令和５年度　指定管理者年度総合評価表

（令和５年４月～令和６年３月実施分）

作　成　日	令和6年6月7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	【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。 【施設内容】 ・情報交流サロン（77.7㎡） 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㎡） 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	令和２年４月１日 ～ 令和７年３月31日	
指定管理者の業務	・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　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	【管理運営業務】 令和５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４回開催するなど、各委員の意見を反映するように努めた。 本年度もわいぐ交流会を八戸ポータルミュージアムはっちのはっちひろばで開催し、一般市民への認知度を高めることができた。地域連携・協働のポイントをテーマに基調講演も行った。また、わいぐキャラクターネーム募集を実施、わいぐ交流会において発表・表彰を行った。（わいぐりんと決定） 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や個人メール会員へ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。 情報交流サロン・ワークステーションの利用も徐々に増えてきたことにより、わいぐにも活気がでてきた。 【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。

	【自主事業の実施】 事業計画に基づき、市民活動・ボランティア講座を開催した。講座は、登録団体の活動を知ってもらうための「パネル作成講座（２回実施）」のほか、ステップアップ編として、「SNS講座『Instagram中級者を目指そう講座』（１回実施）」及び「Zoom模擬ミーティング（３回実施）」の計４回にわたり座学及び実践を行い、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及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。 若者プロジェクト事業　若者まちづくりチャレンジャー意見交換会inわいぐでは、市民活動をしている若者たちにわいぐを知ってもらい登録につながるようにと実施した。 個人としてわいぐからの情報を得たい人のために個人メール会員の募集を促進した。
今後の目標	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。 自主事業では、パワーポイントやプレゼンテーションの仕方やSNS講座の要望が多く、スキルアップを目指した講座を実施する。若者活動促進プロジェクトやママいぐプロジェクトなども行ない、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。また、パソコンスキルアップ相談及び活動の悩み何でも相談では、更なる活動のスキルアップができるように支援をする。 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、情報収集及び交流、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	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、運営状況においては、新型コロナウイルス感染症の規制から日常を取り戻しつつあることが影響し、交流サロンやワークステーションの利用者数が順調に増加したほか、交流会などのイベントや各種講座等の開催も変更や中止が生じることもなく、計画通り実施できていた。 また、登録団体の活動が活発化し、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周知も増えた。ホームページ等の運用や相談業務については、指定管理者内での創意工夫や努力が少しずつ現れ、ホームページのアクセス数は飛躍的に増加した。 自主事業においては、これまで実施してきた「活動の悩み何でも相談」のほか、Zoom模擬ミーティングやSNS講座等を開催し、団体のスキルアップ支援を行った。新たな事業として、「若者活動促進プロジェクト」を3回開催し、若者の市民活動の紹介や多様な世代の参加者によるグループワークを実施した。 このように、利用者サービスの向上や情報発信機能の強化とともに、若い世代にもセンターを利用してもらい、世代間の交流を深めることに貢献していた。 長年名前のなかったイメージキャラクターの名前を募集し、採用作品をわいぐ交流会で表彰したり、個人メール会員の運用をスタートするなど、登録団体だけでなく市民に対してもセンターのＰＲを行った。
指摘事項	なし

［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	○	関係法令が遵守されていた。
適正な人員配置	◎	シフトによる適正な人員配置により、窓口業務や情報発信業務、相談業務に対応していた。また、シフト以外の勤務（各種セミナーやイベント）では、有償ボランティア（サポーター）を活用し、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５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	○	提案内容と概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が開催するボランティアフェスティバルで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	○	個人面談を行い、従事者の教育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）において継続し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）において継続し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	◎	利用者数が前年度実績を上回った。 ４年度　2,889人 ５年度　3,314人 ・425人増加（前年度比　115%）
ワークステーション利用状況	◎	利用者数、印刷機等の実費収入ともに、前年度実績を上回った。

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
４年度	635	194	144%	227,500	+59,569	135%
５年度	696	61	110%	251,500	+32,900	111%

市民活動団体登録状況	○	登録団体数は登録解除団体(4団体)と新規登録団体(4団体)が同数で、実績的には変動がなかった。 ４年度　197団体 ５年度　197団体
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た。

