

(3) 指定管理者が行う公の施設の管理状況報告（令和2年度分）

< 県の評価等 >

施設所管部名：環境生活部

1 指定管理者の概要等

施設の名称および所在	みえ県民交流センター（津市羽所町 700 番地 アスト津 3 階）
指定管理者の名称等	特定非営利活動法人 みえNPOネットワークセンター 代表理事 松井 真理子 （四日市市萱生町 1200 四日市大学 特定非営利活動法人市民社会研究所内）
指定の期間	平成 29 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 31 日
指定管理者が行う管理業務の内容	1 施設等の利用に関する業務 2 市民活動促進および国際化の推進のための業務 3 市民活動に関する情報の受発信に関する業務 4 中間支援組織の機能向上・連携交流に関する業務 5 利用料金の収受に関する業務 6 施設の維持管理に関する業務 7 その他施設の管理運営上必要と認める業務

2 施設設置者としての県の評価 ※指定管理者が変わった場合、前年度の評価は斜線を記入しています。

評価の項目	指定管理者の自己評価		県の評価		コメント
	R 元	R2	R 元	R2	
1 管理業務の実施状況	B	B			県民の皆さんが市民活動について考え、取り組むきっかけづくり、SNSを活用した情報発信、県内各地の市民活動団体や中間支援組織の支援など、県域の市民活動や国際交流の場としての役割を果たしている。また、老朽化が進む設備等を良好な状態で維持管理するとともに、外部委員会や利用者アンケートで意見を聴きながら、快適かつ安心して利用できる環境を提供している。
2 施設の利用状況	B	B			新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けたものの、感染防止対策の徹底を図り年間延べ 2,355 の市民活動団体等が利用し、センター全体の来館者数は延べ 28,059 人（目標 63,000 人）となった。また、ホームページのユーザーアクセス数は 45,998 件と前年同期比 108.7%増加し、新型コロナウイルス感染症拡大状況下におけるセンターの補完的機能を果たしている。
3 成果目標およびその実績	A	B			「センター来館者数」は新型コロナウイルス感染症の影響を受け成果目標を達成することが出来なかったが、「事業参加者の満足度」、「図書コーナーの利用の増加 NPO/NGO、国際関連の図書の貸し出し数」、「市民活動・NPO月間に関わる連携協力団体数」の成果目標 3 項目については達成している。

※「評価の項目」の県の評価：
 「+」（プラス） → 指定管理者の自己評価に比べて高く評価する。
 「-」（マイナス） → 指定管理者の自己評価に比べて低く評価する。
 「 」 （空白） → 指定管理者の自己評価と概ね同じ評価とする。

総括的な評価	(1) 成果目標に対する達成度 ・利用者の声を取り入れながら不断の改善を図り、安全・安心に利用しやすい環境づくりに努めるとともに、利用者アンケートの実施、ニーズ調査をふまえたセミナー等の開催により、参加者の満足度が 88.1%と、成果目標を上回った。なお、セミナー等は受講者が新型コロナウイルス感染症拡大状況下でも安全・安心に参加できるようオンラインを活用するなど、創意工夫を行った。
--------	---

・県民が参画してつくる図書コーナーをめざして図書の充実を図るとともに、市民活動・NPO月間について中間支援組織、企業や市町との連携を図ったことで、図書の貸し出し数、連携協力団体数ともに成果目標を大きく上回った。

(2) 残されている課題

- ・高齢化や人口減少等による地域課題の多様化や複雑化への対応が求められる中、市民活動の質や量が向上するよう支援の質を高め、また新たな手段を取り入れて支援をしていく必要がある。
- ・新型コロナウイルス感染症の終息が見えない中、引き続きNPO活動は新たな日常への対応が求められているため、より一層、新たな日常に即したNPO活動を促し、好事例については横展開していく必要がある。
- ・施設や備品の経年劣化に伴う故障等が増加していることから、更新・修繕をしていく必要がある。
- ・専門スキルを持つ若手スタッフを確保、育成していく必要がある。

(3) 翌年度に取り組むべき成果目標の設定

- ・若手スタッフの感性を施設運営に生かし、利用しやすいサービスの提供や空間づくり、次世代を担う若年層の育成等、市民活動の強化につながるよう、引き続き成果目標達成に向けて取り組んでいく必要がある。
- ・また、新型コロナウイルス感染症への対応が長丁場となることから、感染防止対策の徹底を含めた施設来館者への適切な対応、ホームページ等による情報発信を強化するとともに、各地の中間支援組織と連携し、新たな日常に即した活動を行うNPOの裾野拡大や底上げ、新たな日常に即した活動の好事例の横展開に取り組んでいく必要がある。

