

指定管理者制度導入施設の管理運営に関する評価票(評価対象年度:平成27年度)

施設 の 名 称	宮城県民間非営利活動プラザ(みやぎNPOプラザ)
指 定 管 理 者 の 名 称	特定非営利活動法人杜の伝言板ゆるる
施 設 所 管 部 課 (室)	環境生活部 共同参画社会推進課

1. 当該施設の管理形態の推移【施設所管課記入】

期 間	管理形態	指定管理者(管理受託者)の名称	摘 要
平成17年 4月 ~ 平成20年 3月	指定管理者	特定非営利活動法人杜の伝言板ゆるる	
平成20年 4月 ~ 平成23年 3月	指定管理者	特定非営利活動法人杜の伝言板ゆるる	
平成23年 4月 ~ 平成28年 3月	指定管理者	特定非営利活動法人杜の伝言板ゆるる	

(注)管理形態欄には、直営・管理委託・指定管理者の別を記入してください。

2. 現指定管理者の概要【施設所管課記入】

指 定 管 理 者 の 名 称	名 称	特定非営利活動法人杜の伝言板ゆるる
	所在地	仙台市宮城野区榴岡3-11-6 コーポラス島田B6
指 定 期 間	平成23年 4月 1日 ~ 平成28年 3月 31日 (5か年)	
募 集 方 法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募	

3. 施設の概要【施設所管課記入】

施 設 の 名 称	宮城県民間非営利活動プラザ(みやぎNPOプラザ)	
所 在 地	仙台市宮城野区榴ヶ岡5番地	
設 置 年 月	平成13年 4月	
根 拠 条 例 等	民間非営利活動拠点施設条例	
設 置 目 的	県民の、営利を目的とせず、自発的に行う社会的・公益的な活動を総合的に促進するため。	
施 設 の 内 容	敷 地 面 積	1,262㎡(専用部分)
	構 造	鉄筋コンクリート
内 容	交流サロン・相談コーナー、事務室、展示室コーナー、レストラン、会議室、研修室、共同作業室、通路等、事務ブース、情報・研究ルーム、書庫、倉庫、製本室	
開 館 (所) 日	火曜日から日曜日(休館日:月曜日、年末年始(12月29日から1月3日))	
開 館 (所) 時 間	午前 9時 30分 ~ 午後 9時 30分(火曜~土曜) 午前 9時 30分 ~ 午後 5時 30分(日曜、祝日)	
指 定 管 理 者 が 行 う 業 務 の 範 囲	(1)民間非営利活動に係る情報の収集及び提供に関すること (2)民間非営利活動に係る相談及び研修に関すること (3)民間非営利活動に係る調査及び研究に関すること (4)民間非営利活動を行う者に対する施設又は設備の提供に関すること (5)民間非営利活動を行う者、県民、企業及び県相互の連携及び交流の推進に関すること (6)以上の他、拠点施設の設置の目的を達成するために知事が必要と認める業務	
利 用 料 金 制	採 用 の 有 無	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
	利 用 料 金 の 名 称	施設等の使用に係る料金

4. 施設利用実績【施設所管課記入(太枠内は指定管理者記入)】

(1) 開館(所)日数及び利用者数

項 目	事業計画	実 績		対計画比 (C)/(A)	対前年度比 (C)/(B)
	評価対象年度 (平成27年度) (A)	前年度 (平成26年度) (B)	評価対象年度 (平成27年度) (C)		
開館(所)日数	308 日	308 日	308 日	100.0%	100.0%
延べ利用者数	49,935 人	53,601 人	51,490 人	103.1%	96.1%

(注)対象施設が複数ある場合は、施設ごとに記入してください。

(2) 延べ利用者数の内訳

項 目	事業計画	実 績		対計画比 (C)/(A)	対前年度比 (C)/(B)
	評価対象年度 (平成27年度) (A)	前年度 (平成26年度) (B)	評価対象年度 (平成27年度) (C)		
施設見学者	70 人	80 人	50 人	71.4%	62.5%
大学および行政等からのヒアリング	5 人	3 人	2 人	40.0%	66.7%
交流サロン使用者	9,000 人	10,041 人	9,939 人	110.4%	99.0%
電話問い合わせ者	1,800 人	1,827 人	2,099 人	116.6%	114.9%
情報収集・提供者	2,000 人	2,260 人	1,724 人	86.2%	76.3%
プラザ使用方法の案内・問合せ者	700 人	706 人	1,075 人	153.6%	152.3%
会議室申込者	1,100 人	1,178 人	1,063 人	96.6%	90.2%
縦覧・閲覧者	10 人	13 人	10 人	100.0%	76.9%
会議室利用者	14,000 人	14,728 人	14,636 人	104.5%	99.4%
NPOに関する相談者	250 人	241 人	300 人	120.0%	124.5%
パソコン利用者	2,000 人	2,311 人	1,708 人	85.4%	73.9%
作業室利用者	2,500 人	2,542 人	2,290 人	91.6%	90.1%
チラシ等広報依頼者	1,700 人	1,773 人	1,701 人	100.1%	95.9%
事務ブース利用者	3,000 人	3,231 人	3,165 人	105.5%	98.0%
ショップ利用者	2,300 人	2,225 人	2,354 人	102.3%	105.8%
レストラン利用者	9,500 人	10,442 人	9,374 人	98.7%	89.8%
合 計	49,935 人	53,601 人	51,490 人	103.1%	96.1%

5. 管理運営収支実績【施設所管課記入(太枠内は指定管理者記入)】

(1) 収入

(単位:千円, %)

項 目	事業計画	実 績		対計画比 (C)/(A)	対前年度比 (C)/(B)
	評価対象年度 (平成27年度) (A)	前年度 (平成26年度) (B)	評価対象年度 (平成27年度) (C)		
県指定管理料	33,593	33,593	33,593	100.0%	100.0%
利用料金収入	4,130	3,930	2,822	68.3%	71.8%
その他	530	448	1,401	264.3%	312.7%
収入計 (a)	38,253	37,971	37,816	98.9%	99.6%

