

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	1-4	みんなで支えあう地域を創る
	施策	1	誰もが安心して暮らし、社会参加できる地域共生社会の推進
	事業群	③	多様な主体による連携・協働の推進

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支援し、普及・促進するための拠点として設置																										
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"> <thead> <tr> <th colspan="4">（令和2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> </thead> <tbody> <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>13,282人</td> <td>2,718人</td> <td>8,885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>25,692千円</td> </tr> </tbody> </table> <p>（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</p>			（令和2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	13,282人	2,718人	8,885人	指定管理者制度導入	—	—	H18.4.1	管理運営負担金	—	—	25,692千円
（令和2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	13,282人	2,718人	8,885人																								
指定管理者制度導入	—	—	H18.4.1																								
管理運営負担金	—	—	25,692千円																								

区 分	（単位：千円）	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
		（実績）	（実績）	（実績）	（実績）	（計画）
財 源	国 庫					
	その他（ ）					
予 算	一般財源	20,971	20,634	21,185	21,230	21,711
	事業費＜A＞	20,971	20,634	21,185	21,230	21,711
内 訳	管理運営負担金	15,424	15,150	15,225	15,455	15,554
	その他（出島交流会館共益費）	5,547	5,484	5,960	5,775	6,157
	人件費＜B＞	2,414	2,392	2,386	2,738	2,434
	合計＜C=A+B＞	23,385	23,026	23,571	23,968	24,145
	単位あたりコスト	1	1	1	3	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÷6,177

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3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		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29年度 (実績)	平成30年度 (実績)	令和元年度 (実績)	令和2年度 (実績)	令和3年度 (計画)
	単位						
①	a 目標値	人	25,000	23,000	23,000	23,000	23,000
	b 実績値	人	23,687	24,557	19,710	6,177	
	c 達成率b/a	%	94	106	85	26	
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	1,125	1,189	1,223	1,240	1,259
	b 実績値	人	1,139	1,173	1,190	1,209	
	c 達成率b/a	%	101	98	97	97	
指定管理者の収支状況	事業計画 (R2)		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 (実績)	令和3年度 (計画)
	(千円)	実績-計画					
利用料金	240	▲ 166	337	275	407	74	46
県負担金	15,555	▲ 100	15,424	15,150	15,225	15,455	15,554
その他		1	1		13	1	
収入計a	15,795	▲ 265	15,762	15,425	15,645	15,530	15,600
支出b	15,795	▲ 265	15,762	15,425	15,645	15,530	15,600
うち人件費	10,850	1,005	10,881	11,210	11,431	11,855	10,937
収支a-b	0	0	0	0	0	0	0
配置職員数 (人)	常勤	3	常勤 0	常勤 5	常勤 3	常勤 3	常勤 3
	非常勤	6	非常勤 0	非常勤 2	非常勤 6	非常勤 6	非常勤 6

5. 令和2年度事業の実施状況・実績の検証

管理運営の状況	計 画		実 績	
		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 ①NPO・ボランティア活動の情報収集と提供 ・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)1,240人 ・企業向け情報誌の作成、発行(年1回) ・センターの利用促進・利用者数 23,000人 ・NPO法人活動実態調査 ②NPO・ボランティア活動に関する助言及び援助 ・全相談に適正に対応 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 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。 ・NPO・ボランティアオープンカフェ開催		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 ①NPO・ボランティア活動の情報収集と提供 ・100ゲンバ訪問…48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152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(7/1,11/1,3/2) ・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1,209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 …6,177人(利用団体数1,139団体) ・NPO法人実態調査…214法人から回答 ②NPO・ボランティア活動に関する助言及び援助 ・全相談(579件)に適正に対応 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 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。 ・NPO・ボランティアオープンカフェ…6回開催

3. NPO・ボランティア活動を行う人材の育成
 ○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
 ・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
 ○災害支援組織力強化研修
 ○NPOに対する組織基盤強化や協働推進のための研修会
 ・NPO設立・ボランティア受入研修
 ・NPOパワーアップ研修
 ○中間支援組織に対する機能強化のための研修会
 ・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

4. センターの設置の目的を達成するために必要な業務
 ①利用者会議の開催（年1回）
 ②モニタリングでの事業評価
 ・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）

