

1. 施設の名称等

施設名称	県民ボランティア活動支援センター
所在地	長崎市出島町2-11 出島交流会館4・5階

事業所管	県民生活環境部 県民生活環境課
課(室)長名	本多 敏博

総合計画上の位置づけ	基本戦略	4	生きがいを持って活躍できる社会をつくる
	施策	(3)	多様な主体が支えあう地域づくりの推進
	事業群	①	多様な主体が地域課題の解決を担う社会づくり

2. 施設の概要

設置年月日	平成 12年 7月 30日																								
設置法令等	県民ボランティア活動支援センター条例（平成12年7月14日）																								
設置目的	県民の自主的な社会貢献を目的としたボランティア活動を促進させるため、NPOボランティア活動を支援する拠点として設置																								
利用対象者等	NPO・ボランティア活動を行っている、または、活動に興味や関心を持っている県民 利用時間：火～金 午前9時～午後10時、土日祝日 午前9時～午後5時 休館日：毎週月曜日、年末年始（12月29日～翌年1月3日）																								
施設内容	面積：610.48㎡ 4階 会議室5室、会議室兼こども室1室、印刷室1室 5階 事務室、フリースペース、情報・図書コーナー、情報掲示板 ほか																								
施設の利用料金体系	会議室：無料 コピー機：白黒1枚10円、カラー1枚50円 印刷機：製版原紙1枚100円、印刷100枚につき50円（端数は切り上げ） ポスタープリンター：150円（50cm単位）																								
類似施設の設置状況	<table border="1"> <tr> <th colspan="4">(令和元年度実績)</th> </tr> <tr> <th>施設名</th> <th>させぼ市民活動交流プラザ</th> <th>福岡県NPO・ボランティアセンター</th> <th>やまぐち県民活動支援センター</th> </tr> <tr> <td>設置者</td> <td>佐世保市</td> <td>福岡県</td> <td>山口県</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>18,646人</td> <td>5,534人</td> <td>9,390人</td> </tr> <tr> <td>指定管理者制度導入</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>H18.4.1</td> </tr> <tr> <td>管理運営負担金</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>22,659千円</td> </tr> </table> (注)やまぐち県民活動支援センターの指定管理者:NPO法人やまぐち県民ネット21	(令和元年度実績)				施設名	させぼ市民活動交流プラザ	福岡県NPO・ボランティアセンター	やまぐち県民活動支援センター	設置者	佐世保市	福岡県	山口県	利用者数	18,646人	5,534人	9,390人	指定管理者制度導入	—	—	H18.4.1	管理運営負担金	—	—	22,659千円
(令和元年度実績)																									
施設名	させぼ市民活動交流プラザ	福岡県NPO・ボランティアセンター	やまぐち県民活動支援センター																						
設置者	佐世保市	福岡県	山口県																						
利用者数	18,646人	5,534人	9,390人																						
指定管理者制度導入	—	—	H18.4.1																						
管理運営負担金	—	—	22,659千円																						

区 分 (単位：千円)	平成28年度 (実績)	平成29年度 (実績)	平成30年度 (実績)	令和元年度 (実績)	令和2年度 (計画)
	財源				
国 庫					
その他()					
一般財源	21,153	20,971	20,634	21,185	22,132
事業費<A>	21,153	20,971	20,634	21,185	22,132
内 訳					
管理運営負担金	15,424	15,424	15,150	15,225	15,555
その他()	5,729	5,547	5,484	5,960	6,577
人件費	1,608	2,414	2,392	2,386	2,386
合計<C=A+B>	22,761	23,385	23,026	23,571	24,518
単位あたりコスト	1	1	1	1	1

(説明) 「利用者一人あたりに要する費用」=C÷(成果指標①利用者数)=C÷19,710

3. 指定管理者の概要

指定管理者の名称等	《所在地》	長崎市小峰町11番3-301号
	《名称》	特定非営利活動法人 Fine ネットワークながさき
	《代表者氏名》	山本 倫子
指定期間	平成 30年 4月 1日	～ 令和 3年 3月 31日
業 務	①県民ボランティア活動に関する情報の収集、提供、助言及び援助 ②県民ボランティア活動を行う者の相互の交流及び連携の促進 ③県民ボランティア活動を行う人材の育成 ④支援センター及びその附属設備の提供 ⑤前各号に掲げるもののほか、支援センターの設置の目的を達成するために必要な業務	
利用料金制	■ 導入済	未導入
	選定方法	■ 公募
		非公募

