

# 令和4年度 指定管理者モニタリング年度評価シート

[山形市市民活動支援センター]

施設概要			
施設名(所在地)	山形市市民活動支援センター (山形市城南町一丁目1番1号 霞城セントラル22階・23階)		
施設目的	市民活動やボランティアに関する各種の相談に応じるとともに、活動や交流の場など、市民活動を実践する市民のための便宜を総合的に供与し、市民参加による個性豊かで活力に満ちたまちづくりの実践を図ることを目的とする施設。		
指定管理者(選定方法)	特定非営利活動法人 山形の公益活動を応援する会・アミル(選定方法:公募)		
指定期間	平成30年4月1日～令和10年3月31日		
指定管理者が行う業務	1 センターの事業の実施に関すること 2 センターの建物又は附属設備若しくは備付けの物品の維持管理に関すること 3 条例に規定する使用の許可・不許可・許可の取消し等に関すること 4 規則で定めるところにより、開館時間等を変更、休館日の変更、臨時に休館すること 等		
利用料金制導入の有無	無		
施設所管課	企画調整部企画調整課		
評価区分	評価項目	評価ポイント	評価
管理運営の状況	人員配置	人員配置は過不足なく適切に行われたか	A
	有資格者の配置	必要な有資格者の配置は適切に行われたか	B
	資質向上	職員の資質向上を図る取り組みは適切に行われたか	A
	受付・接客	接客向上を図る取り組みは適切に行われたか	A
	平等利用	特定の利用者を有利または不利に扱うことなく、取り扱いが適切に行われたか	A
	利用者サービス向上	利用者サービス向上を図る取り組みは適切に行われたか	A
	広報	利用者への広報は情報提供として適切に行われたか	A
	備品・建物等の管理	備品・建物等の財産の管理は適切に行われたか	A
	安全対策	利用者の安全確保の取り組みは適切に行われたか	A
	危機管理	緊急時に備えての研修・訓練等は適切に行われたか	A
	事故・苦情の対応	事故・苦情に対する対応は適切に行われたか	A
利用の状況	開館日数	開館(日数)は適切に行われたか	A
	開館時間	開館(時間)は適切に行われたか	A
	利用人数	利用人数は目標を達成したか	B
	利用件数	利用件数は目標を達成したか	A
	登録団体の新規登録数	新規登録数は目標を達成したか	A
	相談件数	相談件数は目標を達成したか	A
事業実施の状況	実施回数	実施回数は目標を達成したか	A
	参加者数	参加者数は目標を達成したか	A
	事業内容	事業の内容は施設の設置目的にあう適切なものであったか	A
満足度調査	利用者満足度の把握	アンケート等を実施して利用者満足度の把握は適切に行われたか	S
	利用者満足度向上	アンケート結果等により利用者満足度向上を図る取り組みは適切に行われたか	S
維持管理の状況	清掃(日常)	業務は計画どおり適切に行われたか	A
	清掃(定期)	業務は計画どおり適切に行われたか	A
	保守点検(日常)	業務は計画どおり適切に行われたか	A
	保守点検(定期)	業務は計画どおり適切に行われたか	A
	保安警備	業務は計画どおり適切に行われたか	A
	修繕等維持管理	修繕等は適切に行われたか	A
収支の状況	経費の縮減	経費縮減についての取り組みは適切に行われたか	A

### 成果のあった主な取り組み

施設環境の改善のため、OAコーナーに設置している輪転機2台を新しく入れ替え、併設の紙折り機や裁断機と合わせてより快適に利用できるよう整備を行ったところ、大変好評であった。

施設の利用に関しては、市民の安全を最優先に、山形市と連携しコロナ対策として定員の制限などを実施しながらも、利用件数、相談件数の目標値を達成することができた。

講座等の開催にあたっては、過去の開催実績・結果等を分析のうえ内容の見直しを行い、更に集客を見込める新規の講座を追加し、62講座(前年比+9)を展開したところ、今指定期間中で初めて講座等参加人数の目標を達成した。

### 主な課題や今後の対応

全ての項目において実績が良化し、「施設利用人数」以外の目標を達成したものの、まだ改善の余地が多くある。それぞれのニーズの調査や分析、広報・周知のあり方等を再確認し、目標を達成できるよう取組みを強化していく。

また、センターの運営体制については、平成30年度のパワーハラスメント疑い報道に伴い提示した改善策を確実に実施するとともに、未だ確立されていない項目についても早急に確立する。

### 評価コメント

令和2年度からの新型コロナウイルス対策については、感染防止対策措置やオンライン方式による講座等の開催など、令和4年度も引き続き利用者の安全を最優先に実施できている。

また、長らく課題となっており、本指定期間中は一度も達成できていなかった「登録団体の新規登録数」及び「講座等参加者数」の目標を、このコロナ禍において達成した点は評価できる。「登録団体の新規登録数」については、地道な周知活動が、「講座等参加者数」については、過去の実績、課題、利用者ニーズの分析と内容の見直しが功を奏している。今後もこうした取組みを継続し、本市の市民活動を支援する施設として、より多くの市民から必要とされる施設になって欲しい。

「登録団体の新規登録数」について目標を達成したものの、市が求める水準に届いていないほか、「施設利用人数」は目標未達成である。また、「講座等参加者数」は目標を達成したが、講座毎の実績を見ると、まだ改善の余地があるように見受けられる。これらの項目について、より一層の取組みを行うとともに、引き続きスタッフの能力向上にも努め、中間支援機能として利用者の期待に応える組織運営を行い、施設の活性化に繋げてもらいたい。

また、平成30年のアミル法人内部でのパワーハラスメント疑い報道に伴い、市に提示している6項目の改善措置のうち、翌令和元年に①全理事の入れ替え、②理事と職員の兼務禁止については実施し、2年には、③パワハラ理解促進と防止徹底のための研修会、④職員のメンタルカウンセリング、⑤パワハラ対応の相談窓口の設置を実施し、その後もそれぞれ継続している。⑥法人理事会にアドバイスを行う「評議員会」の導入については、導入のための規約の検討はなされているものの、未だ適任者の選定中となっている。5項目の実施により、現在は職場環境も良い状態で日々の業務を遂行されているが、最後の1項目の対応についても早急かつ確実な実施を願う。