

令和 2年 5月 18日

指定管理者事業報告書(令和 元年度分)

つくば市長 様

団体名 特定非営利活動法人 スマイル・ステーション
 指定管理者 団体所在地 つくば市松代5丁目9-10 松浦方
 代表者氏名 松浦 幹司

1 施設名称

つくば市市民活動センター

2 実施期間

平成 31年 4月 1日 ~令和 2年 3月 31日

3 管理業務の実施状況

(仕様書・事業計画書に基づく施設運営、維持管理等業務の実施状況)

職員の配置・・・ 通常通りの配置

開館日数等・・・ 通常開館は、午前10時から午後10時まで
年間 353日間保守点検・・・ 活動センター内の機器点検は、通常通り朝と夜に2回点検実施。清掃については、朝
夜の他、汚れがある場合は、その都度、清掃を行っている。
また、センタービルの清掃や保守点検は、定期的に実施している。

定期清掃・・・ 年間2回、定期清掃を実施し、10月4日と3月6日休館とした。

※施設運営(職員配置、開館等日数等)や維持管理(保守点検、清掃等)等を記入してください。

4 自主事業の実施状況

(仕様書・事業計画書に基づく自主事業の実施状況)

(1) 広報事業 ラジオつくば 放送 50回 メルマガ 12回
Facebook 投稿13件 シェア18件

(2) 相談事業 211件

(3) 講座・交流会 27件 (298名)

(4) イベント 2件 (約5,600名)

(5) ホームページ・Facebook等のWeb作成、メンテナンス事業 3件

(6) デザイン・印刷事業 60件

5 施設の利用状況

(単位:人)

区分		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
入館数(人)		544	2,481	761	556	5,008	551	636
会稼 議動 室率 (%)	10:00~13:00	43	29	30	25	13	33	31
	13:00~16:00	33	42	60	36	29	37	48
	16:00~19:00	43	42	40	29	19	50	48
	19:00~22:00	27	32	40	29	23	33	28
区分		11月	12月	1月	2月	3月	合計	
入館数(人)		553	1,516	443	405	341	13,795	
会稼 議動 室率 (%)	10:00~13:00	29	36	20	31	20		
	13:00~16:00	26	32	36	34	30		
	16:00~19:00	29	36	50	34	27		
	19:00~22:00	13	18	25	24	10		

※過去の月分も記入してください。

6 利用料金収入の状況

(単位:円)

月	4月	5月	6月	7月	8月
金額	31,250	36,210	29,250	29,660	24,470
月	9月	10月	11月	12月	1月
金額	21,590	22,930	23,010	20,870	18,080
月	2月	3月	合計		
金額	13,290	16,550	287,160		

※過去の月分も記入してください。

7 収支状況

○収入

(単位:円)

項目	実績(A)	計画(B)	差引(A-B)	備考
指定管理料	12,340,000	12,340,000	0	
指定事業				
事務機器使用料	287,160	440,000	▲ 152,840	印刷、PCプリント、コピー
相談	3,000	15,000	▲ 12,000	NPO相談
自主事業				
事務機器使用料	209,155	300,000	▲ 90,845	大型印刷他
参加費	121,100	200,000	▲ 78,900	講座、イベント他
物販	346,936	500,000	▲ 153,064	
雑収入	452,581	397,000	55,581	
収入合計額	13,759,932	14,192,000	▲ 432,068	

8 支出

(単位:円)

