

令和4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3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	<p>【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7名</p>
職員の勤務状況	<p>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）          ③12:30～17:30（休憩無し） ④17:30～21:30（休憩無し）</p>

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	<p>条例による          ◆開館時間          午前9:00～午後9:30</p> <p>◆休館日          木曜日及び年末年始（12月29日～1月3日）</p>	<p>◆臨時休館          ①4月25日～6月20日（木曜日を除く49日）の間：新型コロナウイルス感染症拡大防止のため          ②3月14日：近隣火災のため</p> <p>◆開館時間短縮（新型コロナウイルス感染症拡大防止のため）          ①4月9日～4月24日：30分短縮（～21:00）          ②6月21日～7月11日：1時間30分短縮（～20:00）          ③7月12日～8月1日：30分短縮（～21:00）          ④8月2日～9月30日：1時間30分短縮（～20:00）          ⑤10月1日～10月31日：30分短縮（～21:00）</p> <p>◆実績値          開館日数：257日</p>	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。	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、他の施設と連携を密におこない、利用者に満足してもらえるよう、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おこなった。
	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。 また、今年度は、カーテンの洗濯をおこなった。 なお、床洗浄及びワックス塗布等については、専門業者への委託をおこない作業を実施した（6回／年）。	利用者から、「清掃が行き届いていて、いつも綺麗です」との声をいただくなど、十分に実施できている。
	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。 また、 ①セミナー室「照明配線工事」 ②「紙折り機」の部品交換を実施した。	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）：700,000円	利用者数 ◆事務所来訪者数：1,641人 (昨年度：1,963人) ◆会議室等：3,655人 (昨年度：3,870人) ◆フリースペース：132人 (昨年度：0人)  利用料金：487,085円 内訳 ◆事務ブース：400,450円 (昨年度：525,000円) ◆メールB O X：12,400円 (昨年度：11,000円) ◆ロッカー：36,900円 (昨年度：15,000円) ◆備品利用：36,450円 (昨年度：130,170円) ◆会議室等：900円 (昨年度：0円)	利用者数については、「新型コロナウイルス」の影響のため、減少した。 会議室等の利用については、11月6日から、利用人数制限を解除した。 なお、フリースペースについては、「新型コロナウイルス」の感染対策を徹底した上、10月18日から開放した。  利用料金については、事務ブース及び備品の利用が大幅に減少したため、予算に対し決算額が△212,915円となった。
	利用率	利用率の向上を図る。	事務ブース：69.4% (昨年度：100%)  会議室等利用率：18.3% (昨年度：18.7%) 内訳 ◆第1会議室：24.3% (昨年度：23.7%) ◆第2会議室：14.1% (昨年度：12.6%) ◆第3会議室：13.2% (昨年度：22.3%) ◆セミナー室：21.4% (昨年度：16.12%)	「新型コロナウイルス」の影響が長引き、事務ブースの利用団体が減少した。 また、昨年度同様、会議室等の利用率が低い。 翌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><b>情報収集</b> 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おこなう。</p> <p>◆成果目標 ①市民公益活動に係る情報収集 ②市民公益活動の情報収集・発信番組の開始</p> <p><b>情報提供</b> 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。</p> <p>◆成果目標 ①ホームページの刷新及びSNSでの情報発信（動画の活用） ②広報紙の発行（年6回）及びパンフレットの作成 ③イベントへの出店 ④セミナーの開催（年6回）</p>	<p><b>情報収集</b> 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。 ②2021年10月からラジオ番組をスタートする予定で協議を重ねてきたが、諸事情により見送ることになった。</p> <p><b>情報提供</b> ①ホームページ及びSNSを、随時更新したが、動画の活用はできなかつた。 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。また、パンフレットを作成し相談などで活用した。 ③新型コロナウイルスの影響で、出店予定の各種イベントが中止となつたため、イベントへの出店ができなかつた。 ④市民公益活動に役立つ「広報セミナー」（開催日：7月24日、参加者：8名） 市民公益活動に役立つ「助成金セミナー」（開催日：8月23日、参加者：2名） 市民公益活動に役立つ「会計セミナー」（開催日：8月30日、参加者：3名） 市民公益活動に役立つ「動画作成セミナー」（開催日：3月27日、参加者：7名） 計4回のセミナーを、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開催した。</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。</p> <p>情報提供については、翌年度は、動画の活用をおこないます。また、セミナーにおいては、参加者を増やすため、開催日時や内容を再検討します。</p>
		<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。</p> <p>◆成果目標 ①一般相談：100件 ②専門家相談：5件</p>	<p>①NPOの運営や助成金の申請などの相談や、NPO法人の解散、企業からのマッチングの相談等、113件に対応した（内、マッチング15件）。</p> <p>②多くの相談は、市民公益活動支援センターのスタッフで対応可能であったため、専門家相談の案件は無かつた。</p>	<p>①市民公益活動支援センターを多くの市民に知つてもらうため、イベント出店などアウトドア活動をおこない、市民公益活動における潜在的なニーズを探っていく。</p> <p>②専門家相談については、案件が無かつたので、翌年度から廃止する。</p>

