した。 なお、床洗浄等については、専門業者への委託をおこない作業を実施した。 また、備品シールの更新を行った。	利用者から、「清掃が行き届いており綺麗である」との声をいただくなど、十分に実施できた。
	修繕	基本協定書及び仕様書に基づく。	ペンキの剥がれやドアのメンテナンスなどの軽微な修繕は、随時実施した。	軽微な修繕は、迅速に対応した。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
施設利用等許可業務	利用者数・利用料金	利用料金は、条例、規則及び要綱による ※利用料金の減免（規則） 特定非営利活動法人及び市民公益活動団体は、会議室及びセミナー室利用料を減免することができる。 ◆利用料金（予算）：981,000円	事務所来訪者数：1,688人 会議室等：7,922人 フリースペース：7,371人 利用料金：715,210円 内訳 ◆事務ブース：630,000円 ◆メールBOX：14,200円 ◆ロッカー：5,700円 ◆会議室等：4,800円 ◆備品利用：60,510円	指定管理初年度であること、また新型コロナウイルス感染に伴う臨時閉館があり、利用者数の評価は難しい。利用料金については、予算に対し決算額が265,790円減となった。
	利用率	利用率の向上を図る。	◆事務ブース：100% ◆第1会議室：19.6% ◆第2会議室：16.3% ◆第3会議室：23.0% ◆セミナー室：16.2%	事務ブースの利用率は高いが、会議室等の利用率が低い。次年度から会議室等の利用率の向上を図る。

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	情報収集及び情報発信	<p>①情報収集 全国のNPOに係る情報を収集するとともに、来訪者からも情報収集を行う。 ◆成果目標 ローカルメディアの創出に係る調査</p> <p>②情報提供 WEBやSNS、広報紙の発行をおこない、NPOに有益な情報を提供する。 ◆成果目標 広報紙の発行：6回</p>	<p>①情報収集 NPOに係る情報を収集した。また、広報紙を発行するため、NPOからも情報収集を行った。 なお、成果目標である「ローカルメディアの創出に係る調査」は実施できなかった。</p> <p>②情報提供 市民公益活動支援センターの情報や門真市を拠点として活動しているNPO法人の紹介する「公益times」を6回発行し、門真市内の公共施設へ配架して頂き、認知度の向上を図った。 また、ホームページや登録団体へのメール、チラシラックなどで、NPO活動や助成金の情報を発信した。</p>	<p>登録団体へはメールアドレスを登録頂いたため、メールでNPOに係る情報を随時提供できた。 未実施の事業は、次年度から実施する。</p>
	NPO等の相談	<p>NPOだけでなく、企業など「地域や社会をよくしたい」という思いをもった方々からの相談に対応する。 ◆成果目標 一般相談：100件 専門家相談：10件</p>	<p>NPOの運営や設立、助成金の申請などのNPOからの相談や、企業からのマッチングの相談等、74件に対応した。 なお、専門家相談については、情報の発信不足で、案件が無かった。</p>	<p>NPO以外にも企業などからの相談もあり、マッチングも図れた。 引き続き次年度もスタッフ研修を実施し、相談のスキルアップを図る。加えて、専門家相談ができることを発信する。</p>
	市民公益活動に係る人材育成	<p>①市民公益活動団体を対象とした基本セミナーの開催する。 ◆成果目標 セミナーの開催：3回</p> <p>②コミュニティビジネスやソーシャルビジネスに興味がある個人や団体を対象とした、応用セミナーを開催する。 ◆成果目標 セミナーの開催：1回</p> <p>③中間支援人材を育成するセミナーを開催する。 ◆成果目標 セミナーの開催：1回</p>	<p>①基本セミナーの開催 ◆「あなたの活動にあった助成金の探し方セミナー」（9月25日開催、参加者：5人） ◆「情報発信（広報）セミナー」（10月30日開催、参加者：7人） ◆会計セミナー（2月5日開催、参加者：3人）</p> <p>②応用セミナーの開催 「CB・SBセミナー」（11月27日開催、参加者：5人）</p> <p>③「中間支援人材育成セミナー」については、実施していない。</p>	<p>参加者が少なかったが、セミナーを受講して頂いた利用者からは、有益な情報が得られたなどの声もあり、セミナーを開催した意義はあった。 また、図書館分館とコラボし、セミナーの場に図書館の本を置いていただいた。 なお、「中間支援人材育成セミナー」の実施については、地域政策課と協議を行った。その結果、「門真市におけるNPO法人と多様な主体との協働等に関する実態調査（2019年度）」を実施し、多様なセクターの協働の意向など現状を把握し、また地域会議に、中間支援の役割をご理解いただいた後に実施することとした。</p>
協働コーディネート	<p>①門真市内の市民公益活動団体や企業などを対象とした、協働に関する調査を実施する。 ◆成果目標 アンケート実施</p> <p>②市民公益活動支援センターの役割と機能を考える。 ◆成果目標 フリースペースの活用の検討</p>	<p>①「門真市におけるNPO法人と多様な主体との協働等に関する協働調査（2019年度）」を、NPO・企業・市役所・金融機関・経済団体・教育機関等、277団体に実施した（回収率：47.6%）。</p> <p>②「フリースペースの活用を考える会」の開催（1月19日）。</p>	<p>本年度実施した協働に関する調査結果を用いて、次年度からコーディネートを行う。 また、フリースペースの活用については、様々なアイデアが発案されたので、実施に向けた検討を行う。</p>	

