

## 指定管理者の評価に係る合議の概要

施設名	箕面市立みのお市民活動センター	
指定管理者名	特定非営利活動法人市民活動フォーラムみのお	
開催日	平成3年3月2日（火）～平成3年3月12日（金）	
開催場所	書面による	
合議の出席者	箕面ホテルを守る会 Don Don Eigo Circle 特定非営利活動法人ママトリエ シルバーアドバイザー箕面・豊能支部 ひとつぶのたねCAPぐるーぷ	石田 達郎 氏 ギャグナー みどり 氏 小西 美由紀 氏 下田 英二 氏 松本 史恵 氏

【概要】 別添のとおり

【総評】 アンケートの利用者満足度は概ね高く、全体的に好印象を持たれていると感じます。  
また、施設管理において利用者目線で快適に利用してもらえるよう取り組んでいるうえ、利用者に寄り添った市民活動を支援している点から見ても、総じて指定管理者として、円滑な管理・運営をしていると、市として評価します。

# 指定管理者の評価に係る合議の意見 (みのお市民活動センター)

～ご意見に対する指定管理者の考え・対応～

指定管理者

特定非営利活動法人

市民活動フォーラムみのお

1. 利用者アンケートについて

項	ご意見（要約）	考え
1	アンケートで出された、設備面や運営面の多くの要望に指定管理者として、ていねいに応えている。	ありがとうございます。今後もさらに務めます。
2	駐車料金の問題は、利用者にとって切実である。新型コロナ対策で車の使用もやむえない。付近に増えているコインパーキングの紹介など、指定管理者も一緒に考えてほしい。	近隣のコインパーキングの情報提供は考えられますが、現状平日に関しては、ほとんどの利用者にとってキューズモールの駐車場の利用がもっとも利便性が高いと思われます（料金、施設への近さ、収容台数等）。 休日は最大料金がないため近隣のコインパーキングの方が安く済むこともありますが満車で利用できないこともあり、積極的におすすめはしにくく思います。 公共交通機関利用の際にも運賃は必要となりますので、一定程度の費用負担はご理解いただきたいと思います。
3	利用年齢について、高齢者の利用が多いが、若い世代の来館を工夫してはどうか。	市民活動に関わる層を広げるためにも検討したいと思います。
4	利用形態について、女性の活動が多く、男性の活動が少ないが、男性の参加を呼びかけてはどうか。	市民活動に関わる層を広げるためにも検討したいと思います。
5	講座や催し物について、他市の「活動情報サロン」に比べて、多く開催されている。	ありがとうございます。施設条件等もあり比較は難しいと思いますが、今後もさらに務めたいと思います。
6	施設全体について、安全性・清潔さ・備品の充実など問題がない。	ありがとうございます。今後もさらに務めます。
7	新型コロナ感染拡大予防の対応（会議室・備品設備・予約キャンセルなど）が、よくできており、安心して利用できる。	ありがとうございます。今後もさらに務めます。
8	総合的に見て、施設への満足感が高いと思う。 施設の清潔感、安全性や接客対応等指定管理者がコントロールでき	ありがとうございます。コントロールできない部分についても、利用されるかたがたの声を関係者に随時伝えていきたいと思います。

	る部分では満足度が高いと思われる。	
9	予約方法や駐車料金への意見があるが、これは指定管理者独自では解決できないことなので、市のシステムやキューズモールとの関係の中で声を届けて、より利用者にやさしくなってほしいところであると思う。	ご意見ありがとうございます。箕面市やキューズモールとは緊密に連携し、利用者のご意見等については随時担当者レベルでお伝えしています。
10	毎年このアンケートをしているが、項目が多すぎると思う。アンケート結果がアンケートした人に興味がないのではと思い、アンケート結果に興味があるかどうかを次のアンケート時に質問してはどうか。利用者は自分たちが心地よく使えていればそれでよく、周りの人がどう考えているかはあまり興味がないかもしれない。	ご意見ありがとうございます。このご意見への対応、考え方については評価の実施主体である箕面市に委ねられる部分だと思います。
11	本団体では、門真市の市民活動センターのニュースレターの制作をしている。ニュースレターは隔月で600部を発行、SNSでの情報発信にもとても積極的で、facebookやInstagramを活用している。みのお市民活動センターでも、積極的な情報発信を行ってほしい。facebookは記事が表示されていないのか。	ニュースレターに関しては、もう少し発行頻度を上げられればとは思いますが、当センターでは、センタースタッフがサポーター（ボランティア）の協力も受けながら取材や編集を行っており、他事業と並行して行うため年2回の発行に抑えています。外部団体に委託するなどの方法も考えられますが、センタースタッフが直接携わることにより取材先やサポーターとの関係性を築いたり、情報収集ができたというメリットがあると考えています。 SNSでの情報発信については指定管理者であるNPOとしてfacebookページを作成し、センターホームページにも記事が表示されるようにしています。近年メディアとしての重要度が高まっていますので、今後より活用を進めていきたいと思っています。

