

令和5年度 指定管理業務総括評価票

令和6年9月26日
令和6年度第3回市民活動推進委員会
参考資料1

施設所管課：くらし安心部 市民自治推進課（内線：2414）

施設区分：公募施設

施設名	茅ヶ崎市民活動サポートセンター			
a	特定非営利活動法人NPOサポートちがさき			
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日〔5年〕			
施設の設置目的	市民活動を支援するため			
施設の概要	所在地：茅ヶ崎市茅ヶ崎三丁目2番7号 開設年月日：平成14年4月1日 開館時間：午前9時30分から午後9時30分 敷地面積：932.56㎡ 延床面積：306.18㎡ 主な施設：事務室 作業コーナー フリースペース プレイルーム 情報コーナー			
評価区分	A：優良 B：良好 C：課題含 D：要改善			
評価項目	評価基準	評価	確認資料等	
1 実施体制	人員体制	事業計画書に即し、人員を過不足なく配置している。	B	事業報告書
		必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	B	
		事業計画書に即し、計画的に研修等を実施している。	B	
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。	B	事業報告書
		外部委託事業に対して協定書等を遵守させている。	B	
	法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	B	事業報告書
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程が整備されている。	B	茅ヶ崎市民活動サポートセンター 危機発生時対応マニュアル
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	B	
	情報公開	情報公開に関する規程が整備されている。	B	茅ヶ崎市民活動サポートセンター 情報公開規定
		協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	B	
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。	B	業務日誌
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	B	
連絡調整	協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。	B	業務報告書（毎月）	
	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A		
緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	B	茅ヶ崎市民活動サポートセンター 危機発生時対応マニュアル	
	緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。	B		
	緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。	B		
財務状況	団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。	B	財務諸表	
2 内容・水準	施設管理	協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。	B	事業報告書
		事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	B	
	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	A	業務報告書（毎月） 事業報告書
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	B	
		言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	B	
	事業運営	事業計画書に即し、受託業務を実施している。	B	事業報告書
		施設の目的に沿って、自主事業を実施している。	B	
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	
	維持管理	仕様書、法令等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	B	業務報告書（毎月） 事業報告書
		仕様書、法令等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている（業務用空調機器、業務用冷蔵・冷凍機器の簡易・定期点検の実施及びその点検・整備の記録の保管も含む）。	A	
		備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	B	
		協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	A	

