

平成 28 年度 指定管理者年度総合評価表
(平成 28 年 4 月～平成 29 年 3 月実施分)

作成日	平成 29 年 6 月 9 日
-----	-----------------

■指定管理者概要

施設名	八戸市市民活動サポートセンター	
所在地	八戸市根城八丁目 8 番地 155 号 八戸市総合福祉会館 3 階	
施設概要	<p>【設置の目的】 まちづくり活動やボランティア活動など、市民の自主的・自発的な営利を目的としない公益性のある活動を支援し、市民の多様な社会活動への参加を促進し、市民主体のまちづくりを進める。</p> <p>【施設内容】</p> <ul style="list-style-type: none">・情報交流サロン (77.7 m²) パソコンやロッカー、メールボックスなどを設置し、少人数での会議も行うことができる打合せスペース。・ワークステーション (19.425 m²) コピー機や印刷機などを配置し、会議の資料やチラシを作成することができる作業スペース。	
指定管理者	名称	社会福祉法人 八戸市社会福祉協議会
	代表者	会長 田口 豊實
	所在地	八戸市根城八丁目 8 番地 155 号 八戸市総合福祉会館
指定期間	平成 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日	
指定管理者の業務	<ul style="list-style-type: none">・センターの施設及び設備を市民活動のための利用に供すること・市民活動に関する情報の収集及び提供に関すること・その他市民活動の促進のための事業及びそのために必要な便宜を提供すること・センターの使用の許可に関する業務・センターの施設、設備等の維持管理に関する業務・その他市長が必要と認める業務	
市所管課 (問合せ先)	総合政策部 市民連携推進課 市民協働グループ	
	電話	0178-43-9207 (直通)
	E-mail	renkei@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

<p>評 価</p>	<p>【管理運営業務】 平成 28 年度の管理運営については、指定管理包括協定書や業務基準書に基づき、関係法令・市民の平等利用・利用者本位のサービス等の管理運営の目標のもと、適正に管理運営業務を行った。また、施設運営の基本的な考え方を踏まえ、登録団体から運営委員を募集して会議を開催し、各委員の意見を反映するように努めた。</p> <p>団体間の交流及びネットワーク構築を目的としたわいぐ交流会では、登録団体の代表者等で構成する実行委員会を組織して開催内容を検討し、登録団体相互の活動内容に対する理解促進を図る内容で開催。活動発表のほか、ワークショップでの対話・情報交換を通じて登録団体間の交流を図るとともに、センターの活性化を図ることができた。</p> <p>【施設・設備等の維持管理業務】 設備等の維持管理業務の実施計画に基づき、設備器具等の定期点検、調整等を実施した。</p> <p>印刷機の故障により、一時的に使用できない場合は、法人本部（社協）所有の印刷機等の使用を認め対応した。また、管理責任者（センター長）及び副管理責任者（社協担当課職員）を選任し、物品等の維持管理に努めた。</p> <p>【自主事業の実施計画】 事業計画に基づきボランティアセンターとの協働事業として各講座を開催した。</p> <p>ボランティアミニ講座は、毎回テーマを変え対談方式にて開催。少人数で気軽に語り合うことによって、テーマについて深く話し合うことができたほか、お互いの団体の活動を知る機会とすることができた。</p> <p>市民活動&NPO講座は、ビギナー編とステップアップ編を開催。昨年度に引き続き、昼間のコースに加え、就業者も参加しやすいよう夜間のコースを開設し、受講者の拡大を図った。</p> <p>また、管理運営業務のほか自主事業としてもわいぐ交流会を開催。登録団体間の交流を図った。</p>
<p>今後の目標</p>	<p>【相談機能の充実】 市民活動サポートセンター（わいぐ）の周知に努めるとともに、NPO法人やボランティア団体・市民活動団体等の相談に適切に対応し団体活動の活性化を支援する。</p> <p>【講座修了者への支援体制の充実】 利用者本意の運営に努め、参加者が望む講座の開催並びに講座修了者に対して活動の実践に向けたサポート体制の充実を図る。</p> <p>【団体との連携事業の実施】 市民活動サポートセンター（わいぐ）の自主事業においては、他団体同士の連携を重視して取り組んでいく。また、登録団体同士が連携して事業を展開できるよう支援する。</p>

