

(様式3)

令和元年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	いせ市民活動センター	所在地	伊勢市岩渕一丁目2番29号
指定管理者名	特定非営利活動法人いせコンビニネット	指定期間	平成29年4月1日～令和2年3月31日
設置目的	市民公益活動を支援するとともに、市民の交流する場として利用に供することにより、市民の福祉の増進及び文化の向上並びに地域の振興に寄与するため。		
業務内容	1. センターの事業実施に関する事(市民公益活動に関する事) 1. センターの維持管理に関する事 1. センターの管理運営に関する事 1. センターの利用に関する事		
施設概要	施設面積 2,463㎡ 南館:鉄骨造 北館:鉄筋鉄骨コンクリート造 南館:地上2階 事務室・会議室3・貸ブース6 北館:地下1階 地上2階 事務室1・会議室2・ホール2		
職員体制	センター長 1名 職員 3名		
施設所管課名	市民交流課		

2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位:円)
		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(C-B)
事業 収入	指定管理料	14,255,000	13,263,000	13,659,000	396,000
	利用料金	9,672,145	8,456,830	8,883,658	426,828
	その他	693,185	679,972	288,792	△ 391,180
	計(a)	24,620,330	22,399,802	22,831,450	431,648
事業 支出	人件費	13,605,581	13,457,673	13,472,277	14,604
	管理運営費	10,545,819	9,287,044	9,465,520	178,476
	その他				0
	計(b)	24,151,400	22,744,717	22,937,797	193,080
収支差引額(a)-(b)		468,930	△ 344,915	△ 106,347	238,568

最新年度(C)と前年度(B)に収支の増減があったものについて記載	コロナ感染拡大防止による休館それに伴い利用料の減があったが、伊勢市より休館に対しての補填があった。 活動支援としての印刷機等の新機導入及び経年劣化による建物修理等が発生した。
----------------------------------	--

3 評価 (別表様式4に基づく総合評価)

指定管理者	市
施設管理・運営並びに市民活動団体への支援については、概ね年度当初の計画通り実施できた。なお、昨年実施した「チラシコンテスト」では、登録団体だけでなく市当局の協力により、まちづくり協議会の数団体の参加を得たことは大きな成果だった。今後も継続して取り組んでいきたい。更に、自主事業を開催するにあたっては、次世代を担う若者との連携を図ることで、市民活動を活性化させることができた。しかし、最も大きな自主事業である「いせ市民活動フェスティバル」が、コロナ禍により中止になった。同時に、年度末における貸館業務についても、予約はほぼキャンセルとなった。 「つながりプロジェクト」については、台風19号復興支援街頭募金活動を実施し、さらに被災地支援に向けたボランティア活動支援金を県ボラセンに寄付した。また、市民活動支援に向けた自主財源確保のためのコーヒー販売積立について、その一部を新年度の自主事業においても有効活用したい。	施設の管理運営については、適正に行われていた。市民活動団体への支援についても、適切に行われていた。 自主事業においては、新規団体・若年層の参画を意識していたが、最も期待していた「市民活動フェスティバル」が新型コロナウイルス感染症拡大に伴い中止となったことから、結果的に成果を得られなかった。 一方で、伊勢市ボランティアセンターと連携し豪雨等による被災地への支援の他、継続的な募金活動を実施、被災地支援や市民活動支援を積極的に行われていた。 今後も、市民公益活動促進委員会の委員等の意見を踏まえながら、いせコンビニネット(指定管理者)と市民交流課(行政)が協働をしながら「市民のためのまちづくり」が活性化するよう努めてもらいたい。

