

## 令和6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5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1名・経理1名・総務1名・本部サポート2名 【門真市立市民公益活動支援センター】 センター長1名・担当職員4名(2023年4月まで6名、2023年6月まで5名、以降4名体制)
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) ②9:00~13:00(休憩無し) ③13:00~17:30(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:308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。 利用前の清掃と開錠・管理、空調、利用後の清掃、施錠を行い、利用者の快適な利用と不備やトラブルがないようにした。
	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) 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、認知度問い合わせの向上、また定期的に開催した講座は他市在住門真市で活動する方からの問い合わせにもつながった。

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、事務ブースJの鍵修繕をおこなった。また、換気扇の異音を改善するなど職員で工夫しながらメンテナンスにつとめた。  ①事務ブースJ鍵修繕 ②第3会議室・フリースペース換気扇改善を実施した。	軽微な修繕は、迅速に対応した。事務ブースJの入室錠の破損時は、迅速に補償手続きをするなど行った。損害補償外という判定とはなったが、修繕費からの支払いで迅速に修繕を行った。

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): 816,000円	利用者数 ◆事務所来訪者数: 1,811人 (昨年度: 1,997人) ◆会議室等: 6,830人 (昨年度: 5,241人) ◆フリースペース: 4,381人 (昨年度: 1,417人)  利用料金: 983,939円 (昨年度: 672,450円) 内訳 ◆事務ブース: 616,100円 (昨年度: 503,800円) ◆メールBOX: 15,500円 (昨年度: 11,800円) ◆ロッカー: 24,900円 (昨年度: 25,200円) ◆備品利用: 309,939円 (昨年度: 131,250円) ◆会議室等: 12,000円 (昨年度: 400円) ◆その他(独自セミナー): 5,500円 (昨年度: 0円)	昨年度よりも事務所来訪者数は減少しているが、会議室利用者数・フリースペース利用者数は増加した。 広報・周知成果、なにより利用率と収益の増加を目指し、より市民に利用しやすい施設へサービスを向上させる意識を職員で行ったことが、成果となったといえる。 また、印刷機をはじめ備品利用も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。予算に対し決算額がプラス167,939円となった。
	利用率	利用率の向上を図る。	事務ブース: 97.5% (昨年度: 96.7%)  会議室等利用率: 20.3% (昨年度: 16.7%) 内訳 ◆第1会議室: 21.6% (昨年度: 22.7%) ◆第2会議室: 16.1% (昨年度: 16.3%) ◆第3会議室: 14.1% (昨年度: 13.4%) ◆セミナー室: 29.4% (昨年度: 26.0%)	事務ブースすべて契約となった。最後の1カ月2ブースが退出となっているが、利用率は向上している。 昨年度同様、会議室等の利用率が低く、目標には到達していない。 会議室等の市民公益活動団体や門真市民や団体の利用率の向上のために具体的な対策を広報としていく必要がある。

