

令和4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>所在地 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 市民環境政策局 市民参画課</p> <p>TEL : 0898-36-1530</p> <p>E-mail : siminsankaku@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	<p>設置目的、基本方針を理解し、利用者とも共有した上で、市民活動団体の拠点としての使用促進に努めた。コロナ禍において、安心、安全な使用を念頭に、市民活動の活性化に努めた。</p>	A	<p>施設の設置目的及び基本方針について、指定管理者として理解し、施設利用者にも理解を求めた上で、施設が今治市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に運営が行われている。また、引き続き新型コロナウイルスの影響を受け、感染対策期などで会議室の新規予約を取ることができなかった状況を狭みながらも、情報発信、研修への参加や意見収集等、積極的な取組が行われている。</p>
利用状況	B	<p>コロナ禍による使用減少の回復が顕著にはあわれなかった。情報発信や相談等を通して登録団体以外の施設使用がある等、活動支援を展開できた。引き続き、使用の促進、施設の認知度向上に努めたい。</p>	B	<p>利用者が昨年に引き続き令和元年度までの半分近くとなっているが、これは新型コロナウイルス感染症対策のため市からの指示により新規受付の制限を行っていたことや、利用者が自主的に利用を控えたことが原因であり、やむを得ないものであると認められる。</p> <p>年間の利用を見ると、使用団体数は昨年と比べ20程減少しているが、使用人数は逆に300人以上増加しており、コロナ禍での市民活動の新しい運営手法を提案しそれが定着してきたこと、またそれを支援する機材の貸出などを通じて市民活動の安定化に寄与している。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
事業収支	A	<p>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。施設や備品の修繕対応については、使用者の安全、安心を念頭に、迅速に対応できた。</p>	A	<p>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、施設の老朽化や利用者ニーズに対し、利用者の安全性、使用頻度等を考慮した上で適切に執行されている。</p> <p>本年度は光熱水費などの高騰が憂慮され、また新型コロナウイルス感染症についても引き続き対策が必要であったが、予算の範囲内で対応できている。</p>
管理運営体制	B	<p>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。相談や講座参加をきっかけに、団体のマネジメント等のコンサルティング業務に取り組んだ。中間支援組織の全国ネットワークを利用し、必要な情報収集にも努めた。</p>	B	<p>仕様書に基づいた人員配置で、使用者に対する柔軟で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。また、新型コロナウイルス感染症の影響により中間支援組織に求められる対応にも変化があったが、今まで築いてきたネットワークを活かした情報収集と対応ができている。限られた人数であるが、研修の受講等については引き続き計画的に取り組み、運営に生かしていただきたい。</p>
管理運営業務	A	<p>管理面については仕様書に定められた業務を適切に遂行できた。AEDの設置施設であることの周知にも努め、施設内での安全使用及び施設外（駐車場等）でのリスク管理にも配慮した。</p> <p>運営面ではコロナ禍で個別対応、少人数手法等の工夫が続いたが、日常的な相談、ボランティアコーディネート業務はコロナ禍の中、ニーズや支援の在り方に変化があった。ハード・ソフト両面での施設の充実を図りたい。</p>	A	<p>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ており、内外観の美化を保ち、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。また、警備や日常点検業務も業務基準に基づき適切に行われ、車等での出入りする際の事故等への懸念事項に対し、関係機関に協力を得て注意喚起の看板を設置するなど、先回りの対応ができている。施設の老朽化もあるため、気になる部分は異なる目で確認するなどして、今後も随時点検の上、対応いただきたい。</p> <p>本年度から新しく取り入れた事業として「NPO現場見学会」を企画実施している。現場の体験機会を提供し、コロナ禍で低迷している市民活動と地域住民や来訪者を繋ぐ事業に取り組む、一定の成果を上げている。市民活動に資するところが大きく、これらに期待できる事業と言える。</p> <p>また、施設使用者と施設防火訓練や使用者協議会を行うなど、常から顔の見える関係づくり、意見を交換できる関係づくりの構築に努めている。</p> <p>引き続き新型コロナウイルス感染症の影響下で、出張相談や啓発ブースの中止、市民活動の縮小や活動意欲の低下、ボランティア募集の減少など課題もあるが、今後も個々のニーズの把握に努め、ウィズコロナの市民活動に対応できるよう拠点施設としての支援の在り方を検討していただきたい。</p>
利用業務	B	<p>コロナ禍の中、情報発信、団体相互のつながりづくり等、新たな支援策を取り入れた利用業務を模索した。オンラインと、参集・対面での取り組みを臨機応変に取り入れ、協働のまちづくりにつながる運営を目指したい。</p>	B	<p>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る。仕様書に定められていないが、フェイスブックで市内外の情報を配信するなど、利用者の利便性の向上に努めたことは評価できる。利用者との双方向のツールとして、さらなる充実を期待する。</p> <p>今後も新たな利用者ニーズの把握や使用者の立場に立った対応に取り組み、本施設の認知度向上や活性化、新たな利用者開拓に努めていただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