(4) その他

(県民サービス向上の成果)

- ・ホームページや季刊誌、SNSによる情報発信、「三重NPOグランプリ」や「NPOグレードアップセミナー」等の講座を通し、県民の市民活動への参画を促進するとともに、市民活動団体の運営基盤の強化を図った。
- ・外部からの意見を得るために、外部委員会や利用者アンケートを実施し、サービス改善に取り組んだ。
- ・授乳ルーム「mamaro」や自動販売機等の設置により、利用者へのサービス向上を図った。

(災害に関する業務)

- ・みえ災害ボランティア支援センターの幹事団体として毎月の幹事会に参加した。また、県内市民活動団体向けに災害に関するアンケート調査を行い、それらがどのような活動を行っているのか、災害時にどのような活動ができると考えているのか調査を行った。

(施設の適正な維持管理の実施)

- ・救急救命講習や避難訓練・防災訓練への参加、警察による職員向け不審者対策研修を実施した。

(新型コロナウイルス感染症拡大状況下のNPO支援)

- ・新型コロナウイルス感染症によってNPOや市民活動団体が受けた影響を把握し、適切な支援や対応を検討するための緊急アンケート調査を行った。
- ・各地の中間支援組織と連携し、県内5地域7か所で、新型コロナウイルス感染症拡大状況下における市民活動団体の組織維持、活動再開等に関する相談窓口の設置や、オンライン活用研修を実施し、県内市民活動団体の運営基盤の維持、強化を図った。

以上のことから、みえ県民交流センターの指定管理者として、設置趣旨や県域の市民活動センターとしての役割を十分認識した効果的な管理運営を行っていると評価できる。今後も、安全・安心で利用しやすい環境づくりを行うとともに、指定管理者が持つ知見やネットワーク等を生かし、市民活動の促進、国際化の推進に向けた取組を期待する。

<指定管理者の評価・報告書（令和2年度分）>

指定管理者の名称：特定非営利活動法人みえNPOネットワークセンター

1 管理業務の実施状況および利用状況

(1) 管理業務の実施状況

① センター管理運営事業の実施に関する業務

ア 講座・研修の実施

- ・センターの総合案内の役割を担うとともに、NPO法人・市民活動団体・ボランティア団体、中間支援組織、県民の方を対象に、市民活動や国際化を推進するためのセミナーやイベントを実施し、参加者の満足度で高い評価を得た。
- ・具体的には、NPO等の団体向けには協働や法人事務、オンライン活用など組織の運営力や基盤強化を図るためのセミナーを、中間支援組織向けには人材育成や基盤強化を図るための情報交換会を、県民の方向けには市民活動への参画を促すための第4回「三重NPOグランプリ」や、「妄想世界旅行」と題する多文化共生理解イベント、NGOから学ぶ世界情勢セミナー等を開催した。
- ・その他、一般社団法人中部圏地域創造ファンドと連携して開催した、東海ろうきんNPO育成助成事業では、書類審査、質疑応答、報告会という流れの中で、団体の具体的な課題を把握して伴走型支援を行い、資金と事業両面で効果的なNPO支援ができた。
- ・みえ災害ボランティア支援センターの幹事団体として毎月の幹事会に参加した。また、県内市民活動団体を対象に災害に関するアンケート調査を行い、県内市民活動団体が災害時どのような活動ができると考えているのか把握するとともに、2地域で勉強会を開催した。

イ 情報の受発信

- ・新型コロナウイルス感染症拡大状況下における有用な情報をホームページやFacebook、Twitter等で発信したことでSNSのフォロワーが1年間で186名増加した。また、県内の市民活動団体・イベント・ボランティアなどの情報を発信・検索するサイト「Mナビ」を適切に運営した。さらに、季刊誌「みえ市民活動・ボランティアニュースREADER」は、デザイン面など読みやすさを工夫し、各10,000部発行した。

ウ 施設利用状況の把握

- ・センターの利用者に対して質の高いサービスを提供するため4名の外部委員から意見を聴くための外部委員会を年2回開催するとともに、センターの利用者を対象としたアンケート調査を実施し、いただいた意見をもとに利用者目線に立ったサービスの改善を図った。
- ・有料スペースの利用は523件、備品・機材の利用は317件と、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け減少した。

