

令和3年度(2021年度)モニタリングシート

施設名	八王子市市民活動支援センター
-----	----------------

視点	評価項目	6月			9月			12月			期末評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)		
		所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)					
定量的	支援センター会議 1回/月	B		センターに関わる全員が毎月集合し、前月の報告を行うとともに、運営についての課題やセンターのあり方等について意見交換を行った。なお新型コロナウイルス感染症対策のために機材を整備し、ZOOMIによる遠隔会議を併用して開催した。	B			B			B		センターに関わるスタッフ全員が集まる月1度の会議なので、なるべく全員が参加しやすいように工夫した。会議室の定員解除になったが引き続きZOOM併用や、会議時間など。		
	支援センター部門会議(啓発、情報、広報、ファンド 1回以上/月)	B		各部門で毎月1回以上の会議を行い、事業等の進捗状況の確認等を行った。	B			B			B		情報を常に共有するために、1度の時間を短く、頻度を多く持つようにした。		
定性的	団体の経営方針が明確であり、きちんとした経理がされていること	管理業務の実施に係る固有の銀行口座を開設しているか 【確認資料例:銀行口座】	B		センターに専用の銀行口座を設け、他と混じらないようにし、通帳自体も鍵のかかる場所で保管している。	B			B		B		固有の銀行口座を保有している		
		資金の適正な管理と経理内容の明確化が図られているか 【確認資料例:独立した会計帳簿】	B		指定管理者が、会計部門の部署を新設し、管理している。また、会計ソフトの設定をセンター独自に設け、他と混じらないようにしている。収入、支出に関する個別の伝票の書式は昨年度から改定し、入出金や入力の手順ごとに扱い者の確認印により記録している。	B			B		B		経理専門の部門を設け、センターの独立した会計管理を行っている。またキャッシュレス化を進め、なるべく現金は扱わずオンライン決済をおこなっている。		
		コピー機等使用料や講座の受講料などの徴収は適正に行われているか 【確認資料例:独立した会計帳簿・日報、月報・使用料等収納(徴収)事務委託契約書・銀行口座】	B		毎日、使用料を記録し、月末にはこれを集計している。	B			B		B		B		コピー機等の使用料など現金を扱うものは、毎日日報を作成して管理している。
	収支計画が適正であること	B		予算書に基づき、各部門の担当者が適正に支出し、過剰に支出しないように管理している。	B			B		B		B		毎月、事業計画に基づいて予算執行の進捗状況を確認している。	
	管理運営がきちんとできる職員体制や研修体制がとれていること	業務を実施するにあたり、適切な人員配置や育成がなされているか 【確認資料例:事業計画書(人員配置計画)・事業報告書・研修報告書・実地調査】	B		事業ごとに人員配置を行い、さらに勤務日の調整等を適切に行っている。	B			B		B		B	スタッフの専門性や適性に基づいて事業の担当を配置している。また、常勤、非常勤を適切に組み合わせて業務を運営している。	
		給与の支出が適切に行われているか 【確認資料例:給与規程・賃金台帳】	B		各自の勤務表に基づき、毎月適切に支払いを行っている。	B			B		B		B	給与規定や出勤表に基づいて、適正に給与支出を行っている。	
施設の管理運営を安定して行う能力を有しているか	業務の一括委託が行われていないか 【確認資料例:第三者への一部事務委託に関する承諾書・事業報告書・実地調査・会計帳簿】	B		一部専門的な役割については第三者との業務委託書類を作成し、委託している。	B		9月にはNPO法人設立に関して専門的な知識が必要な団体があり、業務委託を結んでいる司法書士に依頼し、相談に同席した。	B		B		B	一部専門的な役割や業務については、第三者との業務委託契約書を作成し、委託しているものもある。		
定量的	開館日数 308日/年 通常休館日 51日/年 月曜振替休館日 6日/年										B				
定性的	施設の公共性、公平性について継続性が保たれているか	開館日数、開館時間は守られていたか 【確認資料例:条例、規則・日報、月報・事業報告書】	B		規程の開館日、開館時間を厳密に遵守している。なお緊急事態宣言等についての開館時間の対応については市の通達の通りに行っている。	B		9月末までの緊急事態宣言に応じた体制を整えて業務にあたった。	B		10月1日より通常どおり夜9時までの時間枠に戻ったが、感染対策を充分行い会議室の貸し出しに努めている。	B		開館日数、開館時間については厳守している。	
		文書の管理・保存が適切に行われているか 【確認資料例:ファイル基準表(なければそれに準ずるもの)・実地調査】	B		個人情報等の重要文書、会計記録等は、施錠可能な場所に保管し、閉館時には施錠を行うことを徹底している。	B			B			B		個人情報や会計文書は施錠できる場所に保管している。職員の帰宅時(閉館時)は必ず施錠している。	
		施設の保全・管理が適切に行われているか 【確認資料例:事業報告書・実地調査】	B		センター全体の施錠等を徹底し、日報の形式で記載している。なお、昨年度より、職員および利用者の入場時の体温測定と手指の消毒は入念に行い感染症防止を徹底している。	B			B		B		B		入館時には検温、手指の消毒の徹底、利用条件同意書に引き続きチェックしてもらい感染症予防対策を徹底している。また年に一度は施設の利用満足度調査を行い、それを踏まえた施設管理を心がけている。
		備品の管理が適切に行われているか 【確認資料例:備品台帳・実地調査】	B		什器や電子機器等、破損や故障が無いように取り扱っている。新型コロナウイルス感染症感染防止対策を充分に行うために、テーブル等は市民が使用後は、その都度拭き掃除を行う、消毒につとめている。	B			B		B		B		備品台帳を整備し、年に一度は備品調査を行い台帳と備品を突き合っている。