12	利用者の属性では、主婦や高齢者などあまりパソコンを使いこなせてない人が多い。例えば Zoom の使い方講座など、コロナ禍でもオンライン講座や市民活動を継続できる取組をする必要がある。	2020 年度には、Zoom を使ったオンラインの場づくり講座を既に開催しています。また他にもオンラインを活用した講座を複数回開催しています。今後まだ必要なところはあると思いますので、オンライン活用の経験をさらに積み重ね、NPO やそれに関わるかたがたを対象に様々な支援策を行っていきたいと思います。
13	コロナ禍こそ、共助の市民活動が必要になるので、オンラインでの市民活動団体の交流会を開催していくべきである。	ご意見ありがとうございます。同様に必要性を感じていますので、2021 年度には開催できるよう検討しております。
14	環境面で、換気面での不安が上げられている。講座時のパネルの購入は必須ではないか。	換気面での不安に対しては、機械換気を実施している旨を掲示し周知しています。 飛沫感染を防止するアクリルパネル等の準備も順次整いつつありますので、要望があれば貸出ができるようにしていきたいと思います。

## 2. 意見交換会について

項	ご意見（要約）	考え
1	新型コロナ感染拡大予防の対応（会議室・備品設備・予約キャンセルなど）が、よくできており、安心して利用できる。	ありがとうございます。今後もさらに務めます。
2	アンケートで出された、設備面や運営面の多くの要望に指定管理者として、ていねいに応えている。	ありがとうございます。今後もさらに務めます。
3	駐車料金の問題は、利用者にとって切実である。新型コロナ対策で車の使用もやむおえない。付近に増えているコインパーキングの紹介など、指定管理者も一緒に考えてほしい。	前掲のとおり

4	<p>指定管理者のスタッフの対応がよく、利用者にとって満足感と親近感を持って受け止められていると感じる。この部分は施設の使い勝手のうえでとても大切な部分だと思う。どんなにハードが良くても、窓口対応が不親切や無愛想や上から目線だと、それだけで施設に対してマイナスイメージがたってしまう。</p>	<p>ありがとうございます。利用されるかたがたと同じ市民として、上でも下でもない立ち位置での対応を大切にしていきたいと思っています。 こうした声をスタッフ内でも共有し、今後もさらに務めます。</p>
5	<p>備品設置場所（印刷機など）や部屋使用の際の不便感は、コロナ禍故に今は仕方ない面があるかと思う。この状況が落ち着いたらまた判断し直すべきかと思われる。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。感染拡大の状況や新しい知見の蓄積を見ながら検討していきたいと思います。</p>
6	<p>毎年似たような顔ぶれになっているが、毎年違う団体から意見を聞いたほうが良いと思う。 意見交換会では、他の団体の考えや利用方法もわかり、よい交流の場にもなっている。 活動で利用しているので、意見交換会はできるだけ参加させてもらいたい。</p>	<p>ご参加ありがとうございます。意見交換会は本年度コロナ禍により開催できませんでしたでしたが、次年度はオンラインの活用も含め何らかの形で交流できる場を設けていきたいと思っています。</p>
7	<p>設備やスタッフ対応について満足度が高いことがうかがえる。</p>	<p>ありがとうございます。今後もさらに務めます。</p>
8	<p>環境面では、換気面での不安が上げられている。</p>	<p>前掲のとおり</p>
9	<p>設備やサービスで、実際には整備されているのに周知されていないことがうかがえるので、SNSなどで積極的に発信したり、飲食店のように入館に大きく掲示したりして、利用者が安心感を持って来館できる取組が必要である。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。館内掲示等既に行っているところがありますが、さらに工夫して周知に努めたいと思います。</p>

