

平成30年度今治市民活動センター指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市民活動センター
所在地	今治市別宮町8丁目1-55
指定管理者	<p>名称 特定非営利活動法人 今治NPOサポートセンター</p> <p>代表者 理事長 井手 克彦</p> <p>住所 今治市別宮町8丁目1-55</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<p>本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。</p> <p>その後、指定管理業務の課題ごとに、指定管理者による自己評価及び市による評価結果を取りまとめました。</p>
担当部課(問合せ先)	<p>市民環境部 市民生活課</p> <p>TEL : 0898-36-1530</p> <p>E-mail : seikatu@imabari-city.jp</p>

評価内容

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
総則	A	設置目的、基本方針を指定管理者組織内、利用者相互で共有し、市民活動団体の拠点として利活用促進に努めた。市民参画型の運営という施設の特性を大切に、利活用を進めたい。	A	施設の設置目的、基本方針について、指定管理者として理解し、施設使用者にも理解を求めた上で、施設が地域の公益的な市民活動の拠点となり、市民活動の活性化に繋がるよう、積極的に取り組みが行われている。
使用状況	B	使い勝手がいい施設運営を心掛け、快適に使用をいただけた。3団体の新規登録があり、また貸事務所についても利便性を評価いただいた。使用の促進、施設の認知度向上に努めたい。	B	会議室の利用者数は昨年、一昨年に比べ増加している。また事務室の利用も増加している。利用者アンケート調査の結果から現在の利用者の満足度は高いといえる。今後も施設の目的と機能について、引き続き広く周知することにより、これまで利用したことのない方達も対象に利用促進に努めていただきたい。
事業収支	A	収支差額と概ね一致した運営ができた。使用者のニーズを勘案し、施設・設備の老朽化に伴う改善に対応した。予算の範囲内でソフト・ハード両面のサービス維持に取り組んだ。	A	施設の性質上、自主事業などによる収入を得ることが難しく限られた予算の中で、老朽化した施設の状況や利用者ニーズに対応し、適切に執行されている。
管理運営体制	B	二人体制で施設の管理運営業務を適切に進めることができた。県外研修に副責任者、県内情報交換にセンター長・総括責任者が参加し、中間支援の現況把握に努めることができた。	B	仕様書に基づいた人員配置で、利用者に対する適切な対応と職員間の情報共有により安定した管理運営が認められた。中間支援のNPO法人として職員のスキルアップにも努めている。引き続き計画的な研修受講等限られた人数のなかで対応できるようにしていただきたい。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
管理業務	A	仕様書に定められた業務を適切に遂行できた。日常的に使用者とコミュニケーションを図り、ニーズに沿った運営、支援活動を行うことができた。	A	植栽及び清掃管理業務において、仕様書の基準以上に実施し、適切に管理が行われている。施設使用者と共に清掃を実施することにより、施設関係者の美化意識の向上が図られている。 共益費の徴収や使用料の徴収についても適切に行われている。
運営業務	B	日常的な相談、ボランティアコーディネート業務を丁寧に行うことができた。講座等の充実により、団体の課題解決を支援できた。来館者の増加、施設の認知度向上につなげたい。	B	「市民活動基礎講座ならびに市民活動スキルアップ講座の開催業務」については仕様書で定める回数(3回)以上に実施されている。また、利用者団体の交流会など、市民活動団体のネットワーク作り、ボランティアコーディネート等の内容及び実績についても評価できる。 今後は講座等の参加人数を増やす取り組みと共に、引き続き市民活動団体の運営や活動支援等中間支援やコーディネート業務の充実や新たな市民活動の担い手開拓等により、更に市民活動の活性化に努めていきたい。