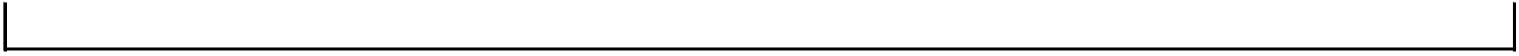
(2) 支出

人件費	24,870	23,606	23,823	95.8%	100.9%
施設管理費	2,720	3,378	2,858	105.1%	84.6%
事業運営費	2,383	2,037	2,528	106.1%	124.1%
その他	8,280	7,374	5,923	71.5%	80.3%
支出計 (b)	38,253	36,395	35,132	91.8%	96.5%

(3) 収支

収 支 (c)=(a)-(b)	0	1,576	2,684	#DIV/0!	170.3%
前期繰越収支差額				#DIV/0!	#DIV/0!
次期繰越収支差額				#DIV/0!	#DIV/0!

※ 自主事業を実施している場合は、上記に準じて、自主事業の収支実績を別掲すること。



6. 評価対象年度(平成27年度)の管理運営評価【指定管理者・施設所管課記入】

項目	事業実績 【指定管理者記入】		指定管理者の自己評価 【指定管理者記入】	評価	県の評価 【施設所管課記入】	評価
	①管理運営体制	<p>①NPOプラザの業務は、施設設備の貸出しにとどまらず、NPO運営にかかわる相談や情報提供が必要なため、中番勤務(8:45～17:30)と遅番勤務(13:00～21:45)のシフト制にして、各時間帯に常時3名以上のスタッフを配置した。</p> <p>特に館長、副プラザ長(運営業務主任)を含む3名をシフトリーダーとして計画的に配置し、必要に応じて館長、副プラザ長による会議を行ったほか、全スタッフのミーリングリストを作成し、緊急事態が発生した場合は、速やかに報告できる体制をとった。</p> <p>②新規採用スタッフに対し、NPOの基本知識からNPOに関する法律、県のNPO支援施策など、業務に必要な知識の習得や、NPOプラザ運営に関する業務の研修を館内業務のOJTと同時進行で行った。</p> <p>③シフト勤務でスタッフが一堂に会することが難しいため、毎月1回、休館日に全スタッフが出席するミーティングを実施し、1ヶ月の事業評価と課題検討、翌月の事業予定などの情報を共有した。</p> <p>④NPOの運営を支援するにあたり、スタッフのスキルアップを図るため、NPOやNPO支援組織などが主催するNPOマネジメントに関連する研修を延べ29名のスタッフが受講した。</p> <p>⑤NPOの理解促進やNPOプラザの周知のため、他団体の事業等にスタッフを派遣した(4回、4名)。また、法人事務局が研修やイベントを行う際には、NPOプラザのパンフレットも持参し、プラザの機能等を紹介した。</p>	<p>・予定通りのスタッフが配置できたほか、館長とシフトリーダーの連絡体制を密にし、安全な運営ができた。</p> <p>・ミーティングおよび朝礼での情報共有を徹底し、円滑に業務を進めることができた。</p> <p>・ミーティングでは、スタッフによるNPOミニ講座の実践や、NPO相談のケーススタディ、他県のNPO支援の動向の共有をするなど、スタッフのNPOへの理解を深めた。</p> <p>・スタッフが研修で学んだことは、他のスタッフと共有し、スタッフ全体で業務に活かすことができた。</p> <p>・外部研修出席時等、NPOプラザパンフレットを持参し配布するなど、積極的にNPOプラザのPRを行った。</p>	A	<p>・事業計画に基づき、計画的に人員配置及び施設の運営が行われたことが認められる。</p> <p>・定期的な職員ミーティング及び全職員によるNPOに関するプレゼンテーション等の職員研修等を実施し、スタッフの資質向上に努めたことが認められる。</p>	A
人員体制	正規 7人	非正規 2人				
②施設・設備の維持管理業務の実施	<p>①施設の状況を常に把握し、異常が発生した場合は、速やかに施設管理者である宮城県文化財保護課分室や主務課に報告し、協議の上対処した。</p> <p>②備品の状況を常に把握し、故障が発生した場合は、速やかに主務課に報告のうえ、適宜対処した。</p> <p>③清掃の入らない日や夜間などは、スタッフで会議室や交流サロン、トイレ等を清掃した。</p> <p>④施設の利用状況を確認するため、1日3回の定時見回り及び閉館見回りを実施した。</p> <p>⑤ボランティアと協力し、施設内の観葉植物等の環境美化に務めた。</p> <p>⑥宮城県文化財保護課分室、宮城県婦人会館との複合施設のため、全館の施設管理のため連絡会に出席し、情報を共有した。</p> <p>⑦宮城県備品のうち、修繕費用が高額で修繕を保留にしていたもの(簡易ステージ、レストランガスオープンレンジ等)を修繕した。</p> <p>⑧NPOプラザ事務室の天井が高く冷暖房効率が悪いため、指定管理者負担でシーリングファンを設置した。</p>	<p>・スタッフによる清掃も徹底し、常に清潔な状態を保つように心がけた。</p> <p>・定時見回りを徹底し、異常の早期発見につなげたほか、トラブルを未然に防ぐことができた。</p> <p>・複合施設のため運営には3者の協力が欠かせないが、NPOプラザは共有スペースである駐車場満車時の対応、地階も含めた定時見回り、共有ロビーの状況把握等、積極的に管理運営に協力した。</p>	S	<p>・備品や施設の修繕等については、県との指定管理者協定書の中で取り決められた区分により、適切に対応している。</p> <p>・施設管理については、ボランティアの協力を得、環境整備を行っている等、指定管理者であるNPOの特性を生かした取り組みが評価できる。</p> <p>また、利用状況の確認として行っている見回りについては、リスク管理の上で有効である。</p> <p>・庁舎及び施設の老朽化が進み、利用者からの苦情が寄せられてきているなか、宮城県文化財保護課分室と婦人会館と連携しながら、利用者の満足度を高めるよう対応している。</p>	S	
	<p>1. 民間非営利活動に係る情報の収集及び提供業務</p> <p>(1)交流サロンの運営</p> <p>①NPOから周知を依頼されたイベントや講座などのチラシや、スタッフが収集した情報を交流サロンを中心に掲示し、情報発信した。NPOが発行する図書やマネジメントに関する書籍等も設置し、閲覧に供した。</p> <p>②県内のNPO法人数、認定NPO法人数を随時表示する掲示板を整備したほか、個別のNPO情報ファイルを見やすく整備した。</p> <p>(2)インターネット情報サイト(みやぎNPO情報ネット)運用業務等</p>	<p>・NPOや市民により多くの新しい情報を提供できるよう、全スタッフで情報収集に力を入れた。また、法人事務局とも連携し、新しい情報やNPOセクターに役立つ情報を発信した。</p> <p>・来館者に、NPOIに関する情報収集のしかたを積極的にアドバイスした。</p> <p>・経年劣化で見えづらくなった掲示物のリニューアルに力を入れた。</p>	S	<p>・NPOや県民が必要としている情報収集を積極的に行い、情報提供を行っている。また、東日本大震災後、支援を必要としている個人や支援活動をするNPO等に関する県内外からの問い合わせ対応等、時宜にあった情報提供を行っている。</p> <p>・館内展示物は、来館者が見やすいよう展示の工夫を行っている。</p> <p>・みやぎ情報ネット運営業務に関しては、情報ネットのデザインを一新する等利用者への効果的な情報提供に努めた。また、情報拠点施設としてのみやぎNPOプラザの役割機能を高めた。</p> <p>・ホームページ以外にも、情報誌やメールマガジン、ブログ、フェイスブック等様々な媒体を用い、県民に対して、タイムリーな情報提供を行っている。</p> <p>・「民間非営利活動に係る相談及び研修に関する業務」については、広報に努めた他、相談者の都</p>		