② 施設および設備の維持管理および修繕に関する業務

- ・利用者の安全・安心の確保を第一に、快適にセンターを利用できるよう施設、機器・備品の適切な管理および維持に努めた。とりわけ、例年行う消防・避難訓練に加えて警察署の協力を得た職員向け不審者対応研修の実施、人目につみにくい場所の安全対策、新刊図書定期購入による図書コーナーの充実を図った。
- ・また、施設や備品等の老朽化に伴い、備品の入れ替えなどを計画的に行ったほか、引き続き照明や空調の省エネルギー対策も実施した。

③ 県施策への配慮に関する業務

- ・みえ県民交流センター条例を遵守し、みえパートナーシップ宣言、ダイバーシティみえ推進方針、三重県多文化共生社会づくり指針、働き方改革などに配慮した。
- ・環境ISO14001、三重県の環境基準に基づき、節電、リサイクル、再生紙の利用など業務の中で環境に配慮した取組を行った。

④ 情報公開・個人情報保護に関する業務

- ・三重県情報公開条例に基づき、公開に関して「情報公開規程」を整備し、確実に対応できる体制をとっているが、令和2年度に開示請求はなかった。
- ・基本協定書第12条に基づき、センター管理に関して知り得た情報を適切に取り扱い、個人情報保護されるよう配慮した。

⑤ その他の業務

特になし。

(2) 施設の利用状況			
	R2年度目標	R2年度実績	達成率
みえ県民交流センター利用者数 ＜指定管理対象施設分＞ (人)	63,000	28,059	44.5%
交流スペース・ミーティングルーム他 (人)	-	26,680	-
イベント情報コーナー (人)	-	1,379	-

2 利用料金の収入の実績

令和2年度実績	765,520円
---------	----------

3 管理業務に関する経費の収支状況

(単位：円)

収入の部			支出の部		
	R元	R2		R元	R2
指定管理料	30,188,000	31,351,000	事業費	29,064,214	27,628,014
利用料金収入	1,230,060	765,520	管理費	1,524,825	1,504,050
その他の収入	1,160,503	758,422	その他の支出	1,768,946	2,067,122
合計 (a)	32,578,563	32,874,942	合計 (b)	32,357,985	31,199,186
収支差額 (a)-(b)	220,578	1,675,756	/		

※指定管理者が変わった場合、前年度の収支状況には斜線を記入しています。

※参考

利用料金減免額	79,280円
---------	---------

4 成果目標とその実績

(1) 成果目標		
目標項目	目標値	目標に対する実績
センター来館者数 (指定管理対象施設への来館者に限る)	63,000人	28,059人
事業参加者の満足度	85%	88.1%

(2) 指定管理者独自の数値目標		
目標項目	目標値	目標に対する実績
図書コーナーの利用の増加 NPO/NGO、国際関連の図書の貸し出し数	120冊/年	157冊/年
市民活動・NPO月間に関わる連携協力団体の数	15団体/年	38団体/年

今後の取組方針	<ul style="list-style-type: none"> ・センター来館者数については、若いスタッフの人材育成を図りながらその感性を取り入れ、センターの快適で安全・安心な環境づくり、市民活動の質の向上等を図ることで、成果目標達成をめざしていく。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止を徹底するとともに、新たな日常に対応し、ホームページやSNSでの情報発信、オンラインの活用、中間支援組織との連携を図り、市民活動、国際交流の促進をめざす。 ・事業参加者の満足度については、ニーズ調査を行いながら、ターゲットを絞って必要かつ魅力的な講座等を開催していく。
---------	---

	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大の終息が見通せないため、各地の中間支援組織と連携し、NPO等がオンラインを活用できるよう必要な支援を引き続き行うとともに、オンライン等を用いた効果的な活動事例に係るワークショップを開催し、新たな日常に即したNPO活動がより一層展開されるよう支援していく。 ・図書コーナーについては、最もNPO関連の書籍が揃う市民活動センターをめざすとともに、一般の方が好む本も入れながら市民活動への関心層を増やしていく。
--	--