令和3年度(2021年度)モニタリングシート

視点	評価項目	6月			9月			12月			期末評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)		
		所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)					
施設サービスの向上、利用者の増加等を図る方策が	定量的 広報紙発行 5000部/隔月(奇数月)	B		当期は5月102号(特集:紙芝居は演じるのも楽しい~わくわく紙芝居サークル~)を発行し、多くの市民への市民活動についての周知を行った。	B		7月103号(特集:滝山城跡群・自然と歴史を守る会~八王子のルーツは滝山城下にあり~)、9月104号(特集:災害ボランティア活動に学ぶ防災~IVUSA東京多摩クラブ~)を発行し、多くの市民への市民活動についての周知を行った。	B		11月発行の105号ではマルベリー東京バイロットクラブの特集を組み、活動の様子の動画が見られるQRコードをつけて好評を得た。活動紹介の動画をつけることが定着化して紙の広報誌に動きが加わり、より発信力が強まった。動画は編集担当が取材撮影している。	B		3月発行107号と次号108号は特集「八王子でつながる二人の偉人」を前編・後編と関連させ、よりストーリー性のあるものにする事によって読み手を引き寄せる(次号への期待をもたせる)編集となり好評を得た。		
	定量的 利用者満足度 90%以上/年										A	利用者満足度調査において、97.1%の高評価を得たことについて評価する。	令和3年度の利用者満足度調査は1月26日~3月11日まで行ったが、利用全体の満足度は97.1%であり、不満、やや不満は0%だったのでほぼ100%の満足度であった。		
	定性的 利用者からの苦情処理の体制がとれていること	利用者等からの相談及び苦情に適切に対応しているか【確認資料例:相談、苦情をまとめた整理帳簿】	B		市民による苦情等が発生した場合には、その都度、報告カードを作り、要望や対応等を記して、閲覧し、保管する体制を整えている。	B				B		B	苦情、相談については丁寧な限り丁寧に対応し、納得してもらうまで対応を試みている。相談カードの記入でスタッフが共有する。	苦情、相談については、可能な限り丁寧に対応し、納得してもらえるように努めている。情報は職員同士で共有している。	
定量的 電気使用量及び水道使用量の過去3年【平成30年度(2018年度)~令和2年度(2020年度)】平均比100%以下/年											B		環境マネジメントシステムに則り適切に節電や水道使用量を節減している。		
事業の達成目標が明確で、具体的な事業計画に基づいて事業が行われているか	定量的 アクティブ市民塾 6回/年				A	動画の配信を併用することによって、より多くの市民に団体の活動を紹介し、興味をもってもらえることが可能とした点は評価できる。		7月に八王子市認定ガイドによる滝山城・城攻め体感を開催し、9月に浅川地下壕見学会を行った。10月は野外の公共性のある史跡の保存する活動をする団体であり、多くの市民に活動を紹介する場となった。また、これらの様子は、映像を撮影し、現地に参加することのなかった市民に紹介することとした。	B		10月にNPO法人「しあわせの種」11月に「八王子ウォーキング協会ワンステップ」の活動を併用して開催し、10月はコロナ感染防止のため参加者を制限する代わりに動画配信を併用するという新しい試みを取り入れた。11月はいちよう祭りとして連携スタンプラリー参加の要員も取り入れるなど、いちよう祭りコラボ企画として好評だった。	B	1月にはリサイクルショップ、子供食堂、カフェの3つの業態が一つの建物内で支えあっているという団体を紹介し、3月にはDr.肥沼の偉業を後世に伝える会を取り上げた。Dr.肥沼の会はSupport 802の特集記事とコラボするなど、事業間の連携を通してより団体の支援を強化することが出来た。		
	定量的 NPOパワーアップ講座 全6回/年				B		8月と9月にれんげ舎の長田氏を招き、組織の作り方や活動の推進についての講座を開催した。コロナ禍での感染症防止対策としてZOOMでの参加も併用した。		11月に会計、12月に資金調達をテーマにした講座を実施した。会計は範囲が広く、1回では取り扱いきれない項目もあったため、大型モニターを使った動画講座をフォローアップとして実施した。	B		2月に開催した「広報と地域メディアの活用」はタウン紙や地域に根差した出版社、新聞折り込みの情報紙、市広報の担当を招いて、市民活動発信のための地域メディアの使い方をパネルディスカッション方式で話してもらった。市民活動の発信の方法としてとても役にたったと好評だった。			