③運営業務(ソフト事業等)の実施

①みやぎNPO情報ネットの運用
NPOが発信するイベント等の情報を掲載するほか、NPOの活動に重要な助成金情報を収集し、掲載した。
年間訪問者数は290,597件、ページビュー数は1,374,371件、トップページアクセス数は89,406件。
情報アップ数は、1,211件。その他行政などの情報提供を合わせると5,112件の情報更新作業をした。

②リニューアル
利用者が求めている情報や宮城県内のNPOが発信する情報をより得やすくするために、デザインを一新し、トップページの掲載項目等を整理した。また、スマートフォンやタブレットなどのモバイル端末でも見やすくなるよう、ページ幅を調整した。

■仕様書に基づく業務のほか、以下を実施。
①「みやぎNPOプラザブログ～をむすび日記～」
NPOプラザを身近に感じてもらえるよう、日頃のNPOプラザで展開される講座やイベント、交流サロンでの出来事、インキュベーション施設であるショップやレストランの様子など、年間199件掲載した。

②みやぎNPOプラザFacebook
NPOプラザで開催する講座や専門相談の告知のほかに、ブログの更新状況をNPOや市民に拡散する手段として活用した。そのほかにも、市民にNPOプラザをより身近に感じてもらえるよう、プラザの日常やプラザでの取り組みなど、年間243件発信した。

③みやぎNPO情報ネットメールマガジン
毎月1日に発行し、プラザからのお知らせや助成金情報、NPO法人認証情報など309件を掲載した。
登録者はH28.3月末時点で799名。

(3)情報誌の発行

①「みやぎNPOプラザ情報 One to One」を年6回発行
装丁：A3版2ツ折 4頁 カラー1色印刷
発行日：奇数月の1日
発行部数：3,000部
配布先：約200ヶ所

②「月刊社の伝言板ゆるる」にプラザ頁を掲載
仕様：A4版 1頁 カラー1色印刷
発行日：毎月1日
発行部数：9,000部
配布先：約450ヶ所

(4)特定非営利活動促進法に規定する縦覧及び閲覧に関する業務

宮城県が所轄するNPO法人の縦覧・閲覧書類の設置、差し替え等を行った。(年間597件)

2. 民間非営利活動に係る相談及び研修に関する業務

(1)民間非営利活動の促進・団体の育成等に関する相談業務

①会計税務相談(税理士、公認会計士が対応)
毎月開催、年間34件対応。

②法人設立・団体運営相談
毎週水曜日開催、年間50件対応。

・みやぎNPO情報ネットへの訪問者数は前年度より14,906件減ったものの、トップページへのアクセス数は4,389件増加した。
・NPOやNPO支援機関から寄せられた多くの情報を、多くの市民やNPOに活用してもらったため、情報を入力するボランティアの協力も得て、速やかに掲載した。
・ウェブサイトではボランティア情報への関心が高いため、NPOが募集するボランティア情報の収集と掲載に力を入れた。

・ページ幅の調整(レスポンシブル化)を行い、どのような端末でも見やすくなった。
・情報ネットへの情報掲載依頼を専用フォームから行えるように改善した。

・ブログの掲載件数は、昨年度より24件増加した。また、ブログを更新時はFacebookでもその旨を発信し、多くの人に閲覧してもらえるよう工夫した。

・Facebook上でNPO夜学の参加者同士が交流したり、Facebookを介してイベントの参加申込を受けるなど、昨年度よりも多様な活用ができた。

・メールマガジン登録者拡大のため、講座開催時や相談実施時に積極的に登録を呼びかけ、年間67件の新規登録があった。

・宮城県内のNPO活動や市民活動、NPO支援センターの動向をタイムリーにとらえた記事を掲載した。昨年度から県内の支援センターの様子を紹介するコーナーをつくり、今年度も引き続き各センターやNPO中間支援組織の様子を紹介した。