項目	実績(A)	計画(B)	差引(A-B)	備考
職員賃金	9,009,272	9,200,000	▲ 190,728	
雇用保険・社会保険	318,148	294,000	24,148	
謝礼	8,000	20,000	▲ 12,000	指定事業講師謝礼
職員駐車場借り上げ料	261,600	259,000	2,600	
職員旅費	5,300	15,000	▲ 9,700	
事務用消耗品	700,102	720,000	▲ 19,898	
事務用品費	20,872	0	20,872	
図書購入	1,800	10,000	▲ 8,200	
新聞購読料	39,600	40,000	▲ 400	
印刷費	0	0	0	指定事業
会議費	26,874	50,000	▲ 23,126	
センター広報紙	209,831	131,000	78,831	広報紙・イベントカレンダー
電気料	102,155	110,000	▲ 7,845	
空調(冷暖房費)	675,492	600,000	75,492	
備品修繕費	27,292	15,000	12,292	簡易な備品修理
施設修繕費	0	15,000	▲ 15,000	簡易な施設修理
パフォーマンスチャージ	54,022	64,000	▲ 9,978	
電話料	96,865	98,000	▲ 1,135	
郵便料	31,346	40,000	▲ 8,654	
会場使用料	0	5,000	▲ 5,000	
インターネットプロバイダー使用料	62,778	62,000	778	
ゴミ処理費	5,358	13,000	▲ 7,642	
賠償保険	144,770	155,000	▲ 10,230	
清掃委託料	72,600	65,000	7,600	
施設設備管理委託料	117,720	117,000	720	
印刷機保守点検委託	75,600	76,000	▲ 400	二色印刷機
駐車場使用料(レシートバック料金)	357,478	431,000	▲ 73,522	
印刷機賃借料/コイン式	31,026	31,000	26	二色印刷機
玄関マット・モップ賃借料	16,992	17,000	▲ 8	
自主事業				
印刷費	333,225	210,000	123,225	
謝礼	113,380	224,000	▲ 110,620	
賃借料	125,678	150,000	▲ 24,322	
ラジオつくば放送料	60,000	60,000	0	
物販仕入れ	164,152	140,000	24,152	
その他の経費	608,375	755,000	▲ 146,625	
支出合計額	13,877,703	14,192,000	▲ 314,297	
	13877703	14192000		
収支差引額	▲ 117,771	0		

9 利用料金の減免状況

無し

10 利用者の苦情、要望状況(アンケートによるものは除く)

(利用者からの主な苦情、要望及びその対応状況)

(1) 施設について

センター内に不要なものを置かないように努めていますが、センター自体が狭いため、車椅子や乳母車での来館者には、ご迷惑をおかけすることがあります。安心安全から考えると、もう少し広い場所が必要と思います。ご検討ください。

(2) センターの開館、閉館時刻について

利用者の方々から、開館時刻をもっと早められないかとの意見が今年もありました。

現在、センターは、午前10時から午後10時まで開館していますが、午前中の会議の場合2時間しか話し合いが出来ない、午前9時開館なら3時間の話し合いができる、開館時刻を午前9時から午後9時に変更は出来ないのか、等の意見が多く来ています。

午前10時開館を待って印刷にこられる方は多いですが、午後9時以降印刷にこられる方は、元年度では4件でした。これは、年間640件のうちの0.6%です。また、会議スペース利用については、377件のうち午後9時以降の利用件数は16件で、これも全体の4%でした。

令和元年10月以降の窓口アンケートに「開館時間が9～21時になった場合、利便性が向上すると思いますか」という項目を追加、103件の回答がありました。活動をする上で都合がいいと答えたのは81.6%、活動する上で都合が悪く現状のままだと良いと答えたのは18.4%でした。

利用者の開館時刻の変更希望も多いので、ご検討ください。

(3) コバエについて

暖かい季節になると、地下トイレからコバエがセンターに飛んできます。インフルエンザやノロウイルスの場合もそうでしたが、今回の新型コロナウイルス感染症でも、糞口感染の可能性有と言われており、ハエが媒体となりうるとも言われています。

1匹のハエがいるだけで大騒ぎをする今の時代、多い時は数百のコバエが狭いセンター中を飛びまわることが日常の中で起きているのが現状です。顔にまわりついたり、飲み物や食べ物に入ったりするほか、テーブルの上を我が物顔で飛んでいます。このままだと来館者やセンタースタッフの衛生(安全)を守ることが出来ません。