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	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。</p> <p>◆成果目標</p> <p>①市民活動勉強会の開催（年2回） ②市民公益活動に係る人材育成事業の実施</p>	<p>①第1回「市民活動勉強会 一地域公共人材ー」（開催日：9月19日、参加者：10名） ②第2回「市民活動勉強会 一中間支援ー」（開催日：9月26日、参加者：11名） ③第3回「市民活動勉強会 一アフターコロナの市民活動を考えるー」（開催日：3月27日、参加者：6名） 計3回の勉強会をソーシャルディスタンスを確保し、開催した。 ②以下の5つの人材育成に関する事業を開催した。 「門真の井戸端会議 ～いろんなセクターがつながる～」 NPO勉強会「NPOってなに？」 市民の集いの場「おしゃべりサロン」 「地域資源（門真れんこん）セミナー（座学と現場）」 かどま大学「市民活動講座」</p>	<p>①地域会議との連携ができないかったので、翌年度以降は、地域会議との連携を探っていく。 ②市民公益活動の担い手の養成は重要なことなので、引き続き、人材育成に関する事業を開いていく。</p>
	協働コーディネート	<p>市民公益活動団体・行政・企業・金融機関・教育機関などへ個別ヒアリングを実施し、マッチングを図る。</p> <p>◆成果目標</p> <p>①新たな協働コーディネート（年5件） ②登録団体の交流会を開催（年6回）</p>	<p>①協働コーディネート（マッチング）を、15件おこなった。 ②登録団体交流会を、4回開催した。</p>	<p>①新たな協働コーディネートをおこなっていくためにも、アウトリーチ活動をおこなっていく。 ②引き続き、登録団体同士の交流や、登録団体の活動をサポートしていく。</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。	具体的な相談対応方法や情報の引き出し方、まとめ方等を学び、実践するスキルを身に着けるため、スタッフ研修を5回実施した（7月18日、9月21日、10月12日、11月20日、12月10日）。	情報の引き出し方やまとめ方などの、ファシリテーション能力の向上が図れた。
	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。	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おこなった。  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おこなった。  ◆臨時休館 新型コロナウイルス感染拡大防止対策：4月25日～6月20日（木曜日を除く49日） 近隣火災：3月14日（1日）  ◆開館時間短縮 新型コロナウイルス感染拡大防止対策：4月9日～4月24日：30分短縮（～21:00） 6月21日～7月11日：1時間30分短縮（～20:00） 7月12日～8月1日：30分短縮（～21:00） 8月2日～9月30日：1時間30分短縮（～20:00） 10月1日～10月31日：30分短縮（～21:00）	市民プラザ内の他のセンターとの情報共有をおこなっていたので、3月13日に発生した近隣火災の際など、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3年度目にあたり、2年間で得た情報や経験、人のつながりを基に、企業・NPO・行政・教育機関など多様なセクターのつながりを構築（マッチングを含む）しました。

新型コロナウイルスの影響（臨時休館など）もありましたが、市民公益活動を担うプレイヤーの人材育成を目的に、勉強会や地域資源セミナーなどを複数回開催し、多くの市民に参加してもらい、市民公益活動支援センターの職員を含め、門真市の資源（人・物・金・情報）を認識しました。また、スタッフ研修の実施を通じ、ファシリテーション能力の向上が図れました。

概ね、目標値に近いマッチング・相談、対応ができたことから、事業達成度評価は「B」としました。

今後も、門真市における「パイプ役（つな・ひきの役割）＝中間支援」として、市民公益活動に係る情報受発信、セミナーの開催、各種相談、人材育成、団体同士の交流（情報共有）などの事業をおこなうことを通じ、市民公益活動団体や市民の方々がイキイキと、それぞれのスキルを活かしながら市民活動ができることを目指します。