5 管理業務に関する自己評価

※指定管理者が変わった場合、前年度の評価は斜線を記入しています。

評価の項目	評価		コメント
	R元	R2	
1 管理業務の実施状況	B	B	<p>(1) 施設の維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多様な組織が入居する3階フロアの総合案内所としての役割を果たした。また、備品の入れ替えを含め、施設、機器・備品を良好な状態で管理するとともに、外部委員会の開催や利用者アンケートの実施を通してサービスの改善を図った。 ・安全面や危機管理面も、定期的に職員間で周知、徹底した。とりわけ、いたずら抑止や不測事態への対応のため、定期的な見回りのほか、適宜警備員等とも連携し、安心して快適に利用できる環境を提供した。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、来館者の検温、手指消毒を促すとともに、定期的にミーティングテーブル等の消毒を実施するなど、利用者が安全・安心に利用できる環境を提供した。 <p>(2) 市民活動および国際化に関する事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民活動に関しては、ターゲット毎に、ニーズや時流に沿った講座等を開催するとともに、ホームページ、SNSを積極的に更新して新型コロナウイルス感染症拡大状況下における有用な情報をタイムリーに発信した。 ・国際化の推進に関しては、日本と諸外国の文化や団体の活動に触れる機会を提供し、県民の方に多文化共生社会を考えるきっかけづくりを行った。
2 施設の利用状況	B	B	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの利用者数は28,059人と成果目標を下回った。市民活動に携わる方の高齢化や活動のIT化に加え、新型コロナウイルス感染症拡大の影響によって、利用団体数は延べ2,355と前年同期比で937団体減少したものの、ホームページのユーザーアクセス数は45,998件と前年同期比108.7%増加し、センターの補完的機能を果たした。なお、運営の最適化と機能向上を図るため、来年度からの次期指定管理期間からセンターの開館日時を変更することになった。 ・利用者サービスと市民活動団体支援の両立を図るコーヒー寄付金では、コーヒーサービスがNPOへの寄付につながる仕組みが利用者に高い評価を得て寄付につながった。また、フェアトレード商品の販売も行い、コーヒー寄付金に充てた。
3 成果目標およびその実績	A	B	<ul style="list-style-type: none"> ・センター来館者は、年間63,000人の目標に対して28,059人であった。また、事業参加者の満足度は、85%以上の成果目標に対して88.1%であった。 ・図書コーナーの利用の増加、並びにNPO/NGO、国際関連の図書の貸し出し数は、120冊の成果目標に対して157冊であった。また、38団体と連携し、第4回「三重NPOグランプリ」を開催した。

※評価の項目「1」の評価：

「A」 → 業務計画を順調に実施し、特に優れた実績を上げている。
「B」 → 業務計画を順調に実施している。
「C」 → 業務計画を十分には実施できていない。
「D」 → 業務計画の実施に向けて、大きな改善を要する。

※評価の項目「2」、「3」の評価：

「A」 → 当初の目標を達成し、特に優れた実績を上げている。
「B」 → 当初の目標を達成している。
「C」 → 当初の目標を十分には達成できていない。
「D」 → 当初の目標を達成できず、大きな改善を要する。

総括的な評価

(1) 成果目標に対する達成度

・成果目標について、「センター来館者数」は達成できなかったが、「事業参加者の満足度」、「図書コーナーの利用の増加 NPO/NGO、国際関連の図書の貸し出し数」、「市民活動・NPO月間に関わる連携協力団体の数」の3項目においては達成した。新型コロナウイルス感染症拡大防止を徹底しながら、引き続き、安全・安心にセンターを利用していただけるよう成果目標達成に向けて取り組んでいく。

(2) 残されている課題

・高齢化や人口減少、新型コロナウイルス感染症に伴うセンターの利用者数の減少を見据え、地域課題の多様化・複雑化に応じた支援や、地域課題・市民活動に県民の方の関心を高めるソフト面での取組、施設の老朽化へ適切に対応していく必要がある。
・新型コロナウイルス感染症の影響によって来館者数の減少が見込まれるため、ホームページやSNSを活用した情報発信、オンラインを活用した新たな日常に即した活動に対応できるような支援を、各地の中間支援組織との連携等によってより一層展開していく必要がある。

(3) 翌年度に取り組むべき成果目標の設定

・引き続き成果目標を達成できるよう、今後も取組を進めていく。

(4) その他

(県民ニーズの把握)

・セミナー等事業参加者のアンケート、外部委員会や利用者アンケートを実施して、施設管理や事業運営に生かした。

(業務執行体制の整備)

・これからの市民活動を担う若年層の裾野を広げるため、みえ県民交流センターを担う若い常勤・非常勤スタッフを育成し、彼らの感性を指定管理業務に生かした。

(施設の適正な維持管理の実施)

・快適で安全・安心な利用環境の提供、施設の適正な維持管理に努めた。

今後も三重県内の市民活動団体等の拠点となるよう、より一層利用しやすい、利用したくなる施設づくりに努めていく。