

〔指定管理者制度導入施設〕〔A調書〕

事業評価調書〔途中評価〕（令和4年度）

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" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">（令和3年度実績）</td> </tr> <tr> <td>施設名</td> <td>させぼ市民活動交流プラザ</td> <td>福岡県NPO・ボランティアセンター</td> <td>やまぐち県民活動支援センター</td> </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>12,786人</td> <td>2,000人</td> <td>7,673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>25,283千円</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">（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</td> </tr> </table> | | | （令和3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 | 12,786人 | 2,000人 | 7,673人 | 指定管理者制度導入 | — | — | H18.4.1 | 管理運営負担金 | — | — | 25,283千円 | （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3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 | 12,786人 | 2,000人 | 7,673人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 指定管理者制度導入 | — | — | H18.4.1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 管理運営負担金 | — | — | 25,283千円 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| （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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| 区 分 (単位：千円) | 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 (実績) | 令和4年度 (計画) |
|-------------------|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | 財 源 | | | | |
| 国 庫 | | | | | |
| その他 () | | | | | |
| 一般財源 | 20,634 | 21,185 | 21,230 | 21,018 | 21,517 |
| 事業費<A> | 20,634 | 21,185 | 21,230 | 21,018 | 21,517 |
| 内 訳 | | | | | |
| 管理運営負担金 | 15,150 | 15,225 | 15,455 | 15,554 | 15,554 |
| その他 (出島交流会館共益費) | 5,484 | 5,960 | 5,775 | 5,464 | 5,963 |
| 人件費 | 2,392 | 2,386 | 2,738 | 2,727 | 2,919 |
| 合計<C=A+B> | 23,026 | 23,571 | 23,968 | 23,745 | 24,436 |
| 単位あたりコスト | 1 | 1 | 3 | 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 ÷ 6,248

3. 指定管理者の概要

| | | |
|-----------|--|--------------------------|
| 指定管理者の名称等 | 《所在地》 | 長崎市出島町2-11 出島交流会館4・5階 |
| | 《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 | 令和 3 年 4 月 1 日 ～ 令和 6 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4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(前年度実績+50人) | | | | | |
| 実績 | | 単位 | 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 (実績) | 令和4年度 (計画) | |
| ① | a 目標値 | 人 | 23,000 | 23,000 | 23,000 | 23,000 | 23,000 | |
| | b 実績値 | 人 | 24,557 | 19,710 | 6,177 | 6,248 | | |
| | c 達成率b/a | % | 106 | 85 | 26 | 27 | | |
| 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 | 1,189 | 1,223 | 1,240 | 1,259 | 1,347 | |
| | b 実績値 | 人 | 1,173 | 1,190 | 1,209 | 1,297 | | |
| | c 達成率b/a | % | 98 | 97 | 97 | 103 | | |
| 指定管理者の収支状況 | | 事業計画 (R3) | | 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 (実績) | 令和4年度 (計画) |
| | | (千円) | 実績-計画 | | | | | |
| 利用料金 | 46 | 8 | 275 | 407 | 74 | 54 | 46 | |
| 県負担金 | 15,554 | 0 | 15,150 | 15,225 | 15,455 | 15,554 | 15,554 | |
| その他 | | 0 | | 13 | 1 | | | |
| 収入計a | 15,600 | 8 | 15,425 | 15,645 | 15,530 | 15,608 | 15,600 | |
| 支出b | 15,600 | 8 | 15,425 | 15,645 | 15,530 | 15,608 | 15,600 | |
| うち人件費 | 10,937 | 564 | 11,210 | 11,431 | 11,855 | 11,501 | 11,540 | |
| 収支a-b | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 配置職員数 | 常勤 3 | 0 | 常勤 3 | 常勤 3 | 常勤 3 | 常勤 3 | 常勤 3 | |
| (人) | 非常勤 5 | 0 | 非常勤 6 | 非常勤 6 | 非常勤 6 | 非常勤 5 | 非常勤 5 | |

※この収支は指定管理者が行う管理運営にかかるものであり、この他に県が直接負担したのものとしては、「2. 施設の概要」の「県予算」の「その他」がある。

5. 令和3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「ぶらほっと」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)1,259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 | | 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…32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209件の情報発信 ・センター情報誌「ぶらほっと」の発行(年3回) …2,000部発送(7/31,11/1,3/1) ・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1,297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 …6,248人(利用団体数1,029団体) ・NPO法人実態調査内容検討のための情報収集 |
| 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 | | 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 | |
| | 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 | | ②NPO・ボランティア活動に関する助言及び援助 ・全相談(661件)に適正に対応 | |

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
 ・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…2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…時津町地域サポーター養成講座ほか適宜実施

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
 ・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
 ・長崎市の子育て居場所づくりボランティア支援協力
 ・対馬市社協の移動ボランティア養成研修協力
 ・長崎県災害ボランティア連絡会の災害ボランティアセンター運営者研修モデル研修協力

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：53,680円

<県実施分>
 ①センターの管理運営に関する月次打合せ等の際に、センター業務の進捗状況等を確認し、情報共有や助言等を行った。
 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。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の運用を開始した。より幅広い年齢層への情報発信を行ったこと等により、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た。
 ○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小もあり、令和2年度の実績は上回ったものの6,248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3年度については新型コロナウイルスの影響で同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。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 | 15,600 | 15,608 | |
| うち県負担金 | 15,554 | 15,554 | |
| うちコピー代等 | 46 | 54 | |
| その他 | 0 | 0 | |
| 支出 b | 15,600 | 15,608 | |
| うち人件費 | 10,937 | 11,501 | 常勤職員のコロナ感染及び交通事故に伴う、非常勤（日給）職員の勤務日数増による賃金増 |
| うち事業費 | 3,020 | 2,462 | |
| うち事務費 | 1,643 | 1,645 | |
| 収支a-b | 0 | 0 | |
| ＜県実施分＞ | | | |
| 建物維持運営費（光熱水費） | 1,066千円 | | |
| ビル管理・保守点検費 | 1,311千円 | | |
| 土地使用料・下水道使用料 | 3,087千円 | | |
| | | 計 | 5,464千円 |
| 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なかったが、メールマガジンの読者数は目標に達した。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、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ため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4年度事業の実施にあたり見直した内容

| 内 容 |
|--|
| ○新型コロナウイルス感染症の今後の感染収束時期が不透明であるため、今後各種研修・セミナー等については更にオンライン開催になることが想定されることから、本年9月頃から、WEB機材の貸し出しを始めることとし、利用者のさらなる利便性の向上を図っていくこととしている。 |
| ○これに伴い、本センター登録団体の方を対象として、本年7月にWEB機材の使い方を覚えて頂くための研修を併せて実施する。 |

7. 令和4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 | 利用者、第三者による二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) | | | |

| | 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5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5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・強化や情報発信に取り組む。 | | | | |
| ○新型コロナウイルス感染症を契機として研修はWebによる開催が増えてきており、研修受講の場を広げることができるようになったことから、県内外で行われる研修のうち本センターの利用者にとって有益な研修については、研修主催者と協議のうえ本センターでWebにより受講できるよう取り組んでいく。 | | | | |