・毎月、市民に向けてNPO法人縦覧中の団体名やNPO法人に認証された団体、認定された団体名称を記載し、県内外に発信した。
・NPOプラザを拠点に展開されている様々な市民活動を紹介したほか、NPOプラザの活用方法などを市民にPRした。

・より多くのNPOが相談を活用できるよう、チラシ配布やブログやメールでの告知、NPOプラザ窓口での声かけなどの広報を徹底した結果、相談件数が昨年度より増加した。

・会計税務相談は昨年度より12件増えた。

・館長、副プラザ長2名の3名体制で対応できるようにし、相談者の都合に合わせて水曜日以外でも柔軟に対応した。

合に柔軟に相談対応したことにより相談件数が増加し、相談者へのニーズに効果的に対応できたといえる。
・また、仕様書に基づく相談業務以外の雇用相談等については、相談者へ詳しく対応できるよう専門家を配する等、仕様書に基づく相談と併せ相談者へのきめ細かい対応ができた。
・NPOプラザ出前講座等、県域での講座を行うに当たり、地元のNPOプラザより支援センターや市町村担当課の要望を聞き、地域の実情に応じたテーマで講座を開催していることが評価できる。
・NPOと市民との交流事業「NPOフォーラム」については、館内スタンブラリー実施やレストランの特別メニュー対応等、館内入居者と一体となった取り組みで開催したことにより、NPOと市民交流の促進を図ることができた。

A

<p>③スタッフによる窓口相談対応：年間159件</p>	<p>・NPO法人申請方法や申請書類の確認などの相談に多く対応した。</p> <p>・スタッフによる窓口相談対応は昨年度より52件増えた。</p> <p>・正確な情報提供を心がけるとともに、スタッフでの対応が困難な場合は、専門相談につなぐなどしてNPOを支援した。</p>	
<p>■仕様書に基づく業務のほか、以下を実施。 ①雇用なんでも相談(社会保険労務士が対応) 4月と3月に開催し、年間4件対応。</p>	<p>・昨年度は雇用相談への申込がなかったが、今年度は4件対応した。</p> <p>・雇用相談では、マイナンバー制度関連の相談にも応じられるよう、制度対策に詳しい特定社会保険労務士が応じた。</p>	
<p>②コミュニティ・ビジネス相談(中小企業診断士等が対応) 6月、10月に開催し、年間5件対応。</p>	<p>・コミュニティ・ビジネスを展開するNPO向けの経営相談を実施した。</p>	
<p>③法律相談(弁護士が対応) 8月、12月に開催し、年間4件対応。</p>	<p>・法律相談については、NPOが相談できる内容をイメージしやすいようなチラシを作成し、広報した。</p>	
<p>(2)民間非営利活動の促進・団体の育成等に関する研修業務</p>		
<p>①NPO運営のためのマネジメント講座 NPOの運営一般、人材育成に関する「NPO運営のためのマネジメント講座」をNPOプラザで6回開催。参加者総数は148名(平均24.7名)。定員20名を超えた講座は、6講座中5講座。</p>	<p>・全スタッフで企画案を出し合う会議やワークショップなどを行い、よりNPOのニーズに沿ったテーマを設定するように心がけた。</p> <p>・昨年度より年間を通して参加者が42名増えた。</p>	
<p>②NPOの会計・税務・決算等の講座 NPO法人の会計基準を学ぶ講座や、経理、税務に関する「NPOのための会計・税務講座」をNPOプラザで6回開催。参加者総数は112名(平均18.7名)。定員20名を超えた講座は、6講座中2講座。</p>	<p>・会計ソフトを導入するほど大きな規模でない団体向けに、エクセルソフトを活用した会計処理方法を学ぶ講座を開催した。パソコンでのワークも行い、好評を得た。</p> <p>・昨年度より年間を通して参加者が13名増えた。</p>	
<p>(3)民間非営利活動に関する行政職員の理解促進等事業</p>		
<p>行政職員を対象に、NPOの基礎やNPOを取り巻く環境、NPOと行政との協働の理解を深めるため、職員の異動が落ち着いた5月に1回開催。 昨年度まではNPOプラザで開催していたが、収容人数の多い宮城県庁のみやぎ広報室を会場に実施した。宮城県から広報の協力を得て、53名が参加した。</p>	<p>・NPOプラザ会議室より収容人数が多い県庁広報室を借りることができ、多くの行政職員に受講の機会を提供することができた。</p> <p>・講座の休憩時間に、名刺交換と情報交換の場を設けた。</p>	
<p>(4)NPO支援施設及び中間支援組織の育成支援</p>		
<p>①NPO支援組織の育成支援 ・NPO法人いしのまきNPOセンター、NPO法人とめ市民活動フォーラム、大崎市市民活動サポートセンター、名取市市民活動支援センターで、NPOの理解促進やネットワークづくりのために行われたイベントにスタッフを派遣した。</p> <p>・名取市市民活動支援センターの運営を担うスタッフに対する窓口業務及び施設管理業務の研修を受け入れた。</p> <p>・気仙沼市、栗原市、山元町で開催した出前講座や、行政NPO担当部署や地元のNPO支援センターと共催し、広報協力や会場提供の協力を得た。</p> <p>・みやぎNPOプラザの情報誌「One to One」で、石巻市NPO支援オフィス、とめ市民活動プラザ、大崎市市民活動サポートセンター、仙台市市民活動サポートセンター、名取市市民活動支援センターの支援活動の様子を紹介した。</p>	<p>・プラザでのOJT研修受け入れ、現地に出向いてのイベント参加やイベント運営サポート、情報紙での地域情報の発信などを通して、より決め細やかなサポートができた。</p>	
<p>②NPO支援センタースタッフ研修 県内のNPO支援組織で働くスタッフや民間NPO支援組織のスタッフ、市町村NPO担当部署職員を対象に、研修を年3回実施。参加者総数は49名。</p>	<p>・県内のNPO支援センタースタッフや市町村担当職員に対し、NPO支援に必要な情報や、情報交換・情報共有の場を提供することができた。</p>	
<p>■仕様書に基づく業務のほか、以下を実施。 ①みやぎNPOプラザ出前講座</p>		