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>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</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(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セミナーの開催(年6回)・イベントにおける集客</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。</p> <p>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市民公益活動に役立つ「広報セミナー/Canva講座」(開催日:6月18日、参加者:5名) 市民公益活動に役立つ「ICTセミナー」(開催日:1月28日、参加者:3名) 市民公益活動に役立つ「会計セミナー」(開催日:1月21日 参加者:2名) 市民公益活動に役立つ「労務セミナー」(7月2日、参加者0名(当日1名キャンセルとなり、参加者が0名となった)定例教室として「パソコン教室Q&amp;A」を24回開催</p> <p>計27回のセミナーを開催した。</p> <p>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。</p> <p>&lt;参加したイベント&gt; ボランティアフェスティバル、生涯学習フェスティバル・スポーツフェスティバル等件の外部イベントに参加した。</p>	<p>情報収集については、来訪者からも情報収集をおこない、利用者同士の情報共有と参画を促し、より活動拠点の交流を生むようにした。</p> <p>情報提供については、4年間事業を行ってきて、より門真市の実情に合わせた情報を提供することを重視した。また、各団体の特色を把握したことにより、必要とされる情報提供ができた。</p> <p>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のアウトリーチをおこなったが、必要以上のニーズはなく、現状活動のサポート程度にとどまった。労務セミナーに関しては、ニーズは確実にあった。公益活動団体に限らず、参加可能とするとうい講座になる。</p> <p>「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180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。</p> <p>NPO数の減少や活動の縮小・収益規模の上げどまり縮小傾向をみると、市民活動自体の方向性やあり方を再度見直し、市民に活力を与える市民公益活動支援センターが望まれる。</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</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、87(前年度78件)に対応した。 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る。ただ、今年度はマッチング交流会を行いマッチング成立(10件)を加算すると目標は達成している。</p>	<p>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機会を得るため、出張相談を受付け、1件の相談はあったが、出張(実績)には至らなかった。アウトリーチ活動など潜在的なニーズを探る運営が必要。</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	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「市民活動勉強会ー地域づくりの主体・その体制づくり」(開催日:10月15日、参加者:3名) 1日行う長時間(3時間)のセミナーを通して公益活動を推進する人材の育成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。 ・「地域資源(門真れんこん)セミナー(座学と現場)」(2023年12月3日、8名参加(7名見学)・2024年2月11日、3名参加) ・NPO勉強会「NPOってなに?」(8月29日、参加者:1名) ・フリーマーケット(11月12日)  〈他団体との連携における講座の開催〉 ・かどま大学主催「市民活動講座」ICT講座Canva講座をかどま大学にて9月10日に開催し5団体(6名)に参加してもらった。センターの周知に努め、公益活動支援センターの利用促進を促した。	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。  他団体連携の講座を行い、センターについて周知できた。より利用しやすい公益活動相談窓口としていく。
	協働コーディネート	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ト(年20件) ②登録団体の交流会を開催(年4回)	①協働コーディネート(マッチング)を14件おこなった。 マッチング交流会(9月10日)における実績は10件、相談におけるマッチングは4件  ②守口門真商工会議所との情報交換マッチング交流会を進めるにあたり、情報共有と参加者募集と広報をお願いした。(1名参加)  門真市民の市民活動交流も兼ねたフリーマーケット事業を1回開催した。(参加団体4組、参加者数225人)	協働コーディネート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
	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。 人権研修を実施した。	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。

その他	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。個人情報の取扱いは、データとしても機密性を保ち、特定PCでしか扱えないようにした。	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、機密事項に関し取扱いを強化した。
	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。	感染拡大防止および会議室保守のため、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い、防犯の面でも再度確認を行った。 台風などの自然災害などでの休館や開館も行い、本年度の運営をスムーズにできた。  利用者および施設設備の貸し出しも増えはじめている。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5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、施設管理の最終的な「目標達成」を掲げて、施設利用者の向上とそれにもなう利用率や収入の向上に取り組んだ。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地域資源セミナーを複数回開催した。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、対応ができたことと、収入が目標を超えたことから事業達成度評価は「B」としました。  
門真市における「中間支援が運営する施設」として、市民公益活動に係る情報発信、セミナーの開催、各種相談、人材育成などの事業を全うし、門真市民の公益活動への一助を担った。