	定性的 市民活動実践講座 1回/年									B			YouTuberの中野智行さんを迎えYouTubeで実現する市民活動をテーマに開催した。	B	
	定性的 市民活動支援講座 8回/年			コロナ禍によるオンラインでの市民活動のコミュニケーションに着眼し、ICT技術の活用としてZOOMの活用、ショートムービーの活用について、それぞれ初心者向けの講座を行った。それぞれ定員をはるかに超える希望者があったが、本年度はこれらを複数回行うとともに、他の初心者向けICT技術に関する講座を多く開催する。結果例年1回の支援講座は今年度は8回の予定。	B		前四半期に開催して好評だったZOOMとショートムービーについての講座をそれぞれ8月に開催したところ、やはり定員オーバーの応募があり、今回も好評だった。		この四半期は6回目ZOOM講座と7回目Facebook講座を実施。コロナ禍での活動にZOOMは必要ということで、非常に人気が高く毎回希望者多数で抽選となった。全8回のうちZOOMは4回実施。	B		市民活動団体のオンライン等の活用が増えた関係で、ZOOM操作の講座はいつも満員であった。初級から中級まで難易度によりグループを分けるなど毎回工夫を重ねた。他に先駆けてオンライン関係の講座を数多く行ったことは実績である。	A	市民活動団体のオンライン等の活用が増えた関係で、ZOOM操作の講座はいつも満員であった。初級から中級まで難易度によりグループを分けるなど毎回工夫を重ねた。他に先駆けてオンライン関係の講座を数多く行ったことは実績である。	
	定性的 八王子コミュニティ活動応援サイト「はちコミねっと」の適正な管理団体登録・承認作業等/随時	B		本年度ははちコミねっとの団体の有効利用に力を入れ、講習会を毎月行っている。感染症対策のため、対面だけでなくZOOMを活用した遠隔会議の形式でも講習を行っている。	B		はちコミねっとは、この期間の新規が7月4団体、8月5団体、9月6団体の登録があった。これまでに、このように増加したことはなく、年度初めからの登録促進キャンペーンを行った結果出てきていると考えている。			B		B	「はちコミねっと」の活用を促進するために今年度は活用講座の回数を増やし、個別対応にも応じている。はちコミねっと新規登録者も毎月増えている。	B	今年度は「はちコミねっと」担当者がこまめに活用講座や説明会を開き、個別対応を行った結果、例年にはないような新規団体登録数であった。新規団体立ち上げについての相談業務と連動することによって、さらに効果をあげることができた。
	定性的 「ゆめおりファンド」人財による団体支援 3団体以上/年	B		グループウェアの導入についての支援、SNS活用についての支援等のプロボノ活動がスタートしている。	A		企業からの寄付を、迅速に団体につなぎ、食料支援を実施している団体の活動を支援したことは評価できる。		人財活用とともにゆめおりファンドとして、民間企業より精密110袋の大量の寄附の申し出があり、市内の団体との協議の上、フードバンクに関わる複数の団体へ寄附することとなり、たいへん有意義な事業となった。	B		B	人財支援は認定NPO法人SESにグループウェア導入支援、パソコンのアカウント管理の支援(約9か月)元本郷お助け隊には「ちらし作成」の支援をした。今年度通算4件を実施。現在5件目を進行中。	B	担当者の企業への呼びかけなどにより寄付件数は3倍となった。提供を受けた団体数も34件と2~3倍になった。人財支援も継続的な中期プロボノにも取り組んだ。物品の頒布は団体には効果的な支援であり、毎回多くの問い合わせがある。
定性的 NPOフェスティバルの開催 1回/年			一昨年の八王子駅前広場開催、昨年のオンライン開催を踏まえて、本年はその両方とのハイブリッドでの開催を計画している。				この期間、10月に開催するはちコミねっとNPOフェスティバルの準備のため、参加団体募集等を行った。コロナ感染症防止の観点から会場変更の検討もあり、最終的に長池公園で複合的なイベントを予定することとした。			B		B	昨年はオンラインのみの開催であったが、密をさけるために広い長池公園広場のテント出店(展示・体験・物販)、自然館をスタジオにYouTubeライブ配信、特設チャンネルでの動画配信の3形態にて10月31日に実施し、コロナ禍での新しいハイブリッド形態に挑戦した。		