■市（所管課）の総合評価

<p>評 価</p>	<p>全体的に、協定書や業務基準書、事業計画書に基づいて適切に管理運営業務を遂行しており、サポートセンターの総利用者数は前年度より減少したものの、登録団体数は増加した。</p> <p>市民活動やボランティア活動への理解と活動の裾野を広げるため、ホームページの定期的な更新やアンケート調査の実施、わいぐサポーターによる相談業務、ボランティアミニ講座及び市民活動&NPO講座における受講者の参加機会の拡充を継続して実施していた。ボランティアミニ講座については、開催内容を見直したことでテーマについて深く話し合うことができ、参加団体相互の活動を知ることもつながられていた。</p> <p>また、団体間の交流及びネットワーク構築を目的としたわいぐ交流会では、登録団体の活動内容を紹介するための工夫がみられ、利用者のサービス向上に努めたと認められる。</p>
<p>指摘事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・市民活動やボランティア活動への理解と活動の裾野を広げるため、今後も一層のPR活動に努めること。 ・引き続き利用者の意見を反映した施設運営に努め、施設の利用促進を図るとともに、登録団体間の交流やネットワーク構築を促進することにより市民活動のサポート及び活性化に努めること。 ・協働のまちづくりの推進に向け、更なる地域貢献活動の充実に期待する。

【評価：◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪い、—評価不能】

■管理運営状況に係る個別評価

1 管理状況

指標	評価	評価に対する説明
開館時間、休館日の運用	○	事業計画のとおり開館時間や休館日を遵守し、休館日等であっても社会福祉協議会の勤務時間であれば適宜開館するなど、柔軟に対応していた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	◎	市民活動やボランティア活動の経験者を採用し、利用者が多い時間帯は業務基準で示した以上の人員で柔軟に対応していた。
従事者の労働環境確保	○	最低賃金等の労働関係法令を遵守し、福利厚生センターへの加入やサポーター同士の交流会の開催、意見・要望等の確認を実施した。
障がい者の雇用状況 ※募集時に提案していた場合(選定時加点)	—	指定管理者募集時の障がい者雇用計画では、障がい者から有償ボランティア(サポーター)に応募があった際には積極的に受け入れることとしていたが、平成28年度にサポーターを募集した際には障がい者からの応募がなかったため、雇用がなかった。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合(選定時加点)	○	概ね提案内容と同水準の地域貢献活動が行われていた。 ・平成22年に締結した「災害時におけるボランティア活動等に関する協定」を契機として、平常時から市と協働で安全・安心なまちづくりの実現に取り組んでいた。
従事者の教育・研修	◎	担当者への研修に加え、サポーター研修(接遇研修・避難誘導訓練等を含む)も非常に良く行われていた。
緊急事態への対応	◎	災害や事故に対する非常災害時における事務要綱を作成しており、非常時の対応訓練も実施していた。
文書の管理保存	○	文書取扱規程が整備され、作成・受領した文書が適切に管理されていた。
報告書等の提出	○	事業計画書、月例報告書、事業報告書、その他報告書等の提出が遅滞なく適切にされていた。
利用料金の取扱い ※承認料金制の場合	○	利用料金の設定は適切で、確実に利用者へ周知を行い、管理も適正に行われていた。
口座管理、経理の区分	○	法人本部で専用口座にて管理し、経理区分も整理されていた。
通帳、印鑑の管理	○	通帳と印鑑の管理が適切であった。 ・通帳、印鑑をそれぞれ別の職員が管理していた。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし。
指定管理開始前における準備	—	21年度から25年度、26年度から30年度と継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	21年度から25年度、26年度から30年度と継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
重要事項の変更の届出	○	定款の内容に変更があった際に、届出を適切に行っていた。 ・法人の事業の追加の届出が適切に行われていた。
施設の使用許可及び条件	○	施設使用許可が施設設置条例に基づき適切に行われていた。

