

平成 29 年度 指定管理者年度総合評価表  
(平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月実施分)

作成日	平成 30 年 7 月 3 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 155 号 八戸市総合福祉会館 3 階	
施設概要	<b>【設置の目的】</b> 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。 <b>【施設内容】</b> ・情報交流サロン (77.7 m <sup>2</sup> ) 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 m <sup>2</sup> ) 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"><li>・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</li><li>・市民活動に関する情報の収集及び提供に関すること</li><li>・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</li><li>・センターの使用の許可に関する業務</li><li>・センターの施設、設備等の維持管理に関する業務</li><li>・その他市長が必要と認める業務</li></ul>	
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><b>【管理運営業務】</b> 平成 29 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、運営会議を開催するなど、各委員の意見を反映するように努めた。</p> <p><b>【施設・設備等の維持管理業務】</b> 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。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><b>【自主事業】</b> 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。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した。気軽に語り合うことによって、お互いの団体を知る機会にも繋がったほか、ネットワークの構築が図られた。市民活動&amp;NPO講座は、ビギナー編とステップアップ編をそれぞれ開催した。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。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（15周年記念）を開催し、初めて南部町を訪問し、市内及び南部町の登録団体間の交流を図った。</p>
<p>今後の目標</p>	<p><b>【相談機能の充実】</b> 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><b>【講座修了者への支援体制の充実】</b> 利用者本意の運営に取り組み、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><b>【団体との連携事業の実施】</b> 市民活動サポートセンター（わいぐ）の自主事業において、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が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>概ね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、特に運営状況においては、自主事業以外全ての項目について前回実績を上回っている。また、連携中枢都市圏の町村においても登録団体数が増加していることから、圏内における市民活動サポートセンターの周知及び団体間の交流が図られ、市民活動やボランティア活動の活性化に寄与していることが評価できる。</p>
<p>指摘事項</p>	<p>特になし</p>

[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、29年度には、障がい者からの応募がなかったため、受入実績はない。
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。 ・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	○	市民活動サポートセンターに係る指定管理業務文書取扱要綱に基づき、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、その他報告書等が遅滞なく適切に提出されていた。
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年度まで及び26年度から30年度まで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年度まで及び26年度から30年度まで継続して指定管理者の指定を受けているので、引継ぎなし。
重要事項の変更の届出	○	定款の一部変更について、平成29年8月18日に認可されたことに伴い、平成29年8月30日に届出を行った。
施設の使用許可及び条件	○	施設使用許可を施設設置条例に基づき適切に行った。

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（点検や修繕等）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上回った。 28年度 4,778人 29年度 4,892人 ・114人増加（前年度比 102%）																			
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に、前年度実績を上回った。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="2">利用者数</th> <th colspan="2">実質収入</th> </tr> <tr> <th>増減</th> <th>前年度比</th> <th></th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>28年度</td> <td>1,349人</td> <td>△170人</td> <td>89%</td> <td>416,890円 △36,810円</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>1,503人</td> <td>+154人</td> <td>111%</td> <td>422,400円 +5,510円</td> </tr> </tbody> </table>	年度	利用者数		実質収入		増減	前年度比		増減	28年度	1,349人	△170人	89%	416,890円 △36,810円	29年度	1,503人	+154人	111%	422,400円 +5,510円
年度	利用者数			実質収入																	
	増減	前年度比		増減																	
28年度	1,349人	△170人	89%	416,890円 △36,810円																	
29年度	1,503人	+154人	111%	422,400円 +5,510円																	
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。 28年度 208団体 29年度 213団体 ・5団体増加（前年度比 103%）																			
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。 28年度 延べ人数 1,732人（登録37人） 29年度 延べ人数 1,744人（登録38人） ・12人増加（前年度比 101%）																			
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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>ボランティアセンターとの協働事業 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>回数</th> <th>参加者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>市民活動&amp;NPO講座の開催（ビギナー編）</td> <td>4回</td> <td>28名</td> </tr> <tr> <td>市民活動&amp;NPO講座の開催（ステップアップ編）</td> <td>2回</td> <td>15名</td> </tr> <tr> <td>NPO・ボランティアミニ講座</td> <td>6回</td> <td>12団体</td> </tr> </tbody> </table> </li> <li>単独での開催 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>回数</th> <th>参加者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>わいぐ交流会</td> <td>1回</td> <td>32名</td> </tr> </tbody> </table> </li> </ul>	事業名	回数	参加者	市民活動&NPO講座の開催（ビギナー編）	4回	28名	市民活動&NPO講座の開催（ステップアップ編）	2回	15名	NPO・ボランティアミニ講座	6回	12団体	事業名	回数	参加者	わいぐ交流会	1回	32名	
事業名	回数	参加者																			
市民活動&NPO講座の開催（ビギナー編）	4回	28名																			
市民活動&NPO講座の開催（ステップアップ編）	2回	15名																			
NPO・ボランティアミニ講座	6回	12団体																			
事業名	回数	参加者																			
わいぐ交流会	1回	32名																			
施設利用促進のための取組	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>ホームページを定期的に更新していた。</li> <li>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。</li> <li>わいぐパネル展の開催 開催回数 4回 開催日数 延べ57日 展示参加団体 延べ130団体</li> </ul>																			

