

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29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	認定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	
平成28年 4月 ~ 平成31年 3月	指定管理者	認定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	認定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29年 4月 1日 ~ 平成31年 3月 31日 (3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29年度) (A)	前 年 度 (平成28年度) (B)	評価対象年度 (平成29年度) (C)		
開館(所)日数	308 日	308 日	308 日	100.0%	100.0%
延べ利用者数	48,810 人	49,041 人	46,890 人	96.1%	95.6%

(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29年度) (A)	前 年 度 (平成28年度) (B)	評価対象年度 (平成29年度) (C)		
施設見学者	50 人	61 人	40 人	80.0%	65.6%
大学および行政等からのヒアリング	5 人	0 人	2 人	40.0%	#DIV/0!
交流サロン使用者	10,000 人	9,600 人	9,228 人	92.3%	96.1%
電話問い合わせ者	2,000 人	1,892 人	1,934 人	96.7%	102.2%
情報収集・提供者	2,200 人	2,285 人	2,245 人	102.0%	98.2%
プラザ使用方法の案内・問合せ者	1,000 人	1,021 人	1,171 人	117.1%	114.7%
会議室申込者	1,200 人	1,211 人	1,265 人	105.4%	104.5%
縦覧・閲覧者	5 人	7 人	4 人	80.0%	57.1%
会議室利用者	14,000 人	13,880 人	14,000 人	100.0%	100.9%
NPOに関する相談者	350 人	356 人	426 人	121.7%	119.7%
パソコン利用者	1,300 人	1,328 人	1,228 人	94.5%	92.5%
作業室利用者	2,500 人	2,564 人	2,561 人	102.4%	99.9%
チラシ等広報依頼者	1,700 人	1,716 人	1,689 人	99.4%	98.4%
事務ブース利用者	3,000 人	3,351 人	2,513 人	83.8%	75.0%
ショップ利用者	2,500 人	2,686 人	2,031 人	81.2%	75.6%
レストラン利用者	7,000 人	7,083 人	6,553 人	93.6%	92.5%
合 計	48,810 人	49,041 人	46,890 人	96.1%	95.6%

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29年度) (A)	前 年 度 (平成28年度) (B)	評価対象年度 (平成29年度) (C)		
県指定管理料	32,600	32,600	32,600	100.0%	100.0%
利用料金収入	2,900	2,903	2,803	96.7%	96.6%
その他	1,420	1,031	1,082	76.2%	104.9%
収 入 計 (a)	36,920	36,534	36,485	98.8%	99.9%

(2) 支出

人件費	23,590	23,961	25,051	106.2%	104.5%
施設管理費	3,380	2,323	2,395	70.9%	103.1%
事業運営費	1,480	1,614	1,514	102.3%	93.8%
その他	8,470	7,807	7,521	88.8%	96.3%
支 出 計 (b)	36,920	35,705	36,481	98.8%	102.2%

(3) 収支

収 支 (c)=(a)-(b)	0	829	4	#DIV/0!	0.5%
前期繰越収支差額	0	-	0	#DIV/0!	#VALUE!
次期繰越収支差額	0	0	4	#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29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】		県の評価 【施設所管課記入】		
					評価	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、施設の開錠を担当する早番勤務(8:30~17:15)、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>特に副館長、運営主幹、運営主任(運営業務主任)を含む3名をシフトリーダーとして常に配置し、必要に応じて館長、副館長、運営主幹、運営主任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や、緊急時連絡網を作成し、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>③NPO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述べ22名のスタッフが受講した。</p> <p>④NPO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(5回、6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等を持参し、NPO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>・ミーティング及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>・ミーティングと合わせて、業務に活かすためにNPO支援のあり方を考えるワークをしたり、全国のNPO支援の動向を共有するなど、スタッフのNPOやNPO支援への理解を深めた。</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。新たに設立したNPO法人に対し、NPOプラザパンフレットや講座・相談チラシを郵送したほか、NPOプラザの活用方法についてメール等で案内した。</p>		S	<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NPO支援組織などが主催するNPOマネジメント関連の研修に職員を参加させる等、スタッフの資質向上に努めたことが認められる。</p> <p>・また、新設したNPO法人に対し、プラザの活用をPRする等、プラザの利用促進と併せNPO法人への運営支援を行った。</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備品や設備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清掃員による清掃の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日の定時見回り及び閉館見回りを実施した。</p> <p>⑤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>⑥交流サロンでは最新のOSが入ったパソコンを貸し出したほか、接続するモノクローザープリンターは両面印刷ができる最新のものを購入した。また、交流サロン内で使用可能なWi-Fiを無料で提供した。</p> <p>⑦光源が強く、モバイル機器の投影も可能なプロジェクターを指定管理者で用意し、貸出した。</p> <p>⑧共同作業室のカラーコピー機1台を最新機種に新調し、貸出した。</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、運営には三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の満車時の対応、共有ロビーの状況把握、地下電気室での全館のトイレ換気扇の稼働等、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> <p>・また、貸出機器についても利用者の利便性に配慮した最新のものを用意する等、施設管理に対し随時柔軟的に対応している。</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>・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>・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、時宜にあつ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随時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、助成金情報等、常に最新のNPO支援情報を掲載する等利用者への効果的な情報提供を行っている。</p>	