<p>県域のNPOの基盤整備の支援や、NPOの理解促進を目的とし、気仙沼市、栗原市、山元町で各1回開催した。 参加者総数は56名。定員20名を超えた講座は3講座中1講座。</p>	<p>・県域での講座は、地元の間支援組織や支援施設、市町村担当課と協力のうえ企画し、より実態に合った講座を開催できた。 ・広報の際は地元のNPOの協力も得るなど、NPOとも連携することができた。</p>
<p>3. 民間非営利活動に係る調査及び研究業務</p> <p>認定NPO法人の認定要件であるPSTには絶対値基準、相対値基準のほかに、地方自治体による条例個別指定を受けるといものがある。今後県内の自治体が制度を採用する際の参考として、他県の条例個別指定制度について調査した。 平成27年度は、全国都道府県・政令指定都市の個別指定条例調査を行い、11月には神奈川県、横浜市、北海道、札幌市を訪問し、条例個別指定制度を採用した背景や条例制定の流れ、個別指定の要件などをヒアリングした。 また、3月にはシンポジウム「先進事例から考えるNPO法人への寄附税制優遇条例」を開催し、調査概要を報告したほか、先進的に取り組む京都府と札幌市の職員を招き、条例制定の経緯や、条例制定後のNPO法人を取り巻く環境の変化等の話を聞いた。 シンポジウムの参加者は38名(定員40名)。</p>	<p>・先駆けて条例個別指定をしている都道府県のヒアリング等の調査を行い、シンポジウムで報告することで、県内NPOや自治体に条例個別指定について周知することができた。</p>
<p>4. 民間非営利活動を行う市民、企業及び県相互の連携及び交流の推進に関する業務</p> <p>(1)「今日から、始める。市民活動！みやぎNPOフォーラム2015」の開催</p> <p>①第1会議室、第2会議室 「チームワークを高めるためのアイスブレイク講座」(15名参加)、パネルディスカッション「私達がNPOである理由」(44名参加)を実施。最後に交流会を行い、参加者同志の交流を図った(43名参加)。</p> <p>②交流サロン、第3会議室、研修室 市民のNPO理解を促進するため、プラザの利用団体による、ステージ、講座、物品販売、手作りワークショップ等を実施した。レストランも特別メニューで運営。NPO23団体が参加し、441名の来場があった。</p>	<p>・常に全館の状況を把握しながら、事故無く運営することができた。</p> <p>・ボランティア5名の協力を得て、来場者の呼び込みやロビーでのプログラムの案内などに力を入れることができ、来場者増につながった。また、ボランティアにとっても、県内で活動するNPOを知る場となった。</p> <p>・来場者に館内をくまなく見てもらえるような仕組みとして、スタンプラリーを実施するなどの工夫をした。</p> <p>・NPOという組織形態を選んで活用する理由について考えることができた。</p>
<p>5. その他、施設の設置目的を達成するために知事が必要と認める業務</p> <p>(1)ボランティア活動の促進</p> <p>①交流サロンでのボランティア募集情報揭示みやぎNPO情報ネットに掲載依頼のあったボランティア募集や有給スタッフ募集の情報を交流サロンに掲示した。</p> <p>②「NPO夜学～世のため人のため、考動する人になるための道しるべ～」 学生や社会人を対象に、NPO・市民活動を基礎から学び、ゆくゆくは市民活動団体を立ち上げ、活動する人材、もしくは既存のNPOにスキルを提供できる人材を育成することを目的に開催。 10月～1月に4回(定員15名)の講座を開催、また、12月～1月にかけて仙台市内のNPO法人3団体と、体験希望者をマッチングした。 活動体験も含めた参加者合計は113名。</p>	<p>・市民へのNPO理解促進とNPOプラザを周知する場となった。また、各団体のPRの場となった。</p> <p>・みやぎNPO情報ネットは「ボランティア」というワードで検索されることが多く、ボランティアへの関心が高いことから、NPOボランティア募集情報の収集に力を入れ、交流サロンへの揭示やみやぎNPO情報ネットで発信した。</p> <p>・昨年度に引き続き、NPO夜学を開催したが、今回はNPOとボランティア希望者をマッチングし、ボランティア体験をするプログラムを組み入れたため、NPOをより身近なものとして理解してもらうことができた。</p>
<p>(2)みやぎNPOプラザ運営評議会の開催</p> <p>みやぎNPOプラザの運営や、県内のNPO支援を協議する諮問機関として、学識経験者、NPO支援組織、施設利用者、県域協力団体等10名で構成する運営評議会を設置し、年2回開催した。</p> <p>■ソフト事業として、仕様書に基づく業務以外に以下を実施。</p> <p>①図書委託販売 NPOが発行する図書を販売代行した。20種類の書類を設置し、61冊販売。</p> <p>②プロジェクター等の貸出 当法人所有のプロジェクターやDVDプレーヤー、ブルーレイディスクレコーダー等を、</p>	<p>・評議会委員からの意見を運営に反映させ、施設管理や講座開催に活かした。</p> <p>・扱う図書の開拓、及び注文を含めた広報チラシを作成して、広報を行った。</p> <p>・貸出し可能な拡声器を新たに1台整備し</p>