4. 成果指標の達成状況及び管理運営に要した経費等の収支状況

成果指標の達成状況	① 利用者数		(目標値の根拠)		＜令和2年度実施における変更点＞					
	② 相談に適正に対応した割合		①近年の実績を基に算定		①特になし					
	③ メルマガ読者数		②全相談に適正に対応							
			③毎年50人増加							
	実績		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度			
			(実績)	(実績)	(実績)	(実績)	(計画)			
		単位								
	①	a 目標値	人	25,000	25,000	23,000	23,000	23,000		
		b 実績値	人	23,977	23,687	24,557	19,710			
		c 達成率(b/a)	%	95	94	106	85			
②	a 目標値	%	100	100	100	100	100			
	b 実績値	%	100	100	100	100				
	c 達成率(b/a)	%	100	100	100	100				
③	a 目標値	人	1,113	1,125	1,189	1,223	1,240			
	b 実績値	人	1,075	1,139	1,173	1,190				
	c 達成率(b/a)	%	96	101	98	97				
指定管理者の収支状況	事業計画 (R1)		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度			
	(千円)	実績-計画						(実績)	(実績)	(実績)
	利用料金	300	107	319	337	275	407	240		
	県負担金	15,311	▲ 86	15,424	15,424	15,150	15,225	15,555		
	その他		13		1		13			
	収入計(a)	15,611	34	15,743	15,762	15,425	15,645	15,795		
	支出(b)	15,611	34	15,743	15,762	15,425	15,645	15,795		
	うち人件費	10,850	581	10,787	10,881	11,210	11,431	10,850		
	収支(a-b)	0	0	0	0	0	0	0		
配置職員数(人)	常勤	3人	常勤	5人	常勤	5人	常勤	3人	常勤	3人
	非常勤	6人	非常勤	2人	非常勤	2人	非常勤	6人	非常勤	6人

※(注記事項があれば記載)

