

令和5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4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 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)

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)	◆実績値 開館日数:306日	条例等を遵守し開館した。 また、感染症拡大予防対策を行い、施設の消毒及び管理、備品の確認とメンテナンスを行うことができ、施設として安全の把握ができた。
	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 公益times(年6回、各回600部) 広報かどま(毎月)	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、認知度を向上させるための行動をした。また、広報かどまにも講座情報を掲載してもらったことで、認知度や問い合わせの増加につながった。

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。備品管理も定期的におこない、より整頓された。 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（年6回）。	利用者から、「清掃が行き届いていて、整理整頓されていて、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・床補修・壁紙補修などの軽微な修繕は、随時実施した。また、電話機の修繕をおこなった。 また、利用者による機の破損があったが、保険を利用し修繕した。 ①事務所電話機交換 ②セミナー室机補修を実施した。	軽微な修繕は、迅速に対応した。また指定管理設備保険を利用し、机破損の修繕をおこなった。

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：1,997人（昨年度：1,641人） ◆会議室等：5,241人（昨年度：3,655人） ◆フリースペース：1,417人（昨年度：132人） 利用料金：672,450円 内訳 ◆事務ブース：503,800円（昨年度：400,450円） ◆メールBOX：11,800円（昨年度：12,400円） ◆ロッカー：25,200円（昨年度：36,900円） ◆備品利用：131,250円（昨年度：36,450円） ◆会議室等：400円（昨年度：900円）	「新型コロナウイルス」の影響が強く、利用制限があった昨年と比較し、来訪者数・会議利用者数・フリースペース利用者数ともに人数が増加した。広報・周知成果があったといえる。 また、印刷機をはじめ備品利用も大幅に増えていることから、市民活動が再度活発化したということが明確であり、今後も継続的に実績数値をみていく必要もある。 利用料金については、事務ブースすべての利用で収入があった。
	利用率	利用率の向上を図る。	事務ブース：96.7%（昨年度：69.4%） 会議室等利用率：16.7%（昨年度：18.3%） 内訳 ◆第1会議室：22.7%（昨年度：24.3%） ◆第2会議室：16.3%（昨年度：14.1%） ◆第3会議室：13.4%（昨年度：13.2%） ◆セミナー室：26.0%（昨年度：21.4%）	事務ブースの年途中6月からすべて契約となった。昨年度同様、会議室等の利用率が低い。会議室等の利用率の向上のために具体的な対策を広報として検討し実行していく。

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	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おこなう。 ◆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 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（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）	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。 情報提供 ①ホームページ及びSNSを随時更新した。また、助成金情報や有益な情報はメールでも積極的に伝えた。 ②「公益times」を6回発行し、門真市内の公共施設へ配架し、認知度の向上を図った。 ③市民プラザとの連携も図り、館内ポスター掲載、連絡会議（月1回第3月曜日）等での集客などを積極的に行った。 <参加したイベント> ボランティアフェスティバル、生涯学習フェスティバル等9件の外部イベントに参加した。 ④市民公益活動に役立つ「広報セミナー」（開催日：7月3日、24日参加者：9名） 市民公益活動に役立つ「ICTセミナー」（開催日：6月19日、10月16日、2月11日参加者：12名） 市民公益活動に役立つ「NPOのための経営セミナー」（開催日：10月2日、10月23日、10月30日参加者：13名） 計8回のセミナーを開催した。	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う。 情報提供については、3年間事業を行ってきて、より門真市の実情に合わせたセミナーを再構成し提供することを重視したことで、細やかに開催することができた。 この実績を市民プラザ内を利用する市民およびその周知での拡がりから、門真市内での新たな事業を発展させるために、アウトリーチをおこなう。
	NPO等の相談	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	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、78件に対応した（内、マッチング15件）。目標不達となったが積極的に相談を受け付ける工夫が必要であり、今後はアウトリーチも検討する。	①市民公益活動支援センターを多くの市民に知ってもらうため、出張相談などアウトリーチ活動をおこない、市民公益活動における潜在的なニーズを探っていく。