評価項目		評価基準	評価	確認資料等
内容・水準	環境配慮	省エネルギー、省資源、電力調達に対する考え等環境への配慮がなされている。	B	事業報告書
	広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	A	ホームページ 事業報告書
	苦情等対応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	B	業務報告書（毎月）
		苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。	B	
	利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、その結果は妥当である。	B	利用者アンケート結果報告書
	利用状況	利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	B	業務報告書（毎月）
収支等	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	B	収支予算書 事業報告書
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	B	
	経費縮減	経費が節減され、又はその節減に向けた努力を行っている。	B	
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	B	
総合評価等（施設所管課が記載）	総合評価	市民活動を支援する拠点として、フリースペースや作業コーナーなどの場の提供や情報の収集・提供、相談や講座の実施、市の事業への協力など市の求める水準を満たしている。 新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行に伴い、利用者の増加や各種イベントの再開等、柔軟な対応が求められる場面も多かったが、大きな事故なく対応したことは評価できる。 また、市民活動団体にアンケートを行い、市民活動が持つ課題を調査するとともに、個別にヒアリングを行い今後の支援に必要な効果的な事業を検討・実施している点も評価できる。		
	評価の中で特筆すべき事項	事業を実施する上で、チラシやホームページをはじめとした各種広報媒体を活用し、幅広い世代に向けて巧みに周知を行ったと言える。特に「こどたん+2024」は集客効果が高く、子どもから大人まで約1,600人が会場に足を運び、市民活動団体と交流することで市民活動の魅力を知ることができるイベントとなった。当日は、福祉・環境・まちづくり・子どもなどの分野から33団体もの市民活動団体がブースを出展したほか、初の試みである大人を対象としたワークショップ&交流会も実施され、子どもから大人まで多世代が楽しめる催しとなった。 また、昨年度に引き続き「市民活動団体パネル展～市民のチカラで、伝える、変える、つなげる未来に～」を市役所市民ふれあいプラザで開催した。毎月発行しているニュースレターを通して28団体が参加し、各団体の個性や想いが詰まったパネルを製作した。来庁者に向けて、日頃の活動やイベント告知、会員募集など、多くのメッセージを届けることができたと言える。 さらに、第3回NPO講座として開催した「茅ヶ崎ミラトーク」では、市民活動団体と市長・副市長が5年後・10年後の未来に向けたまちづくりについて意見交換を行った。市民活動団体と行政との距離が近づき顔の見える関係性の構築に寄与したことで、将来的な連携・協働の一助となったと言える。 施設の維持管理では、開館から20年以上が経っていることから様々な箇所に経年劣化が見受けられるが、例月の定例会だけでなく、普段から市と円滑な情報共有を行っているため、修繕案件に対して迅速な対応ができていけると言える。		
	指定管理者に来年度期待すること	今後も時代の変化を見定め、多様化する地域課題や市民ニーズを捉えながら、市民活動を支援する拠点として施設運営に努めていただきたい。 実施事業のアンケート結果や団体ヒアリング、相談業務を通じて現場の声を集約し、新しいニーズに柔軟に対応しながら市民活動団体の活動の底上げに役立てていただきたい。 「NPO講座」や「SDGsカフェ」、「こどたん+」等のイベントにより多様な主体の交流や協働のきっかけを作り出すとともに、「ユースボランティア事業」などを通じて、若い世代にも情報発信を行い、茅ヶ崎市全体の市民活動の活力の底上げに寄与することを期待する。 引き続き、市民活動の支援や協働の推進のため、中間支援組織として中立的な立場からの連携、協力を期待する。		
5 指定管理者の意見	評価を受けての今後の取組等について	2024年度も、市民活動団体はじめ、個人で活動する市民やこれから活動を始めようとする市民の声を丁寧に聞き、地域・社会の課題やニーズを把握しながら、市民自治推進課とも密に連携、協力して、様々な市民活動の支援・推進に関する事業や施設の維持管理業務を行う。 引き続き、幅広い世代の市民活動への参加を促進するために、ホームページやSNSに加えて「パネル展」などリアルな場での情報発信にも力をいれていく。また、ボランティア参加や団体立ち上げ・運営の相談、げんき基金申請など、相談者に寄り添った伴走支援を行うとともに、スキルアップと新たな発想・行動を促す学びの機会を提供し、ひとりひとりの成長を支えていく。 サポセン主催事業は多くの団体との協力・連携によって行われている。これまでの関係性を大切にしながらも、異なる活動分野、企業や行政など多様な活動主体同士が顔を合わせる機会を積極的に作り、さらなる課題解決や新しい価値の創造につながるよう、協働・連携の推進に取り組んでいく。 建物設備の経年劣化の課題もあるが、利用者が安心安全に活動できるよう、計画的に修繕を進めていく。		
	指定管理者選定等委員会において選定時及び評価結果を報告した際に改善すべきとされた事項の改善進捗状況	【改善すべきとされた事項①】 新型コロナウイルス感染症の影響下やアフターコロナにおいても、施設の基本的理念を実現するため、新しい市民活動のスタイルをつくっていく主体的な取り組みを期待する。		
		【改善すべきとされた事項①】に対する対応状況 5月に新型コロナウイルス感染症が5類感染症へ移行となり、施設の利用制限を徐々に解除し館内イベントもほぼ対面を実施するようになったが、Zoom併用のイベントやオンライン相談など、コロナ禍で培ったデジタルスキルを継続的に活用した。 近年、若い世代間では、情報発信や情報共有、連絡調整などSNSを通して行うことが主流となってきている。今回特に「こどたん+2024」のサポセン企画「駐車場をスペシャルあそび場に」では、サポセンへの登録には至っていない活動グループや個人的に活動する人たちともSNSを通してつながり、ネットワーク型で動く新しいスタイルの市民活動を実践する機会となった。		
		【改善すべきとされた事項②】 利用者数の目標が、新型コロナの影響を受けないと仮定しても、平成28年度を超えるのが令和7年度となっており、コロナ禍以前より利用者数が減少傾向であった要因を考え、利用者数の増加策にフィードバックして欲しい。		
		【改善すべきとされた事項②】に対する対応状況 新しい取り組みとして20代～40代の若い活動家をゲストに迎えた「ワカモノ×まちびと おしゃべりばー」を実施。また若いファミリー層をメインターゲットにした「こどたん+2024」2日間開催では館内が大いに賑わい来館者増につながった。 通常利用に関しては、高齢化による団体の活動縮小や解散、少人数で活動する団体の増加、オンラインの普及拡大によるリアルな打合せや印刷作業のニーズ減少などの理由で、年間利用者数は18,479名（年度比107%）と微増にとどまった。一方で、サポセン独自のフリーWi-Fiやパソコン、大型モニター利用等、充実したデジタル環境を求めて来館する団体は増加傾向にあり、さらに利便性をアピールしていきたい。		
【改善すべきとされた事項③】 提案内容や計画の具体化においては、突出した特徴が示されていない。社会情勢の変化を想定しながら、積極的な事業を企画・実施して市民活動を牽引してもらいたい。				

評価項目	評価基準	評価	確認資料等
	<p>【改善すべきとされた事項③に対する対応状況】</p> <p>個別ヒアリングを通して、近年設立された市民活動団体は、「少数のコアメンバー」「複数団体がゆるやかに連携するネットワーク型」「個人が複数団体へ多重帰属」「本業を持つ現役世代の市民活動実践者が増加」の傾向があると分析している。スピーディに意思決定を行い、地域にも積極的に働きかけ、意欲的に活動を行っているが、組織基盤を強化し規模を拡大させたいという志向はあまりないよう見受けられる。ただ、小さな団体が単独で社会課題の解決事業を継続展開していくことは難しく、このことから、従来の「学習機会提供型」から、「学び合い・ネットワーク形成」を促進する支援策が必要ではないかと考え、カフェや講座などの主催事業では、「学び+交流」を意識した企画を実施した。特に「茅ヶ崎ミライトーク」では、行政との協働に向け、団体同士の横のつながりや行政との顔の見える関係作りの第一歩として新たな展開が期待できる手ごたえを感じており、今後も継続して取り組んでいきたい。</p>		