②交流サロン入口に情報配置図パネルや活用方法報を示したチラシ等を設置したほか、来館者に県内NPOの動向を周知するために入口付近にNPO関連記事を掲示し、多くの利用者に閲覧された。

③利用者が持ち込んだパソコンやタブレット等でも情報収集できるよう、Wi-Fiルータを設置し、無料で提供した。

(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
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。また、NPO法改正に関する案内をトピックスとして掲載した。
年間訪問者数は261,591件、ページビュー数は3,709,783件、トップページアクセス数は78,625件。
情報アップ数は1,349件。その他行政などの情報提供を合わせると、5,810件の情報更新作業をした。

■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、日ごろのNPOプラザで展開されている講座やイベント、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256件発信した。
③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310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466件を掲載した。
登録者はH30.3末時点で862名。

(3)情報誌編集・発行業務
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 フルカラー刷
発行日：奇数月の1日
発行部数：3,000部
配布先：約200ヶ所
②「月刊杜の伝言板ゆるる」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398件)

2.民間非営利活動に係る相談及び研修業務

(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)
年6回(4月、5月、7月、11月、1月、3月)に実施、年間18件対応。
1団体1時間対応、無料。

②法人設立・団体運営相談
毎週水曜日実施、年間56件対応。

③スタッフによる窓口相談対応：年間280件。

・来館者に、NPOに関する情報収集のしかたを積極的にアドバイスした。
・経年劣化で見えづらくなった、NPO情報ファイルのリニューアルに力を入れた。
・交流サロンでは無料でWi-Fiルータが使用できることが浸透し、ネットに接続してスカイプ会議をしたり、パソコンやタブレット講座を開催するNPOが増えた。

・みやぎNPO情報ネットの訪問者数は、前年度より17,322件減ったものの、ページビュー数は923,879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に活用してもらうため、情報を入力するスタッフを増員し、ボランティアの協力も得て、速やかに掲載した。
・NPOの需要が高い助成金情報の収集と掲載に力を入れ、昨年度より19件増の443件を新規に発信した。

・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募集情報の収集と掲載に力を入れた。また、一時期閲覧数が落ち込んだため、情報を活用してもらえるよう、市民やNPOに向けた広報を徹底して回復させた。

・ブログの掲載件数は、前年度より29件増加した。また、ブログ更新時は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上に講座や専門相談、フォーラムや市民活動カフェのイベントを紹介したほか、プラザレストランのメニューなども紹介し、プラザの利用につなげる活用ができた。

・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た。

・宮城県内のNPO活動や市民活動、法改正やNPO支援などの動向をタイムリーにとらえた記事を掲載した。
・昨年度まで1色刷りだったものをフルカラー印刷で発行した。

・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、認定された団体名を掲載し、県内外に発信した。

・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、Facebookでの告知、NPOプラザ窓口での声かけなどを広報した結果、スタッフによる窓口相談の件数が昨年度より40件増加した。

・会計税務相談は全ての回が満席となった。

・館長、副館長、運営主幹の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。
・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。

・スタッフによる窓口相談対応は前年度より40件増えた。
・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、専門家の相談につなぐなどしてNPOを支援した。