<p>その他の取組 (運営に関する工夫)</p>	<p>運営会議の開催  <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>わいぐ交流会の開催  <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> </p> </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。 (単位：円)</p> <table border="1" data-bbox="632 757 1461 1305"> <thead> <tr> <th></th> <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>512,400</td> <td>422,400</td> <td>416,890</td> </tr> <tr> <td>利 用 料 金</td> <td>72,000</td> <td>48,600</td> <td>49,000</td> </tr> <tr> <td>指 定 管 理 料</td> <td>6,027,000</td> <td>6,026,640</td> <td>6,026,640</td> </tr> <tr> <td>交 流 会 参 加 費</td> <td>30,000</td> <td>26,500</td> <td>27,500</td> </tr> <tr> <td>修 繕 料 繰 越 金</td> <td>30,900</td> <td>30,900</td> <td>9,000</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>6,672,300</td> <td>6,555,040</td> <td>6,529,030</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出②</td> <td>人 件 費</td> <td>4,649,000</td> <td>4,434,689</td> <td>4,434,420</td> </tr> <tr> <td>維 持 管 理 経 費</td> <td>883,300</td> <td>749,263</td> <td>728,384</td> </tr> <tr> <td>事 業 費 ・ 一 般 事 務 費</td> <td>770,000</td> <td>728,327</td> <td>688,179</td> </tr> <tr> <td>租 税</td> <td>370,000</td> <td>485,565</td> <td>483,632</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>6,672,300</td> <td>6,397,844</td> <td>6,334,615</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>11,124</td> <td>30,900</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入－支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>146,072</td> <td>163,515</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	512,400	422,400	416,890	利 用 料 金	72,000	48,600	49,000	指 定 管 理 料	6,027,000	6,026,640	6,026,640	交 流 会 参 加 費	30,000	26,500	27,500	修 繕 料 繰 越 金	30,900	30,900	9,000	計	6,672,300	6,555,040	6,529,030	支出②	人 件 費	4,649,000	4,434,689	4,434,420	維 持 管 理 経 費	883,300	749,263	728,384	事 業 費 ・ 一 般 事 務 費	770,000	728,327	688,179	租 税	370,000	485,565	483,632	計	6,672,300	6,397,844	6,334,615		次年度修繕料繰越金③	0	11,124	30,900		収入－支出(①-②-③)	0	146,072	163,515
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																											
収入①	実 費 収 入	512,400	422,400	416,890																																																											
	利 用 料 金	72,000	48,600	49,000																																																											
	指 定 管 理 料	6,027,000	6,026,640	6,026,640																																																											
	交 流 会 参 加 費	30,000	26,500	27,500																																																											
	修 繕 料 繰 越 金	30,900	30,900	9,000																																																											
	計	6,672,300	6,555,040	6,529,030																																																											
支出②	人 件 費	4,649,000	4,434,689	4,434,420																																																											
	維 持 管 理 経 費	883,300	749,263	728,384																																																											
	事 業 費 ・ 一 般 事 務 費	770,000	728,327	688,179																																																											
	租 税	370,000	485,565	483,632																																																											
	計	6,672,300	6,397,844	6,334,615																																																											
	次年度修繕料繰越金③	0	11,124	30,900																																																											
	収入－支出(①-②-③)	0	146,072	163,515																																																											
<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、市民等へ周知する機会として位置づけており、収益を目的としていない。 (単位：円)</p> <table border="1" data-bbox="639 1541 1382 1850"> <thead> <tr> <th></th> <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>55,300</td> </tr> <tr> <td>繰 入 金</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>93,000</td> <td>55,300</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">支出</td> <td>イ ベ ン ト 経 費</td> <td>85,000</td> <td>53,844</td> </tr> <tr> <td>そ の 他 経 費</td> <td>8,000</td> <td>1,456</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>93,000</td> <td>55,300</td> </tr> <tr> <td></td> <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	55,300	繰 入 金	0	0	計	93,000	55,300	支出	イ ベ ン ト 経 費	85,000	53,844	そ の 他 経 費	8,000	1,456	計	93,000	55,300		収入－支出	0	0																																	
	項目	収支計画	収支実績																																																												
収入	事 業 収 入	93,000	55,300																																																												
	繰 入 金	0	0																																																												
	計	93,000	55,300																																																												
支出	イ ベ ン ト 経 費	85,000	53,844																																																												
	そ の 他 経 費	8,000	1,456																																																												
	計	93,000	55,300																																																												
	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、情報誌及びハンドブックで周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	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周知が行われていた。
苦情・要望等への対応	○	要望に対し、適切に対応していた。なお、苦情はなかった。 ・29年度 1件(要望1件) ・28年度 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"> <li>・始業、終業時には、パソコン・印刷機等の点検及び確認を行った。</li> <li>・備品については、使用前後に点検を行った。</li> <li>・利用率向上のため、登録団体へのアンケートを実施した。</li> </ul>

## 2 定期モニタリング

	実施状況
定期報告状況	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

実地調査状況	実施回数	実施日	実施者	実施内容
	10回	4月27日	GL、担当	運営会議 18名（28年度事業報告、29年度事業計画、交流会）
		5月24日	GL、担当	情報誌委員会 10名（年間計画、第60号掲載内容検討）
		5月25日	担当	わいぐ交流会実行委員会 17名（組織会、開催日・内容協議）
		7月26日	担当	情報誌委員会 9名（第61号掲載内容検討）
		8月24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18日	担当	情報誌委員会 9名（第62号掲載内容検討）
		10月24日	GL、担当	運営会議 17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16日	GL、担当	わいぐ交流会実行委員会 17名（開催内容最終確認）
		1月25日	担当	情報誌委員会 8名（第63号掲載内容検討）
2月22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）	
<b>実施結果</b>				
施設の適切な管理がなされていた。				

※GL：グループリーダー