5. 令和元年度事業の実施状況・実績の検証

計 画	実 績
<p>1. NPO・ボランティア活動に関する情報の収集、提供、助言及び援助</p> <p>①NPO・ボランティア活動の情報収集と提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・100ゲンバ訪問（年30か所） ・センターHP、フェイスブックの運営 ・センター情報誌「ぷらほっと」の発行（年3回） ・リーフレットの配布 ・メールマガジンの運営（月2回配信）1, 223人 ・企業向け情報誌の作成、発行 ・センターの利用促進・利用者数 20, 000人 <p>②NPO・ボランティア活動に関する助言及び援助</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全相談に適正に対応 <p>2. NPO・ボランティア活動を行う者の相互の交流及び連携の促進</p> <p>NPO・ボランティアが抱える課題について学びあう場を提供し、活動者同士の交流を深める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・NPO・ボランティアオープンカフェ開催（年6回） <p>3. NPO・ボランティア活動を行う人材の育成</p> <p>○県民に対するNPO・ボランティア活動への参加や理解を促進するための研修会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初めてのNPO・ボランティア説明会 ・ボランティアコーディネーター養成講座 <p>○NPOに対する組織基盤強化や協働推進のための研修会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・NPO設立・ボランティア受入研修 ・NPOパワーアップ研修 <p>○中間支援組織に対する機能強化のための研修会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中間支援組織スタッフ養成講座 ・行政、NPO、関係団体の求めに応じた研修会などの支援 <p>4. センターの設置の目的を達成するために必要な業務</p> <p>①利用者会議の開催（年1回）</p> <p>②モニタリングでの事業評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内部モニタリング（年3回） ・利用者モニタリング（随時） ・モニタリング委員会（年2回） <p>③危機管理マニュアルの作成及び訓練の実施</p> <p>5. センターとNPOやボランティア活動者、さまざまな関係機関・団体との連携体制の確保</p> <p>6. 利用者に対するサービスの質の向上のための方策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・付属設備の維持、修繕 ・利用料金の徴収事務 <p><県実施分></p> <p>①センターの管理運営に関する打ち合わせ</p> <p>②センターが実施する講座等催事の広報協力</p> <p>③施設維持管理費、備品購入費負担</p>	<p>1. NPO・ボランティア活動に関する情報の収集、提供、助言及び援助</p> <p>①NPO・ボランティア活動の情報収集と提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・100ゲンバ訪問…30箇所訪問 ・センターHP、フェイスブックの運営 …助成金情報など148件の情報発信 ・センター情報誌「ぷらほっと」の発行（年3回） …2, 000部発送（7/1, 11/1, 3/1） ・リーフレットの配布 …各種講座、現場訪問時等に適宜配付 ・メールマガジンの運営（月2回配信）24回配信 …読者数1, 190人 ・企業向け情報誌の作成、発行 …1, 000部作成（研修会等で随時配布） ・センターの利用促進・利用者数 …19, 710人（利用団体数 2, 536団体） <p>②NPO・ボランティア活動に関する助言及び援助</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全相談（563件）に適正に対応 <p>2. NPO・ボランティア活動を行う者の相互の交流及び連携の促進</p> <p>NPO・ボランティアが抱える課題について学びあう場を提供し、活動者同士の交流を深める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・NPO・ボランティアオープンカフェ開催 …5回開催（最終回は新型コロナウィルス影響で中止） <p>3. NPO・ボランティア活動を行う人材の育成</p> <p>○県民に対するNPO・ボランティア活動への参加や理解を促進するための研修会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初めてのNPO・ボランティア説明会…2回開催 ・ボランティアコーディネーター養成講座…2回開催 <p>○NPOに対する組織基盤強化や協働推進のための研修会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・NPO設立・ボランティア受入研修…1回開催 ・NPOパワーアップ研修…1回（2回目は新型コロナウィルス影響により中止） <p>○中間支援組織に対する機能強化のための研修会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中間支援組織スタッフ養成講座…1回 ・行政、NPO、関係団体の求めに応じた研修会などの支援…休眠預金説明会ほか適宜開催 <p>4. センターの設置の目的を達成するために必要な業務</p> <p>①利用者会議の開催…1回開催</p> <p>②モニタリングでの事業評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内部モニタリング…3回開催 ・利用者モニタリング…1回開催（利用者会議と同日） ・モニタリング委員会…1回開催（2回目は新型コロナウィルス影響により中止） <p>③危機管理マニュアルの作成及び訓練の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> …研修会：1回、避難訓練：1回 <p>5. センターとNPOやボランティア活動者、さまざまな関係機関・団体との連携体制の確保</p> <p>○行政、民間との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県社協主催のボランティアキャンペーン周知協力 ・県主催の研修、フォーラム等への協力 ・大学におけるボランティア関係講義への協力 <p>6. 利用者に対するサービスの質の向上のための方策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・付属設備の維持、修繕…日常の業務において環境衛生・設備の点検を実施。設備の利用マニュアル作成。 ・利用料金の徴収事務…徴収額：407, 670円 <p><県実施分></p> <p>①センターの管理運営に関する打ち合わせの実施、内部モニタリングでの助成など、センター業務の進捗状況を確認し、アドバイスを行った。</p> <p>②センターが実施する講座等催事について、関係市町等への広報等を行った。</p> <p>③施設維持管理費負担</p>

管理運営の状況

検 証

○NPO・ボランティア活動の関連情報の収集・発信については、情報誌等の発行及び、NPO・ボランティア情報のポータルサイト「ながさきボランぼネット」やメールマガジン、フェイスブック等を通じて積極的な情報提供を行ったが、メルマガ読者数については前年度比50人増という目標を達成できなかった。これは、インターネットからのメール受信拒否者の増加も一因となっている。そのため、センターの新たな情報発信のツールとして、幅広い年齢層が利用しているLINEを運用するよう準備中である。

○相談等に対しては迅速、適正な対応を行っており、研修や利用者会議等で行うアンケートを見ても利用者の満足度は高い。ただし利用者数については新型コロナウイルスの影響もあり目標を達成することができず、19,710人となった。

○ボランティアに関する講義開催や現場訪問などセンター内での対応にとどまらず、県域を意識した県民ボランティア活動の推進及び県民ボランティア活動を行う人材の育成・交流に努めた。

○ボランティアのみならずNPO法人に係る設立や運営への相談にも適切に対応し、施設や設備の管理も適切に行っており事故の発生はあっていない。上記以外の事業についても、事業計画に基づき適正に実施されている。

収支計画・実績

＜指定管理者実施分＞ (単位：千円)

主な項目	計画	実績	増減理由・収支改善の取り組み等
収入(a)	15,611	15,645	
うち県負担金	15,311	15,225	
うちコピー代等	300	407	
その他		13	
支出(b)	15,611	15,645	
うち人件費	10,850	11,431	
うち事業費	3,282	2,291	
うち事務費	1,479	1,923	
収支(a-b)	0	0	

＜県実施分＞

建物維持運営費（光熱水費） 1,547千円
 ビル管理・保守点検費 1,490千円
 土地使用料・下水道使用料 2,923千円

計 5,960千円

検 証

当初計画の範囲内での執行であり、収支の状況は健全である。

指定管理者制度の導入効果を踏まえた施設の設置目的の達成状況の総合評価

B

(説明)