供に努めた。
・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。
・「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、相談者の都合に柔軟に相談対応・NPOや県民が必要としている情報収集を積極的にを行い、情報提供を行っていることにより、昨年度より相談件数が増となった。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。
・また、仕様書に基づく相談業務以外の法律相談については、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。
・プラザスタッフの派遣や研修実施により、地域のNPO支援センターや市町村担当課への支援を行っていることが評価できる。
・毎年、NPOや県民との交流を図る目的で開催してきたNPOフォーラムは、H29年度はこれまでと視点を変え、NPOで働く人たを対象としてNPOで働くことを共に考えることにより、スタッフ間の交流で働くことの悩みや課題解決の糸口を考える機会となり、NPO間における情報共有や担い手育成に資することができたと評価できる。

S

S

③運営業務(ソフト事業等)の実施

■仕様書に基づく業務のほか、以下を実施。

①認定NPO法人申請相談
随時申込みを受けて対応。年間4件対応。
相談料1件1,000円。

②法律相談
年2回(6月、11月)に開催。年間6件対応。
1団体1時間対応、相談料1件1,000円。

(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

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プラザで年6回開催。参加者総数は149名(平均24.8名)。
全ての講座が定員20名を超えた。

②NPOの会計・税務・決算等の講座
経理、税務、決算書作成に関する「NPOのための会計・税務講座」をNPOプラザで5回開催。大崎市で1回開催した。参加者総数は126名(平均21.0名)。
定員20名を超えた講座は、6講座中4講座。

(3)民間非営利活動に関する行政職員の理解促進等事業

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。
収容人数の多い宮城県本町分庁舎の会議室を会場に実施し、宮城県から広報の協力を得て49名が参加した。

(4)NPO支援施設及び中間支援組織の育成支援

①NPO支援センタースタッフ研修
県内のNPO支援施設や民間NPO支援組織に入職して間もないスタッフや市町村NPO担当部署職員を対象に、研修を1回実施し、12名が参加した。

②その他
・みやぎNPOプラザの情報誌「One to One」で、仙台市市民活動サポートセンターのイベント「マチノワ縁日」、石巻市NPO連絡会議の取り組みを取材し紹介した。

・大崎市市民活動サポートセンターを会場に開催した「NPOのための決算書作成初級講座in大崎」では、大崎市市民活動サポートセンターや大崎市と共催し、協働で広報するとともに、会場提供の協力を得た。

・みやぎNPOプラザの情報誌「One to One」に県内の支援センターを紹介するコーナーを設け、気仙沼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、多賀城市市民活動サポートセンター、とめ市民活動プラザ、栗原市市民活動支援センター、大崎市市民活動サポートセンターの活動の様子を紹介した。

3.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業務

・「みやぎNPOフォーラム2017 NPOで働くひとたちのための大交流会～未来に向かって、語り合おう!～」の開催

NPOで働くということは、社会課題の解決を目指すNPO活動に参画するということであり、働くことを通して誰かの役に立てるといふ、他では得難い魅力がある一方で、NPOの多くは財政基盤が脆弱で経済的処遇に限界があるという弱みがあり、スタッフ数が少ないために一人への負担が大きくなったり、同僚と呼べる人がおらず、悩みを一人で抱えてしまうこともある。そこで、組織やミッションは違えども、同じNPOセクターで働くスタッフが集い、交流することで、働くことの悩みや課題の解決の糸口を探り、それぞれの活動に還元することと、次世代のNPO活動の担い手育成を目的に開催した。

ワールドカフェ形式で開催し、19団体24名の参加があった。最後に交流会を開催した。

・法律相談は全ての回が満席となった。

・よりNPOのニーズに沿ったテーマを設定するため、副館長やスタッフリーダーと企画会議を行った。
・全ての講座が定員を上回った。

・地域のNPO支援のため、NPO法人や市民活動団体数が多く、近隣市町村からも参加しやすい大崎市で講座を開催した。

・NPOプラザ会議室より収容人数が多い県庁分庁舎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。
・講座の休憩時間に、名刺交換と情報交換の場を設けた。

・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支援に必要な知識や情報を伝えるとともに、各地域の支援の情報を共有する場を提供できた。

・情報紙での県内支援施設の取り組み状況などの広報を通して、サポートができた。

・雇用されている人たちとともに、NPOで働くことを考えるという、これまで取り上げたことのないテーマで開催できた。アンケートからも働き方を考えるきっかけになった、今後も継続してほしいと好評だった。

