

令和3年度 指定管理者年度総合評価表
(令和3年4月～令和4年3月実施分)

作成日	令和4年6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	<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) 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	企画集団 With you
	代表者	代表 赤坂 美千子
	所在地	八戸市大字妙字大開98-5
指定期間	平成2年4月1日～令和7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

評価	<p>【管理運営業務】 令和3年度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下、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3回開催（うち1回は書面開催）するなど、各委員の意見を反映するように努めた。 ホームページを頻繁に更新するとともに、情報掲載ページにリンクするメーリングリストの情報発信に努めたことにより、ホームページのアクセス数が継続して増加した。</p> <p>【施設・設備等の維持管理業務】 定期的に、設備等の点検や調整を実施した。 管理責任者(施設長)及び副管理責任者(企画集団 With you 会員)を選任し、備品の維持管理に努めた。</p> <p>【自主事業の実施】 事業計画に基づき、市民活動・ボランティア講座(ステップアップ編)を開催した。講座は「SNSの種類と効果的な使い方。」をテーマに、計4回にわたり座学及び実践を行い、コロナ禍においても活動を継続できるよう支援に努めた。また、毎月実施しているパソコンスキルアップ相談および活動の悩み何でも相談では、各団体のスキルアップと活動の活性化を図った。</p>
----	---

今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・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下、適正な管理運営業務及び施設・設備等の維持管理業務を行う。 ・昨年度からコロナ禍により、以前のように活動できていない団体が多いことから、多くの団体が施設を活用し、活動が活発になるように支援する。また、活動分野が同じ団体の連携や、異なる活動分野の団体の連携により、新たなつながりを築き、団体同士が事業展開できるように支援する。 ・八戸圏域内で活動している住民活動団体の登録を目指して、気軽に立ち寄り、情報収集および交流、活動の悩み相談ができる施設ということを PR し、誰もが利用しやすい施設になるように努める。
-------	--

■市（所管課）の総合評価

評価	<p>おおむ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、運営状況において、印刷機等の実費収入は前年度より減少したものの、それ以外全ての項目については平年並みであった。</p> <p>ホームページやメーリングリストによる各種イベントや助成金情報の発信により、効果的に団体への情報提供に努めていた。</p> <p>自主事業では、SNS による情報発信の理解を深めるため、市民活動・ボランティア講座（ステップアップ編）を開催し、活動支援及び団体育成に努めていた。</p> <p>また、団体の情報交換および交流を目的としたわいぐ交流会では、参加団体の活動 PR や、参加者同士の交流する場が設けられ、団体間のネットワーク構築に努めていた。</p>
指摘事項	<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。 ・利用者の意見を反映した施設運営に引き続き努め、コロナ禍においても安全に利用できるよう対策を取りながら、施設の利用促進を図るとともに、活動に役立つ情報を収集・発信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。