#### 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

1. 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	◆実施方法： 1回目（2021年7月2日～31日）、2回目（2022年1月4日～31日）、施設利用者を対象に、アンケート用紙を配布（グーグルフォームでも回答できるようとした）。 ◆回答者数： 配布数：209、返信数：102、回収率：48.8%	
	当センターを選ばれた理由	公的施設だから：47人（46.1%） 便利な場所だから：41人（40.2%） 利用料金が安いから：27人（26.5%） (無回答：21人（20.6%）)	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ことが、要因となっていると考えられる。
	利用頻度	はじめて：13人（12.7%） 週1回以上：22人（21.6%） 月1回以上：45人（44.1%） 半年に1回以上：11人（10.8%） 1年に1回以上：4人（3.9%） (無回答：7人（6.9%）)	昨年度に比べ、はじめての利用する市民が増加している。 なお、「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：55人（53.9%） 概ね満足：29人（28.4%） 普通：14人（13.7%） やや不満：0人（0%） 不満足：0人（0%） (無回答：4人（3.9%）)	「概ね満足」以上が80%を超えており、翌年度以降もこの水準を維持していきたい。
	職員の応対・態度	良い：70人（68.6%） 概ね良い：12人（11.8%） 普通：14人（13.7%） やや良くない：0人（0%） 良くない：0人（0%） (無回答：6人（5.9%）)	今後も、「やや良くない」「良くない」が無いよう、利用者の立場で利用者対応をしていきたい。
	総合的な満足度	満足：59人（57.8%） 概ね満足：22人（21.6%） 普通：15人（14.7%） やや不満：0人（0%） 不満足：0人（0%） (無回答：6人（5.9%）)	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。
2. 市民等からの意見・要望等	今後の利用について	ぜひ利用したい：66人（64.7%） 機会があれば利用したい：28人（27.5%） 利用したくない：0人（0%） (無回答：8人（7.8%）)	門真市における、市民公益活動の拠点として、多くの市民公益活動団体に、活用して頂けるよう、周知活動などを展開していく。
	主な意見・要望等の内容	対応状況等	
	フリースペースの利用時間について、2時間では短いので、せめて3時間にしてほしい。また談話ができるような机の配置にしてほしい。	新型コロナウイルス感染対策をとった上で、市民の交流や市民公益活動の情報交換の場として機能するようにしていく。	
今回もNPOについて、深く勉強できてよかったです。市民にこういう学びの場を提供していただき、ありがとうございました。	市民の方々が、市民公益活動について学ぶ場として、今後も事業を展開していく。		
車がいっぱいに置くのに困る時があるので、何とか考えてください。特にスポーツイベントの時など。	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

市民公益活動支援センターを、はじめて利用する市民の方が増加傾向となっている。引き続き、新型コロナウイルス感染対策をとった上で、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など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		16,368	16,368	0	
利用料金等	施設利用料	700	487	-213	
	事業収入 利用料金等	0	0	0	
	雑入 門真市指定管理施設の新型コロナ ウィルス感染拡大 防止策支援金	0	135	135	
収入合計		17,068	16,990	-78	

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	12,946	13,975	-1,029	
	福利厚生費	0	89	-89	
	法定福利費	0	0	0	
	賃金等	248	248	0	
事務費	印刷費	371	470	-99	
	通信費	282	302	-20	
	保険料	62	70	-8	
	事務用品費	244	142	102	
	旅費交通費	82	174	-92	
	賃借料	446	215	231	
管理費	業務委託費	1,184	1,179	5	
	光熱水費	930	912	18	
	修繕費	166	70	96	
	燃料費	0	0	0	
物件費	備品購入費	107	170	-63	
事業費	事業費	0	0	0	
公租公課	租税公課	0	1	-1	
支出合計		17,068	18,017	-949	予算額は、過年度繰越額 1,579,012円を除く

収支(実績ベース)

16,990 - 18,017 = -1,027

収支状況評価コメント

収入においては、新型コロナウィルス感染拡大防止の臨時休館により、利用料金等が未達となった。  
また、支出においては、新型コロナウィルスの影響で、昨年度実施できなかった事業を繰り越したため、人件費が予算を大幅に超過してしまう結果となった。  
翌年度は、単年度の収支を改善するよう努めるようとする。