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

評価項目		評価				
		指定管理者		市		
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由	
施設設置目的の達成	①施設の目的や基本方針の理解	A	施設の目的や基本方針を十分理解し管理を行った。	A	施設の目的や基本方針を十分理解し管理が行われていた。	
	②施設設置目的の達成度	A	施設の目的である「健康や福祉の増進」に資することができた。	A	施設の利用状況及び利用内容から施設の設置目的は達成されている。	
	③利用者数	B	年度末のコロナ感染拡大の影響により、キャンセルが増え利用者は減少した。	B	コロナウイルス感染拡大の影響に伴う、利用のキャンセルもあり、利用者は減少した。	
	④運営状況	A	事業計画書にそって、供用日数・供用時間は確保した。	A	適切に施設の運営が行われていた。	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	A	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制(作業責任者・業務担当者)は明確になっていたか。	A	適切な勤務体制で運営が行われていた。	
	⑥意思疎通	A	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者間で十分な連絡調整がなされていたか。	A	随時、管理運営業務などの連絡が行われていた。	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	A	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	A	適切に整理保管されていた。	
	⑧地域の振興	A	広報活動や自主事業の積み上げによって、活動について市民に認知され集客も期待できるようになった。また、次世代との交流も事業に活力を与えた。	A	広報活動を通じ、多くの市民へ活動の周知が図られていた他、市民活動団体以外のまちづくり協議会等とも交流が行われていた。	
	⑨使用許可等	A	使用許可申請等の取扱いは、個人情報保護の立場からも慎重かつ適正に処理した。	A	適正に行われていた。	
	⑩利用料金等の徴収状況	A	徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行なわれていたか。	A	徴収・還付とも適正に行われていた。	
	⑪個人情報	A	担当者により、毎月チェックを行った。また個人情報保護についての研修会も実施した。	A	適切に取り扱われていた。	
	⑫法令遵守	A	関係法令を遵守していたか。	A	労働基準法、個人情報保護法等各種法令を理解し、遵守した。	A

指定管理業務の項目別評価表

評価項目		評価				
		指定管理者		市		
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由	
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取り組み	利用者数の増加や利便性を高めるための具体的な取り組みが行なわれていたか。	A	利用者からの意見を可能な限り反映させ、サービス提供に努めた。	A	利用者の利便性を高めるため、利用後にアンケートを依頼する等、意見の収集に努めていた。
	②利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行なったか。	A	定例会、あるいは必要に応じた職員打合せにより情報共有を行い、サービス水準の確保に努めた。	A	サービス水準の確保を図るための取り組みが行われていた。
	③適切な情報提供	全ての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行なったか。	A	情報誌「パルティ」の発行をはじめ、ホームページや市広報、ZTV等様々な媒体を通じて情報発信を行った。	A	情報誌「パルティ」の他、市広報やZTV等、他媒体を活用し、十分な情報発信が行えていた。
	④非常時・緊急時の対応	緊急時のマニュアルが整備され、従業員訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	A	非常時のマニュアルの見直しや職員による避難訓練を実施し緊急時の対応に備えている。	A	非常時のマニュアルの見直しや年に2回、職員による避難訓練を実施しており、緊急時における対応が可能なよう十分な対応が整備されていた。
	⑤苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	A	迅速かつ適切な苦情処理体制を整えている。	A	適切に処理されていた。
	⑥自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が行なわれていたか。	B	利用者参加による自主事業は、計画通り開催できた。しかし、年度末のコロナ感染拡大により、市民活動フェスティバルが中止になった。	B	自主事業は開催していたが、新規団体又は若年層を取り込むための工夫が必要である。
	⑦事業の評価	事業実施後に確認・見直しが行なわれ、次年度へつなげる取り組みがなされていたか。	A	事業終了ごとに報告書を作成し、成果や課題を検証し次回に反映できるよう努めた。	A	事業終了ごとに報告書が作成されており、成果・課題の検証の場として、運営委員会も年2回開催するなどし、次年度へつなげる取り組みがなされていた。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備・植栽等が適切に管理され、安全性の確保、良好な機能及び美観の保持がされていたか。	A	定期的に安全点検、機能確認、環境整備を行っている。	A	定期的に保守点検が行われていた他、職員による清掃活動など、環境整備にも努めていた。
	②備品等の管理	備品の管理・点検・保守は適切に行なわれていたか。	A	丁寧な扱いを心掛け、破損・紛失等はなかった。	A	適切に管理されていた。
	③修繕業務	点検によって異常が認められた場合は、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じ、その内容を記録されていたか。	A	自主修繕、業者依頼等その状況により適切に処理した。	A	迅速に適切な処置が講じられていた。
	④清掃業務	清掃は適切に行なわれていたか。	A	計画的な清掃を行い、清潔感を保持している。	A	適切に行われていた。
	⑤防犯体制	鍵の管理及び防犯に対する対策、対応は適切だったか。	A	鍵は、定められたしかも施錠できる場所に保管している。	A	適切に行われていた。