

令和3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2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6名
職員の勤務状況	以下のシフト制による ① 9:00~18:00 (休憩1時間) ② 9:00~15:00 (休憩1時間) ③ 12:30~17:30 (休憩無し) ④ 17:30~21:30 (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 4月1日~5月31日の間、新型コロナウイルス感染拡大防止のため ◆開館時間短縮(~午後8時) 1月14日~2月28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:287日	臨時休館及び開館時間短縮を除き、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、SNS 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）：720,000円	利用者数 ◆事務所来訪者数：1,963人（昨年度：1,688人） ◆会議室等：3,870人（昨年度：7,922人） ◆フリースペース：0人（昨年度：7,371人） 利用料金：681,170円 内訳 ◆事務ブース：525,000円（昨年度：630,000円） ◆メールBOX：11,000円（昨年度：14,200円） ◆ロッカー：15,000円（昨年度：5,700円） ◆備品利用：130,170円（昨年度：60,510円） ◆会議室等：0円（昨年度：4,800円）	利用者数については、「新型コロナウイルス」の対策のため、（公社）全国公民館連合会「公民館における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン」をベースに独自のガイドラインを作成し、会議室などの利用人数制限をおこなったため、利用者数が大幅に減少した。加えて、フリースペースについては、不特定多数の利用が考えられ、「新型コロナウイルス」の感染対策が難しいため、閉鎖している。 利用料金については、備品の利用が増えたため、予算に対し決算額が85,170円増となった。
	利用率	利用率の向上を図る。	事務ブース：100%（昨年度：100%） 会議室等利用率：18.7%（昨年度：18.8%） 内訳 ◆第1会議室：23.7%（昨年度：19.6%） ◆第2会議室：12.6%（昨年度：16.3%） ◆第3会議室：22.3%（昨年度：23.0%） ◆セミナー室：16.1%（昨年度：16.2%）	昨年度同様、事務ブースの利用率は高いが、会議室等の利用率が低い。 次年度以降も引き続き、会議室等の利用率の向上を図ります。

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>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 ①市民公益活動に係る情報収集 ②ローカルメディアの創出に係る調査の実施</p> <p>情報提供 WEB・SNSやメール、広報紙の発行及びパンフレットの作成をおこない、NPOに有益な情報を提供する。 ◆成果目標 ①ホームページの刷新及びSNSでの情報発信 ②広報紙の発行（年6回） ③セミナーの開催（年3回）</p>	<p>情報収集 ①助成金の情報やNPO法人における定期総会の開催方法などの情報を収集した。また、広報紙やパンフレットの作成において、NPOからも情報収集をおこなった。 ②どのようなメディアを活用できるか、検討をおこなった。</p> <p>情報提供 ①ホームページにおいては、助成金・広報紙のページを新規作成した。また、SNSにおいては、随時、情報を発信し、Instagramも新たにはじめた。 ②「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。 ③「WEB会議のやり方」セミナー（開催日：8月21日、参加者：9名）、「SNSの活用による情報発信」セミナー（開催日：9月13日、参加者：8名）、「活動資金の獲得方法」セミナー（開催日：9月27日、参加者：10名）の3回を、ソーシャルディスタンスを確保し、かつ、オンラインでの参加が可能な環境を整備し実施した。</p>	<p>情報収集については、今後も引き続き、来訪者からも情報収集をおこないます。また、翌年度から、情報収集・提供番組をはじめます。</p> <p>情報提供については、パンフレットの作成はできなかったが、情報収集に時間をかけ、多くの市民が関心をもってくれる内容とした。また、セミナーにおいては、参加者を増やすため、市民公益活動団体からの情報収集が必要と考えられる。</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 ①一般相談：100件 ②専門家相談：5件</p>	<p>①NPO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、104件に対応した。 ②専門家へのマッチングを2件おこなった。</p>	<p>更に相談件数が増えるように、市民公益活動支援センターを多くの市民に認知してもらうための「出張相談」が必要と考えられる。 また、専門家へのマッチングにおいては、今後も、市民公益活動団体へ、積極的に情報提供をおこなう。</p>
	市民公益活動に係る人材育成	<p>市民公益活動の担い手（プレイヤー）とともに、それを支援する担い手（サポーター）の養成をおこなう。 ◆成果目標 ①市民活動勉強会の開催（年2回） ②門真市内でも社会的活動の企画・試行</p>	<p>①中間支援を担う「地域会議」へ説明に行き、市民活動勉強会を開催予定であったが、「新型コロナウイルス」により、開催を断念した（翌年度に開催予定）。 ②「井戸端会議」の企画を練ってきたが、市民が集うことが難しいため、実施を断念した（翌年度に実施予定）。</p>	<p>①②オンラインツールも活用しつつ、翌年度の開催・実施をする。</p>
	協働コーディネーター	<p>「門真市におけるNPO法人与多様な主体との協働等に関する実態調査（2019年度）」を分析し、個別ヒアリング及びマッチングを図る。 ◆成果目標 ①新たな協働コーディネーター ②登録団体交流会の開催 ③門真市NPO協議会のフォロー</p>	<p>①「門真市におけるNPO法人与多様な主体との協働等に関する実態調査（2019年度）」を、マッチングサポートの観点から分析を行った。また、新たなマッチングを6件おこなった。 ②オンラインツールを活用し、登録団体交流会を開催した。 ③「新型コロナウイルス」の影響で、会議が2回できたのみであった。</p>	<p>①「門真市におけるNPO法人与多様な主体との協働等に関する実態調査（2019年度）」を分析後、個別ヒアリングができなかった。加えて、「門真市におけるNPO法人与多様な主体との協働等に関する実態調査（2020年度）」を、三・五・七中地域会議の理事会にて依頼の上、実施した。 ②翌年度も引き続き、登録団体交流会を開催していく。 ③引き続きフォローをおこなっていく。</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15日、9月30日、10月28日、11月25日、3月24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。	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、会議室や作業室など、利用終了後の消毒作業を徹底して行った。</p> <p>また、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。</p> <p>◆臨時休館 4月1日～5月31日の間、新型コロナウイルス感染拡大防止のため</p> <p>◆開館時間短縮（～午後8時） 1月14日～2月28日の間、新型コロナウイルス感染拡大防止のため</p>	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