	<p>ヤー、音響などの機材を施設貸し出し用として活用した。</p>	た。			
④自主事業の実施	<p>(本文の各項目に記載済み、自主事業のみ再掲)</p> <p>■ソフト事業として、仕様書に基づく業務以外に以下を実施。</p> <p>①図書委託販売 ②プロジェクター等の貸出</p> <p>■専門家対応の無料相談会</p> <p>①雇用なんでも相談(社会保険労務士対応) ②コミュニティ・ビジネス相談(中小企業診断士等対応) ③法律相談(弁護士対応)</p> <p>■みやぎNPOプラザ出前講座 県域NPOの基盤整備、およびNPOの理解促進のために年3回開催。気仙沼市、栗原市、山元町で各1回開催した。</p>	<p>・随時、利用者のニーズをアンケートなどで調査収集し、サービス向上を目指した。</p> <p>・宮城県全域を支援対象とし、地域のニーズに合った企画を実施した。</p>	S	<p>・仕様書に定める事業以外にも、利用者のニーズを捉え、時宜に応じたテーマで相談会を開催している。</p> <p>・NPO活動に関する書籍や、NPO法人運営のための資料の販売、会議室利用者のために指定管理者が準備したプロジェクターの貸出などにより、NPOプラザ利用者の利便性を図っている。</p> <p>・出前相談では、開催地域の市町村NPO担当課やNPO支援センターと連携し、地域のニーズに合ったテーマの講座を開催するなど、NPOプラザを利用することが難しい地域のNPO活動を積極的に支援したことは評価できる。</p>	S
⑤利用者サービスの向上	<p>①利用者懇談会の開催 NPOプラザのよりよい活用を検討するため、使用団体との意見交換や出席者間の情報交換の場として2回開催。1回目は一般の利用者12名が参加。2回目は、貸事務室等を利用し、NPOプラザを拠点にして活動している団体を対象に開催し、8名が参加した。</p> <p>②インキュベーション施設(事務室、ショップ、レストラン)使用団体の育成 ・各団体担当のスタッフを決め、日頃からの情報交換で各団体の現状や課題を把握した。また、 ・事務室等使用団体対象の利用者懇談会を開催し、日頃の活動状況について情報交換をしたほか、全館のインターネット回線設備整備などの施設や設備に関する要望を受けた。</p> <p>③情報関係 ・みやぎNPO情報ネットをリニューアルし、スマートフォンやモバイル端末でも見やすいよう、頁幅の調整やデザイン変更を行った。 ・Facebookを活用し、NPOプラザを身近に感じてもらえるよう積極的に情報を発信した。</p> <p>④講座関係</p> <p>■仕様書に基づく業務以外に、次の事業を実施し利用者サービスの向上に努めた。</p> <p>①情報関係 メールマガジン登録について、プラザ主催の講座や専門相談、窓口で案内するなど、登録者の増加を図った。</p> <p>②専門相談 専門相談を活用してもらえるよう、県内のNPOに対しての広報を徹底した。</p> <p>③wi-fiの整備 4月から、交流サロンでwi-fiが使用できるよう整備した。</p> <p>④利用料の減額 条例で定められている、研修室や情報回線設備の金額より安い額で貸し出した。</p>	<p>・NPOプラザを利用しながら活動する団体が、日頃から抱える課題の解決に向けて、参加団体間でのアドバイスや情報提供がなされた。また、NPOプラザの運営に関する要望や意見も聴き、すぐに対処できることは迅速に改善した。また指定管理者で対応が難しい施設や設備に関すること(全館インターネット回線の導入等)は、主務課に報告した。</p> <p>・団体に必要と思われる講座や相談会実施の情報を積極的に提供した。また、講座参加費はインキュベーション支援の一環として割り引いた(延べ13団体)。</p> <p>・必要に応じて、NPO運営に必要な総会運営方法、会員やボランティア、催事参加者の募集方法などのアドバイスや、助成金情報などを提供した。</p> <p>・Facebookの活用に力を入れ、ブログを更新した際はFacebookでも拡散するなどの工夫をした。特に、市民を対象として開催する「NPO夜学」の広報ツールとして活用し、参加者を募ることができた。</p> <p>・協定書、仕様書に記載されていない事業についても、NPOセクターに必要な講座については、積極的に実施した。</p> <p>・専門相談の実施広報に力を入れ、昨年度より多くの団体に活用された。</p> <p>・以前から寄せられていた、館内でネット回線使用できるようにしてほしいという要望に応え、交流サロンでwi-fiが使用できるよう整備し、好評を得た。</p> <p>・研修室は、印刷室の音を考慮し300円/1h(400円)に、情報回線は設置環境の変更により1000円/月(3000円)に減額した。</p>	A	<p>・「利用者懇談会」として、みやぎNPOプラザを拠点として活動している団体と意見交換を行う場のほか、一般利用者からの意見を取り入れる機会を設けるなど、積極的に利用者ニーズの把握に努めていることは評価できる。</p> <p>・事務室等利用団体に対する、伴走的なフォローアップ等、インキュベーション施設として役割を果たしていると認められる。</p> <p>・また、フェイスブック等多様なチャネルを活用した情報提供を行うなど、時宜を得た対応により、積極的な情報収集及び情報発信が行われ、利用者サービスの向上につながる取り組みがなされている。</p>	S