施設、設備の保守管理	○	施設、設備の保守管理が適切に行われていた。
備品の管理	○	備品の管理が適切に行われていた。
清掃業務、警備業務、 その他必要な管理業務	○	清掃業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明
交流サロン利用状況	○	利用者数が前年度実績を下回ったものの、平年並みであった。 平成 27 年度 5,186 人 平成 28 年度 4,778 人 ・前年度比 408 人減少 (対前年度比 92%)
ワークステーション利用状況	△	利用者数、印刷機やコピー機等の実費収入とも前年度実績を下回った。 平成 27 年度 利用者数 1,519 人 実費収入 453,700 円 平成 28 年度 利用者数 1,349 人 実費収入 416,890 円 ・利用者数前年度比 170 人減少 (対前年度比 89%) ・実費収入前年度比 36,810 円減少 (対前年度比 92%)
市民活動団体登録状況	○	登録団体数が前年度実績を上回った。 平成 27 年度 207 団体 平成 28 年度 208 団体 ・前年度比 1 団体増加 (対前年度比 100%)
有償ボランティア活動状況	◎	市民の自主的・自発的な参画を図るため、市民活動サポートセンターの運営に有償ボランティア制度を採用している。 平成 27 年度 延べ人数 1,696 人 (登録 35 人) 平成 28 年度 延べ人数 1,732 人 (登録 37 人) ・前年度比 36 人増加 (対前年度比 102%)
自主事業	◎	市民活動やボランティア活動に関する講座を開催し、市民活動の促進に努めている。また、登録団体間の交流・ネットワーク化が促進されるよう一部講座の開催内容の見直しが行われた。 ・ボランティアセンターとの協働事業 市民活動&NPO講座の開催 (ビギナー編) 昼の部 2回 (参加者 30名)、夜の部 2回 (参加者 14名) 市民活動&NPO講座の開催 (ステップアップ編) 昼の部及び夜の部 各1回 (参加者 18名) NPO・ボランティアミニ講座 6回 (12団体) ・単独での開催 わいぐ交流会 1回 (参加者 52名)
施設利用促進のための取り組み	◎	・市民活動サポートセンターの情報誌を例年と同様に年4回発行し、PRした。 ・ホームページを定期的に更新していた。 ・わいぐサポーターによる相談業務を月1回開催し、登録団体の増加につなげた。 ・わいぐパネル展の開催 開催回数 5回 開催日数 延べ52日 展示参加団体 延べ143団体 ・利用者からの要望に応え、無線LANに対応し、施設利用者の利便性向上を図った。

<p>その他の取組 (運営に関する工夫)</p>	<p>◎ 運営会議の開催 ・運営会議を年3回開催し、登録団体より参加している運営委員へ事業及び計画等の報告をするとともに、各委員よりわいぐの利用及び市民の活用に向けた意見等を聞き運営に取り組んだ。</p> <p>わいぐ交流会の開催 ・登録団体とサポーターにより実行委員会を組織し、今年度は6回の打合せ会議を行い検討した。 ・交流会では、登録団体の活動事例の発表や活動紹介を兼ねた音楽演奏及びレクリエーション、ワークショップでの対話・情報交換等を通じて、団体相互の活動に対する理解促進を図るとともに、参加者同士の交流促進を図った。</p>
------------------------------	---