### 3. その他

項	ご意見（要約）	考え
1	<p>みのお市民活動センターは、利用者が利用しやすいだけでなく、様々な取組を積極的に推進している。指定管理者の今までの経験の蓄積と市民の声を聞く姿勢があるからと思われる。今後も、このようなあり方で運営してほしいと思う。</p>	<p>ありがとうございます。今後もさらに務めます。</p>
2	<p>他市の施設と比較した場合、「活動情報サロン」と比べ、講座や催し物が多い。今後も多世代が参加できるものを検討してほしい。</p>	<p>ありがとうございます。市民活動に関わる世代の幅が広がるのは大切なことと思います。今後もさらに務めます。</p>
3	<p>他市の施設と比較した場合、利用料金が安価で利用しやすい。</p>	<p>箕面市では利用料金を指定管理者が収受し、施設の運営のための重要な財源となっています。利用されるかたのご理解に感謝しています。</p>
4	<p>市民活動の高まりをベースに指定管理者のスタッフの様々な業務・活動の努力により、ずいぶんとみのお市民活動センターの周知度や利用度は上がっていると思う。でも、市民全体の中では、まだ、あまり知らない人も多いと感じる。さらにいろいろな企画や広報活動でより一層市民生活に溶け込んでいけると良いと思う。</p> <p>2023年完成予定の北大阪急行「箕面萱野」駅ができれば、それをまた変化のきっかけにできると期待される。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p>
5	<p>古本を集めて資金にしたり、コーヒーのコーナーがあったり、独自の活動があっていいと思う。</p> <p>被災地にすぐにタオルを送ったりする活動もすごいと思う。</p>	<p>ありがとうございます。今後もさらに務めます。</p>

6	受付の人はいつも親切で、また、新型コロナウイルス感染症対応での連絡も早かった	ご意見ありがとうございます。
7	新型コロナウイルス感染症の拡大以前は、受付前で若者が勉強しているのを見かけたが、そのコーナーがなくなったことが少し寂しい。	感染症拡大防止のため、市内統一した対応として、フレキシブルコーナーの机を撤去しました。 若者がセンターに来るきっかけとなっていたところもあり、感染リスク等状況が許すようであればできる範囲で再開を検討したいと思います。
8	指定管理者が開催する講座は興味深いものが多いが、タイトルを見ると難しそうに見えて、一般の人が参加するにはハードルが高いと思う。どんな人たちが講義を受けているのか知りたい。	ご意見ありがとうございます。参加されるかたはテーマに強い関心を持たれるかたが多いですがやや少数にとどまる傾向があります。今後の企画ではハードルの高さを感じさせないよう工夫したいと思います。
9	新型コロナウイルス感染拡大により閉館を余儀なくされ、センターの運営も困難が多かった年度だったと思う。しかし、コロナ禍で人と人との交流ができなくなり、多くの市民活動もストップしてしまったと思うが、こんな時こそ、センターからの情報発信やオンライン交流の機会の提供が必要だったかと思う。 場所がなくても活動が維持できる、新しい取組に期待する。	2020年度はオンライン交流を支援する講座の開催等も行いましたが、実施できる態勢を作るまでなかなか時間を要してしまいました。 少しずつ態勢も整ってきましたので、2021年度はさらに取り組みを進めていきたいと思います。
10	今後、学生が千里中央から萱野に増えることを踏まえ、多世代がセンターを活用できるようなプロジェクトを今から考えておく必要がある。夢の実支援金に学生の応募があることを期待したい。	ご意見ありがとうございます。夢の実支援金には、これまでに若者・学生を対象としたコースを特設したことがありましたが応募につながりませんでした。周知方法の工夫等、他の方策について検討していきます。



11	他の団体が活動をブラッシュアップしていくためにも告知だけでなく、施設利用団体の活動報告もさらに積極的に行っていく必要がある。	フレキシブルコーナーを活用し、事務ブース等施設利用団体が活動を周知するためのパネル展示を団体に呼びかけ実施しています。センターが代わって行うというよりも、場を作りともに考えていくという方針で、今後も行っていこうと思います。
----	--	---