<p>⑥利用者の苦情、要望等の把握とその反映</p>	<p>①利用者懇談会を年2回開催し、NPOプラザへの要望や意見を聞く機会を設けた。</p> <p>②貸室利用者へのアンケート用紙配布や利用者アンケートの回収BOXを設置し、プラザへの要望や意見が出しやすい環境を整えた。</p> <p>③意見や要望には、改善できるものについては迅速に対応したほか、それ以外はミーティングで対処を検討し、主務課に報告及び相談した。その対処結果は館内の掲示板に掲示し、利用者へ周知した。(年間20件)</p> <p>④トラブル発生時に迅速に対応できるよう、常時シフトリーダーを配置し、館長、副プラザ長(運営業務主任)と迅速克適切な対応がとれる体制をとった。</p>	<p>・施設駐車場でマナーを守らない人がいることや、古紙の分別方法の分かりにくさ、館内でインターネット回線が使用できるようにしてほしいなどの意見があり、利用者への声かけや、館内掲示等で改善できることはすぐに取り組んだ。指定管理者での対応が難しいことは、主務課に報告、相談した。</p> <p>・会議室の予約や使用方法等の質問を受け、より分かりやすく利用方法を伝えるツールを整備した。</p> <p>・利用者が意見や要望を出せる機会や環境を十分に設け、対応についても万全を期すことができた。アンケートでは、トイレの未修繕、施設内の掲示の見づらさ等の指摘を受けた。トイレに関しては主務課に相談し修繕されたほか、掲示についてはスタッフで改善するなどの対応をした。</p> <p>・要望への回答は館内に掲示し、施設の対応の情報公開につなげた。その他については、質問者や要望者に直接返答した。</p> <p>・館長、副館長(運営業務主任)とシフトリーダーの連携体制を密にしたことが、トラブル発生時の適切な対応につながった。</p>	<p>S</p>	<p>・アンケートBOXによる利用者の声に対する回答など、トラブルを未然に防ぐ対策が講じられている。また、意見や要望に対する対応結果を、館内の掲示板に掲示することにより、情報の共有化と対応の透明性が保たれている。</p> <p>・万が一、トラブルが発生した際は、館長や主任等の責任者の判断を仰ぐ体制がとられていることは評価できる。</p> <p>また、毎日の業務は、全スタッフによる定期的なミーティングの場で、情報を共有することで、トラブルを未然に防ぐことや再発を防止する対策がとられている。</p>	<p>S</p>
<p>⑦安全対策</p>	<p>①宮城県文化財保護課分室、宮城県婦人会館と消防訓練を2回実施した。2回目は、文化財保護課分室が不在時に火災が発生したことを想定し、NPOプラザスタッフが主導して館内放送や通報連絡する内容で訓練した。</p> <p>②地震や異常気象発生時は、施設内外の状況を確認し、主務課及び宮城県文化財保護課分室に報告した。</p> <p>③日常的に、館内の避難経路、非常用のサインなどを確認し、緊急避難時の情報を共有した。</p> <p>④利用者の緊急事態に備え、簡易ベットや毛布を設置した。</p> <p>⑤全スタッフが普通救命講習Ⅰを受講した。</p>	<p>・緊急時に利用者の安全を確保するため、避難誘導方法や、緊急時対応方法については、日常的にスタッフで確認し、計画どおりに対応できた。</p>	<p>S</p>	<p>・同じ庁舎に入居する、宮城県文化財保護課分室及びみやぎ婦人会館と合同の避難訓練等を実施することで、緊急時の誘導方法等の情報を共有しており、安全対策が講じられている。</p> <p>また、利用者の緊急事態に備えた備蓄が行われている。</p>	<p>S</p>
<p>⑧県民の平等利用</p>	<p>①条例に基づく利用対象者及びそれに順ずる団体に対し、貸室や作業室の備品等を貸出した。また、NPOに関心のある市民や企業等には、玄関ロビーや交流サロンでNPOの情報提供を行った。</p> <p>②貸室の受付の平等を確保した。 3ヶ月前の応答日から窓口で平日(火～土曜日)の9:30～21:30、日・祝祭日の9:30～17:30の間、受け付けた。 電話予約は10:00から受け付け、FAXやメールの場合、受信の時間差があり、応答に時間がかかることを明記した。</p> <p>③事務室及びレストランの入居団体を公募し、学識経験者やNPO支援組織、主務課や指定管理者で構成する選考委員5名により、2回の選考審査会を実施した。</p> <p>④使用対象者をみやぎNPO情報ネット等に明確に表示したほか、使用対象外の団体や個人に対して、使用可能な他施設を紹介した。</p> <p>⑤講座を開催するにあたり、すべての受講対象者に情報が届くように、多様な媒体を活用して広報を行った。</p>	<p>・施設利用方法の情報は、みやぎNPO情報ネットに掲載したほか、窓口や館内にも掲示し、平等な対応ができた。</p> <p>・窓口業務などについては、スタッフで常に情報を共有し、平等な対応ができた。</p>	<p>A</p>	<p>・事務室の貸与団体を選定する際には、外部委員による審査を行うことにより、透明性・公平性が確保されていると認められる。</p> <p>・貸室の予約受付について、使用対象者及び窓口対応と電話対応等での取扱いが異なる旨を明示し、公平性を確保するための取組を行っていることが認められる。</p> <p>・講座を開催する際の広報手段を工夫することにより、より多くの県民への周知に努めていることは評価できる。</p>	<p>A</p>