3 収支状況

指標	評価	評価に対する説明																																																										
<p>指定管理業務の収支状況</p>	<p>○</p>	<p>収支計画を達成し、黒字であった。</p> <p style="text-align: right;">(単位：円)</p> <table border="1" data-bbox="630 772 1460 1321"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">収入①</td> <td>実 費 収 入</td> <td>514,000</td> <td>416,890</td> <td>453,700</td> </tr> <tr> <td>利 用 料 金</td> <td>72,000</td> <td>49,000</td> <td>49,200</td> </tr> <tr> <td>指 定 管 理 料</td> <td>6,027,000</td> <td>6,026,640</td> <td>6,034,000</td> </tr> <tr> <td>交 流 会 参 加 費</td> <td>30,000</td> <td>27,500</td> <td>19,500</td> </tr> <tr> <td>修 繕 料 繰 越 金</td> <td>9,000</td> <td>9,000</td> <td>22,000</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>6,652,000</td> <td>6,529,030</td> <td>6,578,400</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出②</td> <td>人 件 費</td> <td>4,649,000</td> <td>4,434,420</td> <td>4,398,027</td> </tr> <tr> <td>維 持 管 理 経 費</td> <td>863,000</td> <td>728,384</td> <td>811,481</td> </tr> <tr> <td>事 業 費 ・ 一 般 事 務 費</td> <td>770,000</td> <td>688,179</td> <td>667,484</td> </tr> <tr> <td>租 税</td> <td>370,000</td> <td>483,632</td> <td>487,289</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>6,652,000</td> <td>6,334,615</td> <td>6,364,281</td> </tr> <tr> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>30,900</td> <td>8,900</td> </tr> <tr> <td>収入－支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>163,515</td> <td>205,219</td> </tr> </tbody> </table>	項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	実 費 収 入	514,000	416,890	453,700	利 用 料 金	72,000	49,000	49,200	指 定 管 理 料	6,027,000	6,026,640	6,034,000	交 流 会 参 加 費	30,000	27,500	19,500	修 繕 料 繰 越 金	9,000	9,000	22,000	計	6,652,000	6,529,030	6,578,400	支出②	人 件 費	4,649,000	4,434,420	4,398,027	維 持 管 理 経 費	863,000	728,384	811,481	事 業 費 ・ 一 般 事 務 費	770,000	688,179	667,484	租 税	370,000	483,632	487,289	計	6,652,000	6,334,615	6,364,281	次年度修繕料繰越金③	0	30,900	8,900	収入－支出(①-②-③)	0	163,515	205,219
項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																									
収入①	実 費 収 入	514,000	416,890	453,700																																																								
	利 用 料 金	72,000	49,000	49,200																																																								
	指 定 管 理 料	6,027,000	6,026,640	6,034,000																																																								
	交 流 会 参 加 費	30,000	27,500	19,500																																																								
	修 繕 料 繰 越 金	9,000	9,000	22,000																																																								
	計	6,652,000	6,529,030	6,578,400																																																								
支出②	人 件 費	4,649,000	4,434,420	4,398,027																																																								
	維 持 管 理 経 費	863,000	728,384	811,481																																																								
	事 業 費 ・ 一 般 事 務 費	770,000	688,179	667,484																																																								
	租 税	370,000	483,632	487,289																																																								
	計	6,652,000	6,334,615	6,364,281																																																								
次年度修繕料繰越金③	0	30,900	8,900																																																									
収入－支出(①-②-③)	0	163,515	205,219																																																									
<p>自主事業の収支状況</p>	<p>○</p>	<p>自主事業については、市民活動やボランティア活動への理解促進と活動の裾野を広げるため、市民にPRする機会として位置づけており、収益を上げることを目的としていない。</p> <p style="text-align: right;">(単位：円)</p> <table border="1" data-bbox="630 1512 1460 1825"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">収入</td> <td>事 業 収 入</td> <td>93,000</td> <td>28,700</td> </tr> <tr> <td>繰 入 金</td> <td>0</td> <td>623</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>93,000</td> <td>29,323</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">支出</td> <td>イ ベ ン ト 経 費</td> <td>85,000</td> <td>26,243</td> </tr> <tr> <td>そ の 他 経 費</td> <td>8,000</td> <td>3,080</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>93,000</td> <td>29,323</td> </tr> <tr> <td>収入－支出</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	項目	収支計画	収支実績	収入	事 業 収 入	93,000	28,700	繰 入 金	0	623	計	93,000	29,323	支出	イ ベ ン ト 経 費	85,000	26,243	そ の 他 経 費	8,000	3,080	計	93,000	29,323	収入－支出	0	0																																
項目	収支計画	収支実績																																																										
収入	事 業 収 入	93,000	28,700																																																									
	繰 入 金	0	623																																																									
	計	93,000	29,323																																																									
支出	イ ベ ン ト 経 費	85,000	26,243																																																									
	そ の 他 経 費	8,000	3,080																																																									
	計	93,000	29,323																																																									
収入－支出	0	0																																																										