来館者からは、「気持ち悪い」「何で駆除しないのか」といった声や、コバエのいる季節には、センター使用を控えている等の声も聞いています。センター内に駆除薬を散布すればその時だけいなくなります。いろいろな方が利用されているセンターでは、健康に害のある薬を使用することはできない為、光触媒膜付ムシ殺虫器等を使っており、かなりの数の虫を駆除していますが、さほど効果があるとは思えません。

地下のトイレについては、つくば市の管轄外なので筑波都市整備㈱に駆除をお願いする様にとわれ、筑波都市整備㈱に何度も駆除してもらっていますが、数は減っていません。

何度もお願いしていますが、つくば市としても、来館者を迎え入れる環境、仕事ができる環境を整えていただけないでしょうか。

11 事故等発生状況

(事故、事件等が発生した場合の内容及びその対応状況)

無し

12 アンケート結果の状況

(常設及び随時のアンケート結果(満足度等)の状況)

センターの利用者はほとんどがリピーターであることと、使用した団体ごとに書いてもらったため、アンケートの総数は152件と数は多くないですが、利用者との日常の会話や実施したヒアリングから、アンケートでは得られない貴重なご意見や改良案などをいただき、改善できるものから改善し、利用者側に立った運営に努めました。

①「当施設の管理について」は、69.7%が満足、21.7%がやや満足、6.6%が普通、0.7%やや不満が、0%が不満、1.3%が無回答。

コメント ・各団体の収容スペースが小さい
・限られたスペースで良く整理されていると思います。

②「施設利用しやすさ」は、61.8%が満足、23.7%がやや満足、11.2%が普通、2.6%がやや不満、0%が不満、0.7%が無回答。

コメント ・場所が分かりづらい。(案内標識が分かりづらい)
・交通の便が良い
・狭い

③「職員の対応」は、81.6%が満足、15.1%がやや満足、3.3%が普通、やや不満と不満、未記入は0%でした。

コメント ・いつも親切

④「会議スペースについて」は、32.9%が満足、15.1%がやや満足、16.4%が普通、17.1%がやや不満、3.3%が不満、15.1%が無回答。

コメント ・狭い、音や声が気になる 不便
・混んでいて希望の予約が取れない
・個室が欲しい
・キッズスペースが欲しい
・寒い
・使い易い広さ

⑤「印刷機・パソコンなど機器や備品について」は、53.9%が満足、14.5%がやや満足、14.5%が普通、3.3%がやや不満、0%が不満、13.8%が無回答でした。

コメント ・手狭 物が置けるスペースが欲しい
・安価での印刷は 助かる

⑥その他

コメント ・Wifiを入れて欲しい
・もっと近い駐車場にしてほしい
・大きなロッカーが欲しい

全体的にアンケートの評価は良かったと思います。すべての設問の不満やや不満の多くが会議室の環境であることから、多くの団体がもう少し広い会議室を要望していることが アンケートの数字でもあらわれています。

13 サービス向上等の改善点

(実施した場合)

今までは、アンケートをセンター利用時に個人個人に書いてもらっていましたが、リピータが多い当施設では、「また書くの?」との意見が多いため、使用時に団体1枚のアンケートを提出してもらうことにしました。

そのため、総数は少なくなりましたが、団体で話し合って書いてくれることが多くなりました。

14 サービス向上等の改善提案

(提案等がある場合)

(4) 今後の新型コロナウイルス感染症対応について

当施設の開館は6月1日となる予定ですが、開館の条件として3蜜(密閉・密集・密接)状態は許されないと予測しています。今の市民活動センターの現状では今まで通りの機能を維持することは困難です。

多種多様な社会貢献活動をされている団体の皆さんに、このような時こそ元気を出してもらうためには3蜜を避けた空間を提供することだと思います。

幸いにも隣接した場所に空き事務所があります。当分の間、お借りできるようご配慮いただきたく、お願い致します。

15 上記以外に報告すべき事項

(項目3から12以外に実施した事項(職員研修、各種取扱基準作成、環境配慮等の内容))