その他業務	B	<p>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。</p>	B	<p>避難訓練、ミーティング及び日常点検の実施により、危機管理について高い意識を持ち、駐車場の出入りに関して注意喚起の掲示を進入経路別に行うなどの対策を実施しており、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、使用者アンケートでも評価されている。</p> <p>また、手指消毒薬の設置・注意喚起など新型コロナウイルス感染症対策も適切に行われている。センターを安心して使用してもらえるように、これからも使用者への啓発、理解促進に努め、中間支援組織として各面への関係づくりを進めていただきたい。</p>
修繕業務	A	<p>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。施設の修繕対応については、事前に担当課と協議し、適切に対応できた。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。</p>	A	<p>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。本年は施設裏壁面の雨水管修繕費用の支出が大きいが、隣接する土地所有者の車や人に損害を与える危険性があるとして早急に担当課と連絡・協議ができ、問題が生じる前に対処できた。</p> <p>施設の老朽化が進む中、安全確保を最優先に、今後の要修繕箇所などについて中長期的な視野で把握し、また内外の傷みについても大きく破損する前に気づき、こまめに修繕することで、結果修繕費用を低く抑える結果に繋がるので、可能な箇所から対応していただきたい。</p>
備品管理業務	A	<p>使用者の声を反映し、貸出備品の利活用を進めた。使用にあたっては共用備品を丁寧に使用できるよう適切な管理に努めた。</p>	A	<p>新型コロナウイルスの影響で増えたオンライン研修や催しのニーズに応えた備品購入を行っており、様々な形態の研修やミーティングに対応できるように備えている。その他、施設管理に関する備品も必要性を動案して購入し、施設使用者の心象や使い勝手、引いては市民活動の活性化に役立っている。台帳の整理も適宜漏れなく行われており、今後も計画的な環境整備に努めていただきたい。</p>
行政財産の目的外使用許可手続業務				
自主事業	B	<p>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。</p>	B	<p>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。</p> <p>実施内容については、近年注目されている子ども食堂や当年度の市の補助事業団体など、旬の団体の他、時には市民活動やまちづくりに造詣の深い有識者のゲストを交えるなど構成に工夫をしているが、今後もリスナーを飽きさせない工夫を続けていきたい。また、5年間番組を実施することになっており、継続することで施設自体の認知度も高まることが期待される。今後も更なる施設や市民活動に関する情報発信を行いたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
地域団体との連携	A	愛媛県内の中間支援組織や社会福祉協議会、全国の支援ネットワークを活用し、本市における支援の役割を念頭においた活動を推進できた。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。	B	<p>長年の実績に基づき、多くの団体との繋がりが構築できており、愛媛県主催の中間支援組織のネットワークや研修で職員のスキルアップを促している。また一方で市内大学への情報提供により若年層への市民活動の意識啓発にも取り組んでいる。地域組織である自治会などについてはコロナ禍で一時停滞していた感があるが、その中でも活動団体との交流により様々な情報の収集・共有が行われている。</p> <p>新型コロナウイルスの影響で、活動の低調、ボランティア受入れの減少などの問題が顕在化しているが、ボランティアへ地域自治会との連携を提案するなど、自分たちだけでなく多角的に顔の見える関係の構築を図ろうと努めている事がうかがえる。連携づくりには地道に継続することが必須となるが、これからも色々な機会に取り組んでいただきたい。</p>
利用者アンケート	A	使用者の声を直に聞き、管理運営に反映させる姿勢をとることができ、良好な評価をいただいた。引き続き、使用者参画型の運営により、ソフト・ハード両面の充実した業務遂行としたい。	A	<p>使用者アンケートの結果を確認すると、以前改善要望が挙げられていたものが消えたり、満足しているといった声に代わっていたりと、使用者からの声や使用者協議会における意見や要望を管理運営に反映させることができている。また、アンケート結果を公表するなど、利用者へのフィードバックもしており、これも意見収集に有効に働いていると考えられる。</p> <p>また、対応が難しい案件や、利用者同士の利用調整、新型コロナウイルス感染症対策による施設の利用制限についても、応急的な措置を施したり、現状への理解を求める努力を行っている。</p>
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。現状施設では改善できない整備及び危機管理等の内容把握を適切に行いたい。	B	<p>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。安全確保、利便性向上を意識した組織体制が確立され、日常的な点検が実施できている。また、注意喚起のポスターを掲示するなどの対応も行われている。</p> <p>しかし、見通しは良いものの交差点の中に出入口があり、歩道もあるという当施設の立地故に、常に事故が起きる可能性がある。日々使用することで荒れたり、老朽化による故障や危険箇所が新たに発生するおそれもある。事故・苦情に至らない意見・要望、ヒヤリハットなどについても積極的に収集・対応・市への相談・報告をしていただき、引き続き事故等の未然防止を心掛けていただきたい。</p>
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、おおむね適切に管理運営を行っている。

コロナ禍で中止になったり影響を受けた事業などがあったものの、中間支援組織間のネットワークを活用した情報収集や研修により職員の資質向上を図っている。また、機関紙発行、FMラジオや施設ホームページ・フェイスブック等による色々な切り口での情報発信を継続して行い、コロナ禍の影響下においても、オンラインを併用した市民活動基礎講座の開催等、市民活動の活性化に向けた工夫や取り組みを行っており、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。ここ数年の新型コロナウイルス感染症への対策により、施設の運営に影響があったり、市民活動団体の活動が制限される状態などが続いており、活動のあり方自体も変化している。変化によるニーズに応じたサポートにより、支援の充実に努められたい。