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	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市民公益活動に係る人材育成事業の実施	①第1回「市民活動勉強会 ー地域資源を確認地域カルテ作成ー」（開催日：2月26日、参加者：4名） 第2回「市民活動勉強会 ー地域資源を確認地域カルテ作成ー」（開催日：3月5日、参加者：4名） 計2回の地域資源を再認識する地域カルテについて学ぶセミナーを開催した。 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」 ③登録団体リレー講座を開催し、5団体に講師参加してもらった。	①地域会議と情報共有を行い、今後も連携を探っていく。 ②市民公益活動の担い手の養成は重要であるため、引き続き、人材育成に関する事業を展開していく。 ③登録団体リレー講座を行い、その中でも好評であった「パソコン教室」を常設開催とした（毎月第1・3土曜日）。年間の参加人数は54名となり、人気講座となっており、人材育成の初歩段階となった。次年度は、この講座を通して、市民活動の担い手を育成するプログラムにしていく。
	協働コーディネーター	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。 ◆成果目標 ①新たな協働コーディネーター（年20件） ②登録団体の交流会を開催（年4回）	①協働コーディネーター（マッチング）を15件おこなった。 ②登録団体の交流も兼ねたフリーマーケット事業を4回開催した。（参加団体18、参加者数538人）	協働コーディネーターの目標は未達となったが、昨年度より分野を開拓し、マッチングに関する相談も増えてきたと考える。新たな協働コーディネーター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他団体が行っているイベントに参画した結果、参加者を多く獲得できる交流会となった。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。

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。	業務内容を明確にし、指導するとともに、窓口業務におけるマナー等の指導をおこなった。	日常業務および電話マナー、窓口接客等の指導を行い、一定のスキルを身につけた。 また、利用者に対する注意書きや説明などの表示案内を増やし、施設管理に対してのノウハウや適切な運営への意識を高めることができた。
	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た。
	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発生時の対応を確認した。	市民プラザ内の他のセンターとの情報共有をおこなった。 利用者が増えはじめている。次年度も利用者が増えることが推測され、さまざまな機関と連携が増えると考えられるため、緊急事態の発生時への対応を強化していく。

事業達成度評価 コメント

指定管理の4年度目。新型コロナウイルスの影響における利用制限も経験し、改めて施設管理としてのありかたを考えさせられる期間となりました。そのような中で、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を複数回開催することで、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）を認識できたと考える。
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。
最終年度となる翌年度にむけ、コロナ後の積極的な社会参画を市民にPRしていきます。また、門真市における「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、人材育成などの事業を通して、市民公益活動団体や市民の方々、その活動を支える人材のスキルを活かしながら市民活動が継続できるような環境づくりを目指します。