4 運営に係る体制整備等の状況

指標	評価	評価に対する説明
利用者満足度の把握	○	利用者からの意見をアンケート調査のほか、意見箱やメールで把握し、登録している市民活動団体により組織されている運営会議で対策を協議した。
施設概要(利用方法)の周知	○	ホームページ、リーフレット、情報誌、ハンドブックで周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	平成28年度も、来客者への周知として、センター内に苦情受付体制のチラシを掲示しPRが行われていた。
苦情・要望等への対応	○	苦情・要望に対し、適切に対応していた。 ・平成27年度実績 0件 ・平成28年度実績 4件(要望4件)
個人情報の保護	○	社会福祉協議会の個人情報保護規程が整備され、職員や有償ボランティアに対し個人情報保護に関する研修を行った。(運用実績なし)
情報公開	○	ホームページで事業計画や報告、収支予算・決算が公開されていた。また、社会福祉協議会の経理規程の中に、資金状況に関する計算書類の開示が盛り込まれ整備されていた。(運用実績なし)
秘密保持義務	◎	秘密保持義務が守られ、従業員に研修会で注意を促すなど、適切に対応されていた。
環境への配慮	○	施設内の節電や裏紙の再利用に努め、対応を適切に行っていた。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング

	実施状況
自主点検状況	<ul style="list-style-type: none"> ・始業、終業時には、パソコン・印刷機等の点検・確認をした。 ・備品については、使用前後に点検をした。 ・利用率向上のため、登録団体へのアンケートを実施した。

2 定期モニタリング

	実施状況
定期報告状況	<ul style="list-style-type: none"> ・業務実施状況報告書、業務完了報告書が遅滞なく提出され、内容も適切であった。

3 随時モニタリング

実施回数	実施日	実施者	実施内容	
11回	4月21日	GL、担当	運営会議 15名（27年度事業報告、28年度事業計画、交流会）	
	5月12日	GL、担当	情報誌委員会 8名（年間計画、第56号掲載内容検討）	
	5月19日	担当	わいぐ交流会実行委員会 10名（組織会、開催日・内容協議）	
	5月31日	担当	わいぐ交流会実行委員会正副委員長会議 7名（開催内容、周知方法、役割分担協議）	
	7月19日	担当	情報誌委員会 10名（第57号掲載内容検討）	
	9月6日	担当	わいぐ交流会実行委員会 14名（自主事業分の開催報告、指定管理業務分の開催スケジュール、テーマ、内容協議）	
	10月24日	担当	わいぐ交流会実行委員会正副委員長会議 6名（開催テーマ、内容協議） 情報誌委員会 8名（第58号掲載内容検討）	
	10月28日	GL、担当	運営会議 12名（上半期報告、アンケート結果報告等）、 わいぐ交流会実行委員会 17名（テーマ、開催内容、開催時間、役割分担協議）	
	11月15日	GL、担当	わいぐ交流会実行委員会 14名（開催内容最終確認）	
	1月18日	担当	情報誌委員会 9名（第59号掲載内容検討）	
	2月23日	GL、担当	運営会議 16名（利用状況報告、自主事業状況報告等）	
実施結果				
施設の適切な管理運営がなされていた。				

※GL：グループリーダー