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(2023年8月1日～31日)、2回目(2024年2月1日～29日)、施設利用者を対象に、アンケート用紙を配布 ◆回答者数： 配布数：300、返信数：242、回収率：80.6%	全回答で年代別の割合から、50代(21.54%)が一番回答者が多い、続いて70代(18.41%)、その次が20代(12.97%)という結果になっている。幅広い年代の利用者があるが、40代の現役世代(就業世代)の利用者は9.21%と低く、公益活動の主体は、50代以上が半分を占めていた。
		当センターを選ばれた理由 (複数回答)	公的施設だから：67人(27.7%) 便利な場所だから：99人(40.9%) 利用料金が安いから：38人(15.7%) (無回答：38人(15.7%)) 母数は242件(100%)	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：53人(21.9%) 週1回以上：44人(18.2%) 月1回以上：124人(51.2%) 半年に1回以上：11人(4.5%) 1年に1回以上：4人(1.7%) (無回答：6人(2.5%)) 母数242件(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：127人(52.5%) 概ね満足：70人(28.9%) 普通：39人(16.1%) やや不満：1人(0.4%) 不満足：0人(0%) (無回答：5人(2.1%)) 母数242件(100%)	「概ね満足」以上が81.4%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。 「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：146人(60.3%) 概ね良い：65人(26.9%) 普通：25人(10.3%) やや良くない：0人(0%) 良くない：0人(0%) (無回答：6人(2.5%)) 母数242件(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：137人(56.6%) 概ね満足：57人(23.6%) 普通：38人(15.7%) やや不満：0人(0%) 不満足：0人(0%) (無回答：10人(4.1%)) 母数242件(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：173人(71.5%) 機会があれば利用したい：60人(24.8%) 利用したくない：0人(0%) (無回答：9人(3.7%)) 母数242件(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。
	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	
市民公益活動支援センターに求めているサポートと困っていて助けてほしいことをアンケートした結果、広報活動の仕方や広報自体の工夫などを教えてほしいという意見があった。		市民の交流や市民公益活動の情報交換の場として機能を強化すると同時に、気軽に情報収集できるような仕組みを取り入れる。センターのHPやSNSの活動をさらに周知して、相互の情報配信ができるIT上での支援センターになるようにしていく。		
フリースペースの利用において、利用者のマナー向上など注意を払ってほしい。		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き、自分たちの居場所は自らの行動で作られるものであると自覚してもらうようにする。公共的な場所としてのマナーアップを呼び掛けていく。もちろん、マナー違反となる利用者には直接的に注意する。		
交通における駐車場の確保をお願いしたい。	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、施設を運営できたと思う。また、アンケートの結果から、マナー向上などの意見と共に、過年度よりも気持ちよく利用しているという意見もいただけてる。  
利用のしやすさと満足度は向上していると考えている。

## (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		16,005	16,005	0	
利用料金等	施設利用料	816	978	162	目標額達成
	事業収入 利用料金等	0	6	6	地域資源セミナー参加費徴収し、事業収益としました。
	雑入 門真市指定管理施設の電気代高騰支援金	0	0	0	
収入合計		16,821	16,989	168	

## 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	12,748	13,093	-345	賃金の支出を抑えながら講座セミナー講師をセンター職員で担当し人件費の効果的に執行した。同時に登録団体との連携などで交流会や事業を行い、人件費として支出を抑えながら運営を行った。
	福利厚生費	318	273	45	
	法定福利費	0	0	0	
	賃金等	232	83	149	
事務費	印刷費	347	383	-36	印刷費が多くなったが、賃借料の使用量を減らし、予算より節約をした。
	通信費	292	249	43	
	保険料	61	60	1	
	事務用品費	66	32	34	
	旅費交通費	117	40	77	
	賃借料	240	214	26	
管理費	業務委託費	1,317	1,265	52	支出を抑えた運営を行った。事務ブースの扉鍵の修繕を行い、支出しているが他を抑えた運営ができたと思う。
	光熱水費	1,030	985	45	
	修繕費	35	45	-10	
	燃料費	0	0	0	
物件費	備品購入費	15	5	10	
事業費	事業費	0	0	0	
公租公課	租税公課	1	1	0	
支出合計		16,819	16,728	91	

## 収支(実績ベース)

16,989 - 16,728 = 261

## 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を上回った。利用収益が向上したのは、センター運営における利用者の満足度の向上がより高い利用へとつながったと考える。  
支出においては、利用者増加や新たな相談者・市民公益活動の人材発掘を目的とし、職員自らが直接的に講師・対話するセミナーや出張相談などを取り入れた。その分、総務・会計など組織の事務的バックオフィス職員の尽力が大きくなり、人件費増加とはなったが、市民公益活動支援センター収益の増加へとつながり、当初収入の目標を大きく達成したと考える。予定した業務は効率よく遂行でき、アンケート結果も好評であった。収支も健全にでき、市民公益活動支援センターとしての役割に従事できたと思う。