①職員研修

- 4月 市民活動人材育成について
利用者満足度が向上するために
- 5月 市民活動センターの利用団体拡大について
- 6月 市民活動コーディネーターについて 第1回
- 7月 市民活動コーディネーターについて 第2回
登録団体のヒアリングについて
- 8月 全登録団体のヒアリングを行って思ったこと 1
- 9月 全登録団体のヒアリングを行って思ったこと 2
- 10月 全登録団体のヒアリングを行って思ったこと 3
利用者懇談会を終えて感じたこと
- 12月 個人情報の取り扱いについて(写真も含む)
- 1月 リスクマネジメントについて 1
- 2月 リスクマネジメントについて 2
- 3月 コロナウイルスについて
リスクマネジメントについて

②各種取扱基準作成

- 債権者登録申出書
- 公共施設自主点検シート 令和2年10月
- 令和元年度つくば市市民活動センター事業計画書
- 令和元年度自主事業計画書
- 指定管理業務の第三者への委託(請負)申請書

③環境配慮

- ・特になし

16 労働環境に関する報告事項

(施設職員の有給休暇取得率、時間外勤務時間等の労働環境等)

①有給休暇取得率 約85%

スタッフ会議の中で有休を利用を進めたことで利用するものが、多くなった。

有給取得率

70.0%	83.3%	100.0%	100.0%	100.0%	66.7%	100.0%	66.7%
							平均
66.7%	75.0%	100.0%					84.4%

・通常勤務を行っていない臨時スタッフは、スタッフ会議出席とイベントの手伝いが主なので、有給はありません。

・スタッフ会議の中で有休を利用を進めたことで利用するものが、多くなりました。

②時間外勤務時間

77.0	109.5	51.0	8.0	15.0	40.5	38.5	100.0
78.5	64.0	53.0	73.5	56.0	29.5	30.5	33.0
							合計
67.0	33.5	56.5					1,014.5

・労働基準監督局に提出している時間内で行っています。

・センターは、シフトに入っていない時間の勤務を時間外勤務として計上しています。

・ほとんどが朝10時から午後10時までの時間外勤務で、深夜早朝はありませんでした。

※個人ごと及び全体を報告してください。

17 年間を通した総括・自己評価

元年度も、積極的に情報の収集を行い、イベントカレンダーを使い、市民団体や行政や大学等の情報を1,632件発信しました。設置場所は市内96か所。指定管理料の中での発行のため、毎月2,000部の発行が限度であるため、設置場所の見直しを行ったことで、設置場所の数が減少しました。ただし、多くの方が手に取ってくれる場所の開拓は、行っています。

多くの市民に読まれています。また、イベントカレンダーの存在を知らない方が多く、さらに市民活動状況を市民の皆様が得やすい環境作りを進めています。

市民協働・連携として、市民活動団体と市民活動団体、市民活動団体と企業とのマッチングが6件ありました。今後も対応していきます。

印刷やコピー等の指定事業事務機器使用料は、30年度と比べて17.6%落ち込んでいます。会議室使用は19%、印刷は8%減少していますが来館数は9%増加しています。会議室や印刷だけにセンターを利用しているのではないことが分かります。

印刷事業を実施したことで、市民活動団体以外の非営利サークルも使用することができるようになり、これらの団体が市民活動に興味を持ち市民活動を始めてもらえるような仕組みを令和2年度もさらに進めていきます。

利用者懇談会や窓口アンケート等で、利用者の方からお褒めの言葉をいただく回数が多くなったことや、市や市を超えた行政からの相談件数も増えてきたことで、頼りにされているセンターになってきていると実感しています。これからも市民活動団体がもっと活動しやすい運営を心がけ、サービス向上に努めていきます。

(留意事項)

※ 利用状況や収支状況等の詳細は、担当課の指示等に応じて添付してください。