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

6. 利用者に対するサービスの質の向上のための方策
 ・付属設備の維持、修繕
 ・利用料金の徴収事務

<県実施分>
 ①センターの管理運営に関する打ち合わせ
 ②センターが実施する講座等催事の広報協力
 ③施設維持管理費、備品購入費負担

3. NPO・ボランティア活動を行う人材の育成
 ○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
 ・初めてのNPO・ボランティア説明会…3回開催
 ・ボランティアコーディネーター養成講座…1回開催
 ○災害支援組織力強化研修…1回開催
 ○NPOに対する組織基盤強化や協働推進のための研修会
 ・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回開催
 ○中間支援組織に対する機能強化のための研修会
 ・中間支援組織スタッフ養成講座…1回開催
 ・行政、NPO、関係団体の求めに応じた研修会などの支援…協働セミナーほか適宜実施

4. センターの設置の目的を達成するために必要な業務
 ①利用者会議の開催…1回開催
 ②モニタリングでの事業評価
 ・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…2回開催

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
 ○行政、民間との連携
 ・県社協主催のボランティアキャンペーン周知協力

6. 利用者に対するサービスの質の向上のための方策
 ・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。
 ・利用料金の徴収事務…徴収額：73,770円

<県実施分>
 ①センターの管理運営に関する打合や、内部モニタリングの機会等に、センター業務の進捗状況を確認し、アドバイスを行った。
 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。
 ③施設維持管理費負担

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センターのホームページやメルマガジン、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考えられることから、令和2年度から新たなツールとしてLINEの運用を開始し、より幅広い年齢層への情報発信を行っているところである。

○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により会議室の100日超の利用停止や通年での利用人数制限及び利用団体の活動縮減もあり、6,177人と目標を大幅に下回った。

○従前から県内各地での講義開催や現場訪問など県域を意識した県民ボランティア活動推進及び人材育成・交流に努めてきたが、令和2年度については新型コロナウイルスの影響で平年同様の活動ができない中、講義等をオンライン実施とするなど工夫しながら積極的な展開を図っている。

○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及び施設設備の管理も適切に行われている。令和2年度はNPO法人の実態調査も実施したが、法人への精力的な周知に努め、平成28年度の前回調査より調査対象団体からの調査票の回収率が向上した。その他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	15,795	15,530	
うち県負担金	15,555	15,455	
うちコピー代等	240	74	
その他		1	
支出 b	15,795	15,530	
うち人件費	10,850	11,855	常勤(月給)職員の外勤増(講師・相談等)及び病休に伴う非常勤(日給)職員勤務増
うち事業費	3,532	2,266	
うち事務費	1,413	1,409	
収支a-b	0	0	

収支の状況

<県実施分>

建物維持運営費(光熱水費)	967千円	
ビル管理・保守点検費	1,311千円	
土地使用料・下水道使用料	3,117千円	
パソコン等処分経費	263千円	
指定管理者選定経費	117千円	計 5,775千円

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。指定管理者となって3年を経過し令和3年度から2期目の指定期間に入っており、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3年度事業の実施にあたり見直した内容

内 容

○NPO法人及び法人化を目指す団体等に、より一層寄り添った丁寧な対応を行うため、県と連携し、NPO法に基づく法人設立や定款変更等に伴う申請書類等の作成に至るまでの詳細な指導・助言を行う。このような法令手続き面での具体的支援やLINEも加えた情報発信の拡充、各種セミナーの一層のオンライン化等により、本センターの利用者増にもつなげていく。

○利用者の一層の利便性向上を図るため、会議室等のインターネット予約方法に係る分かりやすいマニュアルを作成する。

7. 令和3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)

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)		

指定管理者の行う管理運営等に関する評価

		視点	評価	理由
施設の在り方についての評価	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応しているか。	■ 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。
	有効性	・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。
・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4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4年度事業の実施に向けた方向性の理由・見直しの内容)				
引き続き、県内におけるNPO・ボランティア団体の育成や活動への支援の拠点として、NPO法人による指定管理の強みを活かし、人材や団体の育成・強化や情報発信はもとより、各団体間のネットワークを強化し、多様な地域課題に対応していけるよう取組を改善していく。				