指定管理の2年度目にあたり、初年度に力を入れた「現状把握（利用者アンケートや門真市におけるNPO法人と多様な主体との協働等に関する実態調査など）」を基に、事業の実施や分析をおこないました。

しかし、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、緊急事態宣言の発出に伴い、年度当初から2カ月間にわたって臨時休館となるなど、多くの不確定要素に見舞われた一年となり、事業の実施・開催を断念しなければならないことも多くありました（翌年度に実施・開催予定）。

利用者の方々には、新型コロナウイルス感染拡大防止に係り、色々ご迷惑をおかけすることとなりましたが、利用者アンケート調査では、昨年度に引き続き利用者から高い評価をいただくことができました。これらは職員そして市民プラザが一丸となり、真摯に対応し、事故なく業務を遂行できた結果と考えます。

以上のことから、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： 7月1日～31日、12月1日～28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：214、返信数：112、回収率：52.3%	
当センターを選ばれた理由	公的施設だから：67人（54.9%） 便利な場所だから：35人（28.7%） 利用料金が安いから：35人（28.7%）	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：0人（0%） 週1回以上：33人（27%） 月1回以上：58人（47%） 半年に1回以上：23人（19%） 1年に1回以上：3人（3%）	「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：80人（65%） 概ね満足：28人（23%） 普通：13人（11%） やや不満：0人（0%） 不満足：0人（0%）	「概ね満足」以上が88%となり、昨年度の86%を超える結果となった。「満足」とする割合は昨年度49%から今年度65%に上昇している。
職員の対応・態度	良い：96人（79%） 概ね良い：15人（12%） 普通：11人（9.0%） やや不満：0人（0%） 不満足：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：76人（62%） 概ね満足：34人（28%） 普通：10人（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：100人（82%） 機会があれば利用したい：18人（15%） 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。
2. 市民等からの意見・要望等	主な意見・要望等の内容	対応状況等
	フリースペース使いたい。	新型コロナウイルス感染状況を踏まえ、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。
	コロナ対応で皆さん大変だと思います。会議室の消毒などありがとうございます。持参の水分摂取は会議室内でOKにして頂きたい。ローカでというのは・・・。	新型コロナウイルス感染状況を踏まえ、担当課と協議する。
	車で来た時、スポーツなどで止められない事があるので何とかしてほしい。	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、昨年度と比較すると、「満足」や「良い」の割合が増加しており、概ね良い評価だと思う。引き続き、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

(単位：千円)

収入の部

		予算額	実績額	実績 - 予算	備考
委託料		16,368	16,368	0	
利用料金等	施設利用料	720	681	-39	
	事業収入 利用料金等	0	0	0	
	雑入 ①門真市指定管理施設の新型コロナウイルス感染拡大防止策支援金 ②消費税増税に伴う指定管理料差額分	0	124	124	①112千円 ②12千円
収入合計		17,088	17,049	-39	

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	12,950	13,730	-780	
	福利厚生費	0	73	-73	
	法定福利費	0	0	0	
	賃金等	347	115	232	
事務費	印刷費	410	324	86	
	通信費	312	268	44	
	保険料	60	62	-2	
	事務用品費	236	149	87	
	旅費交通費	130	80	50	
	賃借料	266	215	51	
管理費	業務委託費	1,277	1,220	57	
	光熱水費	930	948	-18	
	修繕費	50	0	50	
	燃料費	0	0	0	
物件費	備品購入費	120	45	75	
事業費	事業費	0	0	0	
公租公課	租税公課	0	1	-1	
支出合計		17,088	17,230	-142	予算額は前年度繰越額(1,651,752円)除く

収支(実績ベース)

17,049 - 17,230 = -181

収支状況評価コメント

初年度の経験を基に、予算を組みましたが、収入においては、備品の利用が増えたが、臨時休館の影響から「利用料金等」が未達となった。また、支出においては、人員体制の見直しに伴い「人件費」が予算をオーバーしてしまう結果となった。
翌年度以降は初2年間の経験を活かして収支を改善していきたい。