[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	○	業務基準書に示された開館時間や休館日が遵守されていた。
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	◎	有償ボランティア（サポーター）は、市民活動やボランティア活動の経験者を採用し、各種セミナーやイベント時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が遵守されていた。
障がい者の雇用状況	—	指定管理者募集時の障がい者雇用計画では、市民活動団体もしくは一般公募で適任者がいれば、採用を前向きに検討することとしていたが、令和3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	○	提案内容とおおむね同水準の地域貢献活動が行われていた。 ・八戸市社会福祉協議会と協働によりわいぐパネル展を実施し、登録団体の活動内容をPRする機会を設け、団体の活性化の支援に努めた。
従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修が適切に行われていた。
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が十分できていた。 ・法令に従い、八戸市総合福祉会館が実施している消防訓練に、センター従事者も参加していた。
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、月例報告書、事業報告書、その他報告等が適切に提出されていた。
利用料金の取扱い	○	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	○	指定管理業務に関する収支は専用口座で管理し、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従事者が管理していた。
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	—	今期（令和2年度～6年度）において指定管理者の指定を受けているため、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和2年度～6年度）において指定管理者の指定を受けているため、引継ぎなし。
重要事項の変更の届出	—	届出の必要な事例なし。
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	○	<p>利用者数が前年度実績を上回った。</p> <p>2年度 1,893人 3年度 2,029人 ・136人増加（前年度比 107%）</p>																									
ワークステーション利用状況	△	<p>利用者数は前年度実績を上回ったが、印刷機等の実費収入は前年度実績を下回った。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="2">利用者数（単位：人）</th> <th colspan="3">実質収入（単位：円）</th> </tr> <tr> <th>対前年度増減</th> <th>前年度比</th> <th>対前年度増減</th> <th colspan="2">前年度比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2年度</td> <td>414</td> <td>△624</td> <td>40%</td> <td>175,240</td> <td>△155,780</td> <td>53%</td> </tr> <tr> <td>3年度</td> <td>441</td> <td>27</td> <td>107%</td> <td>167,930</td> <td>△7,310</td> <td>96%</td> </tr> </tbody> </table>	年度	利用者数（単位：人）		実質収入（単位：円）			対前年度増減	前年度比	対前年度増減	前年度比		2年度	414	△624	40%	175,240	△155,780	53%	3年度	441	27	107%	167,930	△7,310	96%
年度	利用者数（単位：人）			実質収入（単位：円）																							
	対前年度増減	前年度比	対前年度増減	前年度比																							
2年度	414	△624	40%	175,240	△155,780	53%																					
3年度	441	27	107%	167,930	△7,310	96%																					
市民活動団体登録状況	◎	<p>登録団体数が前年度実績を上回った。</p> <p>2年度 191団体 3年度 195団体 ・4団体増加（前年度比 102%）</p>																									
自主事業	○	<p>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た。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>回数</th> <th>参加者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ボランティア&市民活動講座の開催 (ステップアップ編)</td> <td>4回</td> <td>27名</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	回数	参加者	ボランティア&市民活動講座の開催 (ステップアップ編)	4回	27名																			
事業名	回数	参加者																									
ボランティア&市民活動講座の開催 (ステップアップ編)	4回	27名																									
施設利用促進のための取組	○	<ul style="list-style-type: none"> 市民活動サポートセンターの情報誌を年3回発行し、PRした。 ホームページを定期的に更新した。 月1回相談業務を開催し、市民活動団体が抱える課題の解決につなげた。 																									
その他の取組 (運営に関する工夫)	○	<p>自主的な取組を行った結果、サービスの向上に効果があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 年3回開催した運営会議では、登録団体より参加している運営委員へ事業計画及び報告内容を説明し、各委員より事業内容及びセンター利活用に関する意見等を聞き、運営に取り組んだ。 指定管理者独自に有償ボランティア実施要領を定め、各種セミナーやイベントの準備及び開催時に、有償ボランティアを活用し、運営に取り組んだ。 																									