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

	項目	回答結果・対応状況	分析
1 利用者アンケート調査	実施方法 回答者数	◆実施方法： 1回目（2022年10月1日～31日）、2回目（2023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（Googleフォームでも回答できるようにした）。 ◆回答者数： 配布数：208、返信数：136、回収率：65.3%	
	当センターを選ばれた理由 (複数回答)	公的施設だから：60人（38.5%） 便利な場所だから：42人（26.9%） 利用料金が安いから：23人（14.7%） （無回答：31人（19.9%）） （複数回答可のため母数は156件）	利用料金については、減免があることも要因ではあるが、様々な物価高騰がありながらも低料金で利用できると判断されたと考えられる。
	利用頻度	はじめて：11人（8.1%） 週1回以上：18人（13.2%） 月1回以上：73人（53.7%） 半年に1回以上：19人（14.0%） 1年に1回以上：8人（5.9%） （無回答：7人（5.1%）） 母数136人（100%）	昨年度に比べ、多くの方に複数回利用される施設となった。 「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：90人（66.2%） 概ね満足：31人（22.8%） 普通：14人（10.3%） やや不満：1人（0.7%） 不満足：0人（0%） （無回答：0人（0%）） 母数136人（100%）	「概ね満足」以上が85%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。 昨年度はなかった「やや不満」の回答をないがしろにせず、改善点を明らかにして取り組んでいく。
	職員の対応・態度	良い：100人（73.5%） 概ね良い：18人（13.2%） 普通：16人（11.8%） やや良くない：0人（0%） 良くない：0人（0%） （無回答：2人（1.5%）） 母数136人（100%）	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：87人（64.0%） 概ね満足：29人（21.3%） 普通：17人（12.5%） やや不満：0人（0%） 不満足：0人（0%） （無回答：3人（2.2%）） 母数136人（100%）	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：105人（77.2%） 機会があれば利用したい：25人（18.4%） 利用したくない：0人（0%） （無回答：6人（4.4%）） 母数136人（100%）	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
2. 市民等からの意見・要望等	団体との横の繋がりがコロナ禍になって希薄になったので、他団体の活動を知り、お手伝いできることがあれば積極的に努めたい。	引き続き感染症予防対策をとった上で、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。と同時に、交流の場としての機能となる講座や交流会などを実行していく。
	セミナーでたくさん質問できてわかりやすかったです。	市民の方々が、自らの意識で市民公益活動について学ぶ場として、またそのきっかけや積極性を引き出す事業を今後も展開していく。
	交通が不便	市民プラザ全体での駐輪および駐車も検討した上で、利用する市民の方への負担をかけているご説明や負担の軽減を心掛ける。市民プラザ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でかつ複数回利用する市民が増加している。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、情報共有をすすめ、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		16,115	16,115	0	
利用料金等	施設利用料	700	672	-28	目標額未達
	事業収入 利用料金等	0	0	0	
	雑入 門真市指定管理施設物価高騰対策支援金		127	127	電気代高騰による支援金
収入合計		16,815	16,914	99	

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	12,501	12,350	151	給与に福利厚生費を含んだ形で予算計上していた。総合的に人件費が予算より多くなった
	福利厚生費	0	236	-236	
	法定福利費	0	0	0	
	賃金等	434	441	-7	
事務費	印刷費	347	351	-4	印刷費が多くなったが、貸借料の使用量を減らし、予算より節約をした。
	通信費	282	282	0	
	保険料	62	62	0	
	事務用品費	179	179	0	
	旅費交通費	230	230	0	
	賃借料	246	216	30	
管理費	業務委託費	1,273	1,240	33	光熱水費が高騰しているが、支出を抑えた運営を行った。
	光熱水費	930	1,031	-101	
	修繕費	225	180	45	
	燃料費	0	0	0	
物件費	備品購入費	105	105	0	
事業費	事業費	0	0	0	
公租公課	租税公課	1	1	0	
支出合計		16,815	16,904	-89	

収支（実績ベース）

16,914 - 16,904 = 10

収支状況評価コメント

収入においては、新型コロナウイルスの影響が少なくなり、市民活動がもとの状態に戻りつつあることから、利用料金収入が予算とほぼ合致するものとなった。一方で、支援金における光熱費支援がなければ、収支ベースが大きく変動していた。

支出においては、新型コロナウイルスの影響で過年度より実施できなかった事業を積極的に実施するため、本部人員の投入を2名に増やしたが、途中退職者が3名出たため、結果的に人件費支出は抑えられた。また、運営職員も数を減らしたが、シフト調整や役割分担を見直し、効率的な人員配置を行ったため人件費は抑えつつ、予定した業務は効率よく遂行できた。結果、アンケート結果も好評であり、運営は順調といえる。最終年度は、本部正職員をセンター長就任に迎え、本部職員のサポートや総務・経理機能を充実させ、門真市外の人材知見および門真市内の人材に注力して事業を実施する。