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	仕様書に基づく。	NPO等の相談対応スキルアップを図るため、スタッフ勉強会の実施した（7月2日、8月27日、10月21日、11月27日）。	NPO等の相談は、市民公益活動支援センターの大切な業務であることから、研修は有意義であり、業務へ反映できた。
	個人情報保護	基本協定書及び仕様書に基づく。	整理整頓を肝に銘じ、個人情報や相談内容などの書類の取扱い、また、パソコンの利用方法などを徹底した。	机の上の整理整頓が徹底され、かつ、書類の保管は鍵のかかるロッカーへ保管している。
	情報公開	基本協定書に基づく。	情報公開請求は無かった。	情報公開請求があれば、市と協議の上、真摯に対応する。
	緊急対応	基本協定書及び仕様書に基づく。	市民公益活動支援センターは、市民プラザ内（複合施設）にあるため、他のセンターと情報を共有し緊急事態の対応を行った。 ◆臨時休館 ・暴風警報発令（10月12日） ・新型コロナウイルス感染拡大防止（3月5日～31日）	市民プラザ内の他のセンターとの情報共有を行っていたので、緊急事態の際に迅速な対応ができた。

事業達成度評価 コメント

指定管理初年度で、なかなか実情が分からない中、条例などに基づき施設の運営及び事業実施しました。施設の運営及び事業を実施する上では、①利用者の目線に立つ、②多様なニーズにお応えする、③気軽に相談しやすい雰囲気をつくるの3点を心がけました。
また、次年度以降の事業へつなげるために、①門真市におけるNPO法人と多様な主体との協働等に関する協働調査（2019年度）、②利用者アンケートを実施し、現状分析を行いました。
そして、新型コロナウイルス感染拡大防止（3月5日～31日）に伴う臨時休館など、イレギュラーな事象に対しても、職員そして市民プラザが一丸となり、事故なく処理することができました。
以上のようなことから、事業達成度評価は「B」としました。
今後も市民公益活動団体を全力でサポートし、門真市の市民公益活動を盛り上げていきます。