3 収支状況

指標	評価	評価に対する説明																																																																
指定管理業務の収支状況	○	<p>収支計画を達成し、黒字であった。</p> <p>(単位：円)</p> <table border="1"> <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>収入①</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>実 費 徴 収</td> <td>270,000</td> <td>167,930</td> <td>175,240</td> </tr> <tr> <td>利 用 料 金</td> <td>36,000</td> <td>31,400</td> <td>36,000</td> </tr> <tr> <td>指 定 管 理 料</td> <td>6,814,000</td> <td>6,814,000</td> <td>6,674,000</td> </tr> <tr> <td>交 流 会 参 加 費</td> <td>0</td> <td>9,600</td> <td>7,400</td> </tr> <tr> <td>新型コロナウイルス対策補助金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>257,000</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>9,757</td> <td>9,757</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>7,129,757</td> <td>7,032,687</td> <td>7,149,640</td> </tr> <tr> <td>支出②</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>人 件 費</td> <td>5,454,800</td> <td>5,488,350</td> <td>5,395,960</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>676,597</td> <td>527,317</td> <td>790,989</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>998,360</td> <td>862,460</td> <td>870,003</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>7,129,757</td> <td>6,878,127</td> <td>7,056,952</td> </tr> <tr> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>31,757</td> <td>9,757</td> </tr> <tr> <td>収入－支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>122,803</td> <td>82,931</td> </tr> </tbody> </table>	項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①				実 費 徴 収	270,000	167,930	175,240	利 用 料 金	36,000	31,400	36,000	指 定 管 理 料	6,814,000	6,814,000	6,674,000	交 流 会 参 加 費	0	9,600	7,400	新型コロナウイルス対策補助金	0	0	257,000	修繕料繰越金	9,757	9,757	0	計	7,129,757	7,032,687	7,149,640	支出②				人 件 費	5,454,800	5,488,350	5,395,960	維持管理経費	676,597	527,317	790,989	事業費・一般事務費	998,360	862,460	870,003	計	7,129,757	6,878,127	7,056,952	次年度修繕料繰越金③	0	31,757	9,757	収入－支出(①-②-③)	0	122,803	82,931
項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																															
収入①																																																																		
実 費 徴 収	270,000	167,930	175,240																																																															
利 用 料 金	36,000	31,400	36,000																																																															
指 定 管 理 料	6,814,000	6,814,000	6,674,000																																																															
交 流 会 参 加 費	0	9,600	7,400																																																															
新型コロナウイルス対策補助金	0	0	257,000																																																															
修繕料繰越金	9,757	9,757	0																																																															
計	7,129,757	7,032,687	7,149,640																																																															
支出②																																																																		
人 件 費	5,454,800	5,488,350	5,395,960																																																															
維持管理経費	676,597	527,317	790,989																																																															
事業費・一般事務費	998,360	862,460	870,003																																																															
計	7,129,757	6,878,127	7,056,952																																																															
次年度修繕料繰越金③	0	31,757	9,757																																																															
収入－支出(①-②-③)	0	122,803	82,931																																																															
自主事業の収支状況	○	<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視野を広げるため、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。</p> <p>(単位：円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>事 業 収 入</td> <td>10,000</td> <td>13,500</td> </tr> <tr> <td>繰 入 金</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>10,000</td> <td>13,500</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>イ ベ ン ト 経 費</td> <td>10,000</td> <td>1,000</td> </tr> <tr> <td>そ の 他 経 費</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>10,000</td> <td>1,000</td> </tr> <tr> <td>収入－支出</td> <td>0</td> <td>12,500</td> </tr> </tbody> </table>	項目	収支計画	収支実績	収入			事 業 収 入	10,000	13,500	繰 入 金	0	0	計	10,000	13,500	支出			イ ベ ン ト 経 費	10,000	1,000	そ の 他 経 費	0	0	計	10,000	1,000	収入－支出	0	12,500																																		
項目	収支計画	収支実績																																																																
収入																																																																		
事 業 収 入	10,000	13,500																																																																
繰 入 金	0	0																																																																
計	10,000	13,500																																																																
支出																																																																		
イ ベ ン ト 経 費	10,000	1,000																																																																
そ の 他 経 費	0	0																																																																
計	10,000	1,000																																																																
収入－支出	0	12,500																																																																

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	○	年1度、センターの利用者にアンケート調査を実施し、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調査結果を報告し、改善内容を協議する体制ができていた。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設概要や利用案内等をホームページや市民活動ハンドブックで積極的に周知していた。 ・開館時間に変更があった際、ホームページや登録団体メーリングリストで速やかに利用者へ周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。 ・センターに意見箱を設置していた。
苦情・要望等への対応	○	苦情・要望等に対し、適切に対応していた。 3年度 0件(苦情0件、要望0件) 2年度 2件(苦情1件、要望1件)
個人情報の保護	○	個人情報保護の規程が整備され、順守されていた。(運用実績なし)

情報公開	○	情報公開の規程が整備され、順守されていた。(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。
障がい者への配慮	○	耳マーク筆談対応カードを掲示し、聴覚障がい者への窓口サービスの向上に努めていた。

■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・印刷機等の点検及び確認を行った。 ・ 備品については、使用前後に点検を行った。 ・ 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	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
	4回	5月18日	担当	情報誌委員会 5名(第74号掲載内容検討)
		5月27日	GL、担当	運営会議 13名(2年度事業報告、3年度事業計画)
		10月19日	GL、担当	運営会議 10名(4月～9月報告、今後の事業予定) わいぐ交流会実行委員会 13名(組織会、テーマ・内容協議)
		11月18日	GL、担当	わいぐ交流会実行委員会 12名(内容、タイムスケジュール、役割分担協議)
	実施結果			
	施設の適切な管理がなされていた。			

※GL：グループリーダー