・ワールドカフェを初めて用いた。年齢や在職年数に関わらず、参加者全員が発言ができたことが、情報の共有や新たな気づきにつながった。

	<p>4.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)県民のNPO活動の促進について ①交流サロンでのボランティア募集情報提供 みやぎNPO情報ネットに掲載を依頼されたボ ランティア募集や有給スタッフ募集等の情報 を交流サロンに掲示した。</p> <p>②市民活動サロン これまで市民活動と無縁だった市民を対象 に、市民活動とは何か、NPOとはどのような組 織かを知ってもらい、市民活動やNPOへの理 解を促すとともに、支援者・実践者として市民 活動へ参画してもらおうための入口とするため 開催した。 1回目は「Nカフェ～はじめてみよう、NPOでボ ランティア」(27名参加)、2回目は「Nカフェ～ NPOを知ってボランティアを始めよう～」(19 名参加)として開催。</p> <p>(2)みやぎNPOプラザ運営評議会の開催 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が発行する図書の販売を代行した。17 種類の書籍を設置し、63冊販売した。</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スクリーン、 DVDプレーヤーや音響などの機材を、施設貸 出し用として活用した。</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いことから、NPOの ボランティア募集情報の収集に力を入れ、交 流サロンの掲示やみやぎNPO情報ネットで発 信した。また、より多くの市民に情報を活用し てもらえるよう、みやぎNPO情報ネットの広報 に力を入れた。</p> <p>・NPO活動に取り組む実践者をゲストに招き、 活動に関わった経緯や活動内容、課題など の話聞き、参加者のNPOへの関心を高める ことができた。また、ゲストの所属NPOでのボラ ンティア活動体験にエントリーできるようにした ところ、参加者の関心が高く、半数近くがエン トリーした。</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 ランを作成して、広報を行った。</p> <p>・光源の強いプロジェクターを貸し出した。</p>		
<p>④自主事業の実施</p>	<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 ③交流サロンでのWi-Fiの貸出</p> <p>■専門家対応の相談 ・認定NPO法人申請相談(みやぎNPOプラザ 館長)</p> <p>・法律相談(弁護士)</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>・認定NPO法人を目指すNPOに対し、PSTが クリアできるかどうか、その他要件を満たして いるかどうかを確認するとともに、申請に向け てきめ細やかにアドバイスすることができた。</p> <p>・全ての回が満席となった。</p>	<p>S</p>	<p>S</p>
<p>⑤利用者サービスの 向上</p>	<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 15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、7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、日ごろからの 情報交換で各団体の現状や課題を把握し た。</p> <p>・事務室等使用団体対象の利用者懇談会を 開催し、日ごろの活動状況について情報交換 をしたほか、組織運営や経営のアドバイスをし た。また、全館のインターネット回線設備整備 など、施設や設備に関する要望を受けた。</p> <p>③情報関係 ・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設備の貸出し ・交流サロン貸出し用PCに接続しているモノク ロレーザープリンターを両面印刷が可能なもの に新調した。</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 交流サロンで無料で使用できるWi-Fiを貸出し 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出した。</p>	<p>・NPOプラザを利用しながら活動する団体が、 日ごろ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専門相談の 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6団体)。</p> <p>・必要に応じて、NPO運営に必要な会計処理 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の活用を力を入れ、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した「市民 活動カフェ」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>・専門相談の実施広報に力を入れ、1日3団 体としている相談についてはすべて満席だっ た。</p> <p>・利用者の要望に応じて交流サロンに設置し たWi-Fiは、前年度より使用者が増えた。</p> <p>・研修室は、隣室の印刷機の騒音を考慮し 300円/1h(400円)に、情報回線は設置環 境の変更により1,000円/月(3,000円)に減 額した。</p>	<p>A</p>	<p>A</p>