令和3年度(2021年度)モニタリングシート

視点	評価項目	6月			9月			12月			期末評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)
		所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)			
	交流会の開催 6回/年			今年度は若い世代や外国人など多様な人々の市民活動参加の啓発に重点を置きたい。7月に開催予定の中高生向けの交流会「はちおうじの未来」の準備を進めている。	B		7月に「中高生によるグループディスカッション私たちが考える八王子の未来」という交流イベントを行った。市内の学校にも呼びかけ、中高生が集まり、好評を得た。	A	交流会に参加したことで、市民活動団体を立ち上げた事例が複数あり、市民に市民活動に関わるきっかけとなる場を効果的に提供したことを評価する。	11月に大学生との交流会をSDGsゲームを通してまちづくりを考えるイベントとして、12月は国際関係支援団体の交流会を行い、今までアウトリーチの少なかった分野と交流できた。	A	オンラインツールの一つである「メタバース」体験の場を提供し、市民活動団体の新たな活動方法の可能性を広げたことを評価する。	2月に「メタバース体験交流会」、3月に「生きづらさを感じる若者の支援者のための交流会」をオンラインで行った。メタバースについては最近注目されているオンラインツールであり、3Dでのよりリアルティの高いオンラインでのコミュニケーションとなる。こちらも先駆的な試みとしての実績となった。
	はちおうじNPO会議 1回/年										B	3月27日にオンラインで実施した。テーマは「コロナ時代の共生社会実現のための連携」で「私たちが連携・協働すると、どんな新しい活動が生まれるか」をグループに分かれてディスカッションした。非常に活発な話し合いになり、またまとめ方もよく、ファンリテーターの講師にも褒められる結果となった。	
	定性的 資源の有効活用など環境に配慮した管理運営がされていること	「環境にやさしい八王子市役所エコアクションプラン」及び「八王子市役所環境マネジメントシステム」に基づく、環境に配慮した管理・運営が行われているか【ヒアリング等で確認】	B		八王子市環境整備マネジメントシステムに基づき、電灯の節電や空調の適切な温度管理等、たいせつにエネルギーを使うことを心掛けている。	B			B			B	八王子市環境マネジメントシステムに基づいて、資源の有効活用、エネルギーの節減など環境に配慮した管理運営を心がけている。
個人情報保護管理及び危機管理が図られているか	定量的 防災訓練 1回/年						ビル管理会社の指導のもと、7月14日に自衛消防訓練をセンター職員7名で行い、消防等の啓発と火災や災害時における対処方法の理解を促進した。				B		
	個人情報の取り扱いが適切であること	個人情報の適切な管理のため必要な措置が講じられているか【確認資料例：マニュアル・事業計画書(事業計画)・事業報告書】	B		個人情報については鍵のかかる場所に保管し、最終退出時には2段階の施錠をしている。	B			B		B	個人情報に関しては個人情報取り扱いマニュアルを作成し、施錠できる場所に保管して、閉館時には必ず施錠するなど適切な管理に心がけている。	
	定性的 緊急(防火・防犯等)対応等危機管理体制が取られていること	指定管理者が加入しなければならない保険に加入しているか【確認資料例：保険証券】 事故や災害発生時の緊急時の対応が適正に行われたか。また、適正に行えるよう体制が整っているか。【確認資料例：マニュアル・事業計画書(事業計画)・事業報告書】	B		7月が総合保険の切り替え時期なので、扱い業者と準備を進めている。	B			B		B	保険に加入し、毎年更新している。	
				職員の中から防火防災管理者を決め、さらに火事発生時や発災時の役割分担を決めている。緊急連絡網を作成し、万が一の場合の連絡を行う体制を整えている。	B			B		B	緊急時対応のために毎年訓練を行うとともに、緊急連絡網を毎年更新し、職員にも災害発生に対する危機管理をこころがけるように指導している。		

期末総合評価	B
所管課コメント	特定非営利活動法人八王子市民活動協議会は、市民活動支援センターの指定管理者として、その経験や実績を活かした事業の実施により、施設の適正な管理運営を行った。施設の利用を促進するため、フリースペースのレイアウト変更や備品の設置等を行い、利用しやすい環境づくりに努めた。利用者への満足度調査では、スタッフの対応をはじめ各項目において高い満足度を維持しており、施設の全体的な満足度は「満足」「やや満足」が97.1%を占めた。また、新たな市民活動の手法として、オンライン会議やSNSの活用を促進するため、支援講座等を積極的に実施し、コロナ禍においても市民活動が停滞しないよう支援を行ったことは評価できる。令和4年度(2022年度)は、「はちコミねっと」のシステムリニューアルをすることで、今まで以上に市民活動団体間の交流や連携、情報発信、情報収集の場として活用されるよう支援を行うことを期待する。