○主な成果指標である利用者数について、新型コロナウイルスの影響などにより目標を達成することができず、メールマガジンの読者数もわずかに目標に届かなかったが、ボランティアのみならずNPO法人への対応も含め、相談に適正に対応した割合は目標を達成しており、施設の設置目的はおおむね達成している。新しい指定管理者として3年目となり、今後も利用者満足のさらなる向上をはじめ、センター設置目的の達成を目指して改善を進めていく。

6. 令和2年度事業の実施にあたり見直した内容

内 容

- 県内各地のNPO法人設立・運営相談に対応するために県振興局における相談会を実施する。
- LINEにおける情報発信を実施する。
- 新型コロナウイルス感染防止に対応するため、ZOOMを導入したオンラインによる研修や会議を実施する。

7. 令和2年度事業の評価 ※評価区分（a：行われている、b：一部行われていない、c：行われていない）

指定管理者の行う管理運営等に関する評価	視点	評価	判定理由
	・施設の設置目的にあった管理運営が行われているか。	a	職員、利用者、第三者による三段階のモニタリングで検証し設置目的に合致した適切な管理運営がなされている。
	・住民の公平かつ平等な利用の確保が行われているか。	a	NPO・ボランティア活動を行う施設利用者に対して、公平かつ平等な利用の確保がなされている。
	・利用者に質の高いサービスの提供が行われているか。	a	利用者等の意見を踏まえ、オンラインによる研修やLINEの活用など質の高いサービスの提供に努めている。
	・施設・設備の維持管理は適切に行われているか。	a	協定書に基づいた維持管理がなされ、新型コロナウイルス感染対策も十分であり適切な維持管理を行っている。
	・収入の確保に向けた取り組みが行われているか。	a	他施設の状況を踏まえた利用料金を設定のうえ、収入の確保に努めている。
	・経費節減に向けた取り組みが行われているか。	a	切手を無駄にしないよう返信用封筒は後払いとする等、十分な経費節減に努めている。
(その他の観点)			

施設の在り方についての評価	視点	評価	理由	
	必要性	・県民ニーズに照らして、事業の必要性が薄れていないか。	■ a. 薄れていない b. 一部薄れている c. 薄れている	県内のNPO・ボランティア団体数は約3千団体で推移しており、引き続き、NPOの活動拠点としての需要は高い。
		・事業を取りまく環境、経済情勢などの変化に適切しているか。	■ a. 適応している b. 一部適応していない c. 適応していない	毎年度作成する事業計画書に基づき協定を締結しており、オンライン化など環境、経済状況の変化に対応している。
		・市町または民間に移管・移譲することが適当（可能）ではないか。	■ a. 適当（可能）でない b. 一部適当（可能）でない c. 適当（可能）である	県民のボランティア活動に対する支援や活動拠点としての当施設の役割は重要であり、今後もさらに重要なものとなってくる。
	効率性	・県の負担や業務量に見合った活動結果が得られているか。	■ a. 得られている b. 一部得られている c. 得られていない	毎年度作成する事業計画書に基づき県域での活動を展開しており、成果を上げている。
		・指定管理者制度以外で、同一の県負担や業務量でより大きな活動結果が得られる手法に代えられないか。	■ a. 代えられない b. 一部代えられない c. 代えられる	NPO・ボランティアのニーズ把握、NPOの運営相談など、民間のノウハウを持った団体による指定管理者制度が有効に機能している。
		・指定管理者制度は、施設の設置目的の達成に十分寄与する手法となっているか。	■ a. なっている b. 一部なっていない c. なっていない	モニタリング委員会や利用者からの意見を踏まえ、設置目的に合致した適切な管理運営が行われている。
	有効性	・事業効果をさらに上げる余地はないか。	■ a. 余地はない b. 一部余地がある c. 余地がある	NPO法人である指定管理者自体がNPOへの中間支援機能を有しており、NPO支援において一層の効果が期待される。
		(その他の観点)		

8. 令和3年度事業の実施に向けた方向性

区分	現状維持	■ 改善	移管	廃止
(説明：令和3年度事業の実施に向けた方向性の理由・見直しの内容)				
令和2年度が次期指定管理者の選定年度であることから、2年間の検証を踏まえ指定管理者の募集要領に、利用者増への努力やNPO法人への法令手続面での具体的支援実施を謳うなど見直しを行う。				