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

項目	回答結果・対応状況	分析
実施方法 回答者数	◆実施方法： 8月1日～31日の間、施設利用者を対象に、アンケート用紙を配布（Googleフォームでも回答できるようにした）。 ◆回答者数： 配布数：197、返信数：98、回収率：49.7%	
当センターを選ばれた理由	公的施設だから：53人（60.9%） 便利な場所だから：34人（39.1%） 利用料金が安いから：32（36.8%）	利用料金については、特定非営利活動法人及び市民公益活動団体は、会議室及びセミナー室利用料を減免することができるが、要因となっていると考えられる。
利用頻度	はじめて：2人（2.2%） 週1回以上：20人（21.5%） 月1回以上：58人（62.4%） 半年に1回以上：11人（11.8%） 1年に1回以上：2人（2.2%）	「週1回以上の利用者」は、当施設の事務ブースを拠点として活動している市民公益活動団体だと考えられる。
施設の利用のしやすさ	満足：48人（48.9%） 概ね満足：35人（37.2%） 普通：13人（13.8%） やや不満：0人（0%） 不満足：0人（0%）	概ね満足以上が86.1%と高いのは、京阪沿線からは遠いが、駐車場があることが要因となっていると考えられる。
職員の対応・態度	良い：59人（63.4%） 概ね良い：25人（26.9%） 普通：9人（9.7%） あまり良くない：0人（0%） 良くない：0人（0%）	利用者とのコミュニケーションに重きをおいてきたので、この評価はありがたい。 今後も対等な立場で利用者対応をしていきたい。
総合的な満足度	満足：46人（48.9%） 概ね満足：36人（38.3%） 普通：12人（12.8%） やや不満：0人（0%） 不満足：0人（0%）	翌年度以降も、「やや不満」及び「不満」の回答が無いように、利用者へのサービスを実施していく。
今後の利用について	ぜひ利用したい：75人（78.1%） 機会があれば利用したい：21人（21.9%） 利用したくない：0人（0%）	今後も利用促進を図っていきたい。

主な意見・要望等の内容	対応状況等
とてもキレイな施設で利用しやすく、スタッフも丁寧な対応をして下さり良い印象です。気軽に食事が出て集えるようなカフェがあるといいなと思います…周辺にお店やコンビニが少ないので…	フリースペースの活用で、市民公益活動団体の活動ができないか検討している。
トイレの便座を暖かくして欲しい（冬期）	市民プラザ全体として、意見を共有する。
ブースの利用 長期的に！	担当課と協議する。
駐車場について 特にスポーツの大会の時、車が止められなくて困った事があります。参加される団体に乗り合わせて行くなど何台までという駐車制限をして頂きたいです。車を停めるべき所に観覧する為の椅子やパラソルをおいていたりするのはやめて頂きたいです。止められなくてとても迷惑です。	市民プラザ全体として、意見を共有する。

利用者満足度評価 コメント

評価については、概ね良い評価だと思う。日頃から利用者とのコミュニケーションを図り、市民公益活動団体の活動拠点や相談場所として、施設を運営していきたい。
また、市民プラザは生涯学習センターや青少年活動センター等も入居する複合施設なので、他のセンターとも利用者の意見などの情報を共有することで、利用者の評価も高まることが考えられる。

(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		16,362	16,362	0		
利用料金等	施設利用料	981	715	-266		
	事業収入		0	0	0	
			0	0	0	
			0	0	0	
			0	0	0	
	雑入	自動販売機	0	11	11	
収入合計		17,343	17,088	-255		

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	12,766	12,164	602	
	福利厚生費	72	69	3	
	法定福利費	0	0	0	
	賃金等	474	49	425	
事務費	印刷費	174	323	-149	
	通信費	510	320	190	
	保険料	65	55	10	
	事務用品費	480	187	293	
	旅費交通費	80	18	62	
	賃借料	392	218	174	
管理費	業務委託費	1,282	1,213	69	
	光熱水費	818	924	-106	
	修繕費	109	0	109	
	燃料費	0	0	0	
物件費	備品購入費	109	139	-30	
事業費	事業費	0		0	
公租公課	租税公課	0		0	
支出合計		17,331	15,679	1,652	

収支（実績ベース）

17,088 - 15,679 = 1,409

収支状況評価コメント

収入においては、利用料金の減免により会議室の施設利用料がほとんどなかったことによる。
 また、支出においては、パート職員を募集したが応募が無かったため、人件費が未達となった。印刷費については、広報紙の発行の予算を計画していなかったことが要因となっている。
 翌年度以降は初年度の経験を活かして収支を改善していきたい。