<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、NPO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、利用者に周知した。(年間18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、副館長、運営主幹、運営主任と迅速かつ適切な対応がとれる体制をとった。</p>	<p>・男子トイレの換気が良くない、NPOルームの空調が手前側のブースに届かないなどの意見があり、スタッフ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>・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、駐車場などの共有スペースや、プラザ施設設備の使い勝手の悪さ、スタッフの対応の悪さなどの指摘を受けた。管理区分外の指摘については、文化財保護課分室に報告相談して対処し、NPOプラザへの指摘については、スタッフで共有し改善を図った。</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、運営主任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>・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おり、また施設主管理への報告・相談を随時行っ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、情報を共有し見直しをすることで、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>・利用者の利便性については、庁舎管理者である文化財課分室と連絡をとりながら、向上に努めている。</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压制したことを想定し、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実施した。</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、簡易ベットの毛布を設置した。</p> <p>⑤スタッフ3名が普通救命講習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>・同じ庁舎に入居する、宮城県文化財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>利用者の緊急事態に備えた備蓄が行われている。</p> <p>・スタッフに救命講習を受講させる等、安全対策へ積極的に努めている。</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ヶ月前の応当日から窓口で平日(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事務室及び常設ショップスペース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、3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>・窓口での利用者に対応する業務については、スタッフで常に情報を共有し、平等な対応ができた。</p> <p>・NPOにインキュベーション施設の機会をより多く提供するため、選考審査会を例年より1回多く実施した。</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、使用対象外の団体等に対しても、使用可能な他施設を紹介する等、形式的でなく、より丁寧な対応を行っている。</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>S</p>
<p>⑨個人情報の保護</p>	<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、情報漏洩や個人情報保護に努めた。</p>	<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>	<p>A</p>
<p>⑩利用実績</p>	<p>■上記「4.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12団体に、12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。コピーは11,599枚、印刷機は930件の使用があった。</p> <p>③NPOの連絡先となるレターケース48台、荷物保管場所になるロッカー(大:30台、小:20台)を貸出した。レターケース使用団体へのFAX取次サービスも延べ13団体に行った。</p>	<p>・年間の利用者は、昨年度より2,151名減っているが、会議室使用、NPO相談などの利用者数は伸びている。</p>	<p>・全体の年間利用者数は前年度より減ったものの、NPO相談等の利用者数は計画に比べ121%、対前年度比も119%超と確実に伸びていること、また施設使用についても、会議室利用者及びプラザ使用方法の案内・問合せ者数が計画及び対前年度比を上回っており、指定管理者の利用者のニーズを把握し、プラザ機能を高める工夫を行いつつ、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>	<p>A</p>

①収支実績	■上記「5.管理運営収支実績」の通り。	・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。 ・経費削減のため、利用者に影響がないところで節約に努めた。	S	・限られた予算において、施設の老朽化や利用者への利便性向上のため施設管理費の増となっている中、事業の実施について費用対効果に配慮し工夫を行っていることは評価できる。 ・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削減をお願いしたい。	S
②その他の取組	①施設見学(年間15件40名)に対応した。 ②環境配慮の推進 ・前年度に引き続き、聡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。 ・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。 ・用紙は片面を使用したものの再利用を徹底した。 ・古紙は廃棄せず、リサイクル業者に回収を依頼した。 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67名のボランティアに154時間の協力を得て運営した。	・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。 ・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、利用者にも節電を呼びかけた。 ・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となった。	S	・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。 ・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。	S
総合評価		・年間を通して、事故なく施設の管理・運営ができた。 ・講座や研修を実施する際は、県内の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。特に県内で新たに認証されたNPO法人には、パンフレットや講座や相談会のチラシ、情報誌などを郵送し、NPOプラザの活用を促した。 ・スタッフの研修機会を多く設けたほか、法人内でもNPOについて理解を深める学びの機会を設け、スタッフのスキルアップにつなげた。 ・NPO支援にはNPO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情報ネットに昨年度件数以上の情報を掲載したのは評価できる。 ・みやぎNPOフォーラム2017を実施し、NPOに雇用されているスタッフを対象として「働くこと」について考えるテーマを設定し、次世代のNPOの担い手の育成にも取り組むことができた。	S	・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。 ・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。 ・施設の老朽化が進む中であって、スタッフによる施設の見回りを丁寧に行うことで、施設の破損を迅速に発見し修繕を行うことができたこと等、指定管理者として、利用者の安全性に常に配慮している。 ・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冊子の工夫や視点を変えてのフォーラム開催等工夫を図る等、指定管理者としての認識が高い。	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16年が過ぎ、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、物理的に非常に難しくなっている。</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、エアコンの故障など。</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つなげたい。</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や前年度を上回る実績が認められ、プラザとしての機能を着実に果たしているといえる。</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、引き続き企画の工夫等をお願いしたい。</p> <p>・県の中核機能拠点として、地域のNPO支援センター及び市町村からの要請に応じて、引き続き連携、支援を図られたい。</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>