

令和2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、施設利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	C	2団体の新規登録があった。貸事務所は1団体の退室、1団体の入室があった。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。引き続き、使用の促進、施設の認知度向上に努めたい。	B	利用者が昨年比に大幅に減少しているが、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利用制限を行っていたことや、利用者が利用を控えたことが理由であり、やむを得ないものであると認められる。 また、貸し事務所についても適切に利用や入退きの対応ができています。
事業収支	A	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。利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。収支差額と概ね一致した運営ができた。	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。 また、新型コロナウイルス感染症対策についても予算の範囲内で対応できている。
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。中間支援組織が核となり、支援を充実できるよう取り組む中、今期はコロナ禍での支援の在り方がテーマとなり、施設運営に反映させた。	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。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、ネットワークを活かし情報収集ができています。 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。「AED」設置等、施設の設備・備品充実に伴う管理を遂行できた。	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。 今年度より設置したAEDについても利用者と共に利用研修を行い、緊急時の利用に備えることができた。 施設の老朽化により劣化・破損も見られることから、今後も随時点検の上、対応されたい。
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はコロナ禍の中、ニーズや支援の在り方に変化があった。講座等はオンラインを取り入れたり、密を避けた個別対応をしたり、工夫した運営を行った。ハード・ソフト両面での施設の充実を図りたい。	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、新型コロナウイルス感染症の影響により開催が困難な状況にあったが、オンラインを活用するなど柔軟な対応により実施できている。 また、出張相談会、使用者との交流会の中止については了承済み。 感染症対策のため市民活動の縮小やボランティア募集の減少など例年とは状況が異なる中で、個々のニーズの把握に努めることができている。
使用業務	B	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使用業務を模索した。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。	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る。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。 また、手指消毒薬の設置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。
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。定例のミーティングで応急処置も含めた対応ができた。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。	A	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。また、外壁のひびや剥落など経年劣化も見られたため、協議の上、市で対応した。 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	老朽化対応として備品購入を行い、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われたい。

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	社会福祉協議会、自治会等との情報交換を活用し、中間支援組織として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。	A	長年の実績に基づき、多くの団体とのネットワークが形成できている。 また、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。学校を通じて生徒・学生など若い世代が市民活動に参加するきっかけを作る取組が行われている。
利用者アンケート	A	利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、利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	利用者アンケートに関しては十分に利用者の声を集め、管理運営に反映させることができている。 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、理解を求める努力を行っている。
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。	B	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。利用者の要望に対し、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。 施設の老朽化に伴い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、早期の修繕対応や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・市への報告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。

新型コロナウイルス感染症流行の影響により、市民活動団体は活動に制限を受け、また市民活動のあり方自体も変化している。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。

## 指定管理者選定審議会による総合評価

B

指定管理者は、条例規則及び仕様書に基づき、施設の設置目的・基本方針と、市民参画型という施設の特性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、機関紙発行、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組も評価できる。廊下や空調機などの修繕も適切に行われており、アンケート結果においてもスタッフの対応や企画内容に不満点の指摘はない。また、新型コロナウイルス感染症の影響により市民活動の在り方も変わっている中で、ニーズに応じたサポート体制を提供出来ている。職員体制に課題が見られるため、制度の詳細な検討を行った上で、利用者のさらなる増加や、市民サポートの充実に努めてほしい。