使用業務	B	使用者協議会の意見を反映し、参画型の運営ができた。団体同士の連携を促す交流会等を企画し、運営上の課題、取組についての情報交換を促せた。協働のまちづくりにつながる運営を目指したい。	B	使用規定に基づき、施設は平等かつ公平に使用されている。また機関紙・FMラジオ等により情報発信ができています。施設ホームページの作成は仕様書に定める以上の取組であるため評価できるが、掲載する情報の内容や更新頻度についてはさらなる充実を期待する。 今後も新たな使用者ニーズの把握やその対応、本施設の認知度向上を図り、新たな使用者開拓や本施設の活性化に努めていきたい。
その他業務	B	訓練、研修を通して、スタッフ・使用者が危機管理意識を高める方策をとることができた。安全に施設を使用できるよう努めたい。	B	避難訓練、ミーティング及び日常点検の実施により、危機管理意識について高い意識を持ち安全確保に努めている。また、使用に関しては、柔軟な対応がなされている。
修繕業務	A	点検巡視を行い、備品・施設の安全性の把握に努めることができた。限られた予算の中で効果的な対応に努めることができた。	B	施設の老朽化により修繕箇所も増える中、限られた予算の中で必要な修繕を見極め、優先順位をつけて計画的に実施できている。 施設の老朽化が進む中、今後修繕を行わなければならない箇所等についても中長期的な視野で把握していただくようお願いする。 また、修繕に関しては安全確保を最優先として実施されているが、外壁や内装の痛みにより美観を損なっている部分についても可能な箇所から対応していただきたい。
備品管理業務	A	使用者の声を反映した貸出備品を整えることができた。共用備品を丁寧に使用できるよう適切な管理に努めたい。	A	使用者のニーズに配慮した備品購入を行い、計画的な環境整備に努めている。
自主事業	B	コミュニティFMの協力のもと、市民活動の魅力発信に努めた。最新情報を伝えたり、団体への参加を促したり、具体的な支援につながるよう尽力したい。	B	地元FMラジオにおいて、市民活動団体側と市民活動を支える側の双方の声を届け、市民活動の活性化につながる情報発信がなされている。今後も更なる施設や市民活動の情報発信を行っていただきたい。
地域団体との連携	A	中間支援組織との情報交換などを行った。自治会等との情報交換、出張相談の機会を活用し、地縁組織との連携を模索した。平時のつながりを有事に役立てることができるよう、意識したい。	A	他市の中間支援組織との意見交換、地域の市民活動団体との交流により、情報の収集・共有が行われている。昨年度の課題となっていた自治会等地域コミュニティ組織との連携についても認知を広げるための取組が行われている。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
利用者アンケート	A	良好な評価をいただいた。ソフト・ハード両面でいただいた具体的な意見を、業務遂行上の参考し、今後のよりよい運営に生かしていきたい。	B	利用者アンケートに関しては十分に使用者の声を集め、管理運営に反映させることができています。 一方で「使用者の声(ノート)」に関しては記入が1件もないことから、設置方法や意見収集方法、また結果の公開方法についても一度見直されたい。
事故・苦情	A	日常的な巡回や点検により、苦情につながる案件への早期対応に努めた。ニーズ把握、ニーズへの迅速な対応が共にできた。	A	当該年度において事故の発生はなく、苦情も寄せられていなかった。使用者の要望に対し、的確に対応されている。安全確保、利便性向上を意識した組織体制が確立されている。 事故・苦情に至らないヒヤリハットや意見・要望などについても事故等の未然防止につながることから、積極的に収集・対応を心掛けていただきたい。
指定管理者の経営状態			事業報告、財務諸表等を確認した結果、指定管理者の経営状況については健全かつ安全に運営されていると認められる。	

総 合 コ メ ン ト (市)

指定管理者は、今治市民活動センター条例、施行規則及び業務仕様書に基づき、施設の設置目的、基本方針に沿って、概ね適切に管理運営を行っている。

研修により職員の資質向上を図るとともに、機関誌発行、FMラジオ等による情報発信、市民活動基礎講座や市民活動相談会の開催等、市民活動の活性化に向けた取り組みは評価できる。また、職員間で情報共有がされており、安定した施設管理運営がなされている。

引き続き、サービス水準を維持しながら利用者に対する柔軟かつ適切な対応と意見収集により、市民活動の拠点として施設の使用促進を図り、情報発信による市民活動の活性化に努めるとともに、今後、本施設の認知度向上や新たな利用者の増加を図ること、市民活動団体の中間支援の充実強化、施設を活用した情報発信事業やボランティアコーディネート事業の充実、地域コミュニティ組織との交流に努めていただきたい。