項目	事業実績 【指定管理者記入】	指定管理者の自己評価 【指定管理者記入】		県の評価 【施設所管課記入】	
			評価		評価
⑨個人情報の保護	<p>①個人情報保護法及び指定管理者が設置する「民間非営利活動プラザに関する個人情報管理規定」に基づき、個人情報の保護に努めた。</p> <p>②情報漏洩や流出を防ぐため、スタッフによる情報の持ち出しや、フラッシュメモリの使用を禁止した。</p> <p>③個人情報保護責任者(館長)を置いた。</p>	<p>・スタッフミーティング等で、個人情報の管理徹底を定期的に確認した。</p> <p>・スタッフ採用時には、個人情報保護について説明し、秘密保護に関する誓約書を提出してもらい、情報漏えいや個人情報保護に努めた。</p>	S	<p>指定管理協定書にある「個人情報取り扱い特記事項」に基づき、適正な取扱いに努めていると認められる。</p>	A
⑩利用実績	<p>■上記「4. 施設利用実績」の通り。</p> <p>■その他、下記の利用があった。</p> <p>①短期ショップスペースを述べ7団体に約7週間貸出した。</p> <p>②印刷機、コピー機、パソコンなど、活動に必要な機器を貸出した。コピー機は、12,631枚の使用、印刷機は1,059件の利用があった。</p> <p>③NPOの連絡先となるレターケース40台、荷物保管場所になるロッカー(大:30台、小:13台)を貸出した。レターケース使用団体へのFAX取次ぎサービスも延べ20団体に行った。</p>	<p>・年間の利用者は、前年度より2,111名減っているが、電話での問い合わせやNPO相談などは利用者数が伸びている。</p>	A	<p>・年間の利用者は前年度より減ったものの、プラザ使用方法の案内・問い合わせ等の件数は前年度を大幅に上回っていることから、指定管理者の利用者のニーズを把握し、施設の管理運営に係るPR等に積極的に努めていると認められる。</p>	A
⑪収支実績	<p>■上記「5. 管理運営収支実績」の通り。</p>	<p>・リース期間が終わった機器のうち、経費削減のため、まだ使用できるものは再リースし、スタッフが整備しながら使用した。</p> <p>・経費削減のため、利用者に影響のないところで節約に努めた。</p>	A	<p>・施設の老朽化で施設管理費が嵩むため、引き続き節電等の経費節減をお願いしたい。</p>	A
⑫その他の取組	<p>①施設見学(年間16件50名)に対応。また、プラザの運営管理に関するヒアリングに1件対応した。</p> <p>②環境配慮の推進</p> <p>・前年度に引き続き、照明器具の間引きや極力エアコンを使用しないなど節電に努めた。</p> <p>・印刷やコピー、パソコンプリンターで使用するコピー用紙は再生紙を購入して使用した。</p> <p>・用紙は、片面を使用したものの再利用を徹底した。</p> <p>・古紙は廃棄せず、リサイクル業者に回収を依頼した。</p> <p>③市民の目線に立ち、市民が利用しやすい施設にするため、延べ93名のボランティアに189時間の協力を得て運営した。</p>	<p>・館内に利用者用の古紙回収ボックスを設置し、古紙のリサイクルを呼びかけた。</p> <p>・節電協力表示を各会議室のエアコン操作盤付近に掲示し、利用者へ節電を呼びかけた。</p> <p>・NPOプラザでのボランティア活動を通して、NPOは何かということや、NPOプラザの役割、県内NPOについて理解してもらう機会にもなった。</p>	S	<p>・省エネやリサイクルなど、環境への配慮を徹底しており、施設利用者へ協力を依頼するなど積極的な取組みが認められる。</p> <p>・また、市民ボランティアとの協働など、指定管理者であるNPOの特性を生かした取り組みは評価できる。</p>	S
総合評価		<p>・年間を通して、事故なく施設の管理・運営ができた。</p> <p>・講座や研修を実施する際は、県域のNPOにその情報が届くように広報を徹底し、NPOの組織基盤強化や活動の推進に活用してもらうことができた。</p> <p>・スタッフの研修機会を多く設け、スタッフのスキルアップにつなげた。</p> <p>・NPO支援にはNPOへの情報提供や、NPOの情報発信のサポートが欠かせない。みやぎNPO情報ネットのページビュー数やトップページへのアクセス数が増加したのは、評価できる。</p> <p>・平成19年にみやぎNPO情報ネットをリニューアルして以降、大幅な修正はしてこなかったが、スマートフォンやモバイル端末からでも見やすいサイトにリニューアルした。</p>	S	<p>・各評価項目において、概ね年度事業計画に掲げた業務・事業を達成している。</p> <p>・また、指定管理協定書の仕様書に基づく業務とともに仕様書業務以外の業務にも積極的に取り組んでおり、相談業務等利用者へより効果の高い支援を行うことができた。・また、みやぎNPOプラザが市民活動拠点としての役割を果たすため、利用者への情報提供方法等を見直す等、指定管理者としての認識が高い。</p>	S

【指定管理者が行う自己評価の基準(目安)】

評価	評価の考え方
S	年度事業計画書等の内容を上回る実績であり、優れた管理運営を行った。
A	年度事業計画書等の内容と同程度の実績であり、適正な管理運営を行った。
B	年度事業計画書等の内容を下回る実績であり、さらなる工夫・改善が必要である。
C	年度事業計画書等に基づく管理運営が適切に行われなかった。大いに改善努力が必要である。

【県が行う評価の基準(目安)】

評価	評価の考え方
S	年度事業計画書等の内容を上回る実績であり、優れた管理運営が行われた。
A	年度事業計画書等の内容と同程度の実績であり、適正な管理運営が行われた。
B	年度事業計画書等の内容を下回る実績であり、さらなる工夫・改善が必要である。
C	年度事業計画書等に基づく管理運営が適切に行われたとは認められず、大いに改善努力が必要である。

7. 施設管理運営の課題等【指定管理者・施設所管課記入】

項目	指定管理者 【指定管理者記入】	県 【施設所管課記入】
管理運営の課題等	<p>・開館して15年が経ち、開館当初に購入した会議室の机や椅子、音響セット、NPOルームのパーテーションなどの備品が老朽化し、いつも使用できる状態にするには資金的、物理的に非常に厳しくなっている。</p> <p>・施設の老朽化や構造上の問題が大きい。洋式トイレの不備や、会議室間の壁が薄いため隣の音漏れ、印刷機や紙折り機の騒音など。男女トイレの臭気は、文化財保護課が換気扇を修繕したことで軽減されたが、抜本的な改善は難しい。</p> <p>・会議室を含めた全館でのインターネットの使用希望が年々増加している。フリースペースである交流サロンにはwi-fiを整備したが、会議室においても使用できるような環境を整え、会議室の利用増加に繋がりたい。</p>	<p>・各評価項目において、概ね年度事業計画に掲げた業務・事業を達成している。</p> <p>・また、指定管理協定書の仕様書に基づく業務以外の業務にも積極的に取り組んでおり、項目によっては当初の計画を上回る実績が認められた。</p> <p>・今後、相談や講座について、利用者ニーズの把握を継続的にを行い、さらに利用者への支援を進められるようお願いしたい。</p> <p>・施設の老朽化による不便さはあるが、限られた予算で、できる限り顧客満足度を高められるよう、今後も県と連携を図り、創意工夫をお願いしたい。</p>