事業名	回数	参加者
Zoom模擬ミーティング	２回	８名
パワーポイント講座（第1回プレゼンテーション編）（第2回チラシ作成編）	２回	11名
資金調達講座	１回	５名
若者プロジェクト事業 若者まちづくりチャレンジャー意見交換会	３回	35名
SNS講座（毎月第２、４金曜)15:30 ～16:30　19:00 ～20:00	24回	27名

施設利用促進のための取組	○	・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。 ・施設のPRに必要なリーフレットを発行した。（2年に1回） ・個人メール会員登録制度を開始し、市民活動に係る情報発信に努めた。

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	○	収支計画を達成し、黒字であった。 令和５年度から、利用者へのサービス向上のためコピー用紙の販売やプリンタによるコピーサービスを開始し、利用料による実費徴収が増加した。

（単位：円）

	項目	収支計画	収支実績	前年度実績
収入①	実費徴収	270,000	280,090	227,500
	利用料金	33,600	30,600	33,400
	指定管理料	6,814,000	6,814,000	6,674,000
	新型コロナウイルス対策補助金	0	0	26,000
	修繕料繰越金	53,757	53,757	31,757
	計	7,171,357	7,178,447	6,992,657
支出②	人件費	5,617,760	5,645,892	5,470,723
	維持管理経費	648,997	616,717	500,592
	事業費・一般事務費	904,600	801,525	784,193
	計	7,171,357	7,064,134	6,755,508
次年度修繕料繰越金③		0	75,757	53,757
収入-支出(①-②-③)		0	38,556	183,392

自主事業の収支状況	○	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。

（単位：円）

	項目	収支計画	収支実績
収入	事業収入	15,500	29,500
	繰入金	0	0
	計	15,500	29,500
支出	イベント経費	15,500	28,120
	その他経費	0	0
	計	15,500	28,120
収入－支出		0	1,380

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。 【アンケート結果抜粋】全登録団体197件中134件から回答

利用サービス	利用なし	大変不満	不満	普通	満足	大変満足	無回答
ロッカー	95	0	0	4	5	5	25
メールボックス	64	0	0	22	19	10	19
打合せスペース（情報交流サロン内）	76	0	0	9	18	15	16
パソコン(インターネット)	98	0	0	4	3	5	24
パソコン（事務作業）	94	0	0	5	8	4	23
情報収集(助成金情報)	51	0	0	25	17	18	23
情報収集(イベント情報等)	33	0	0	31	29	17	24
情報発信(団体チラシ配架、掲示等)	43	0	0	26	17	21	27
わいぐリーフレット	33	0	0	41	21	17	22
わいぐ情報誌	24	0	0	38	33	22	17
市民活動ハンドブック	21	0	0	29	42	27	15
印刷機・紙折機・ペーパーカッター	60	0	0	9	24	24	17
市民活動関連図書の閲覧・貸出	95	0	0	10	4	0	25
映像視聴コーナー（ビデオ・DVD）	105	0	0	3	1	0	25
市民活動等の相談	91	0	0	5	6	4	28
わいぐ交流会	75	0	1	10	15	10	23
研修会・講座	72	0	0	15	15	7	25
わいぐホームページ	55	0	0	21	21	16	21
わいぐFacebook	78	0	0	10	14	7	25
メーリングサービス(メールでの情報受	59	0	0	15	19	17	24
パソコン相談・サポート	91	0	0	5	5	5	28
出前わいぐ・パネル展	72	0	0	12	15	13	22
スタッフの対応	24	0	0	14	27	48	21
その他※1	22	0	0	3	1	0	108

指標	評価	評価に対する説明
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・要望等がなかった。 ５年度　０件（苦情０件、要望０件） ４年度　０件（苦情０件、要望０件）
個人情報の保護	○	個人情報保護の規程が整備され、遵守されていた。（運用実績なし）
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、遵守されていた。（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	・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

	実施回数	実施日	実施者	実施内容
実地調査状況	7回	5月31日	GL、担当	運営会議（5年度事業報告、6年度事業計画）
		9月27日	GL、担当	人件費等に係る協議
		9月27日	GL、担当	運営会議
		10月17日	GL、担当	備品確認等
		10月20日	GL、担当	運営会議
		2月22日	GL、担当	運営会議
		3月7日	GL、担当	次年度の事業内容に係る打合せ

	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