

令和5年度

新宿区立新宿NPO協働推進センター
指定管理者の管理業務に係る事業評価結果

令和6年9月

新宿区

目 次

| | | |
|----|---|----|
| 第1 | 事業評価の目的 | 1 |
| 第2 | 評価の概要 | 2 |
| 1 | 評価者 | 2 |
| 2 | 評価委員会開催概要 | 2 |
| 3 | 評価項目 | 2 |
| 4 | 評価対象 | 2 |
| 5 | 評価方法 | 3 |
| 第3 | 施設の概要 | 4 |
| 1 | 施設概要 | 4 |
| 2 | 指定管理者 | 5 |
| 第4 | 評価の結果 | 6 |
| 1 | 評価委員による評価及び評価結果 | 6 |
| 2 | 各項目に対する評価 | 8 |
| 3 | 総合評価・全体評価 | 10 |
| ○ | 参考資料 | |
| 1 | 運営状況 | 11 |
| 2 | アンケート結果 | 13 |
| 3 | 新宿区立新宿NPO協働推進センターの指定管理者の管理業務 に係る事業評価に関する要綱 | 19 |

この事業評価結果における「NPO」とは、特定非営利活動法人またはボランティア活動団体及び市民活動団体等の社会貢献活動（営利を目的とせず、不特定かつ多数のものの利益の増進に寄与することを目的として、自発的に行われる活動）を行う団体を指しています。

第1 事業評価の目的

新宿区立新宿NPO協働推進センター（以下「NPOセンター」という。）は、新宿区内において社会貢献活動を行う特定非営利活動法人その他の多様な主体の協働の取組みを推進し、地域の課題を解決するための基盤を整備することにより、区内における社会貢献活動の健全な発展を図り、もって区民の福祉の向上に寄与するため、平成25年4月1日に開設しました。

NPOセンターの管理運営については、効率的で質の高いサービスを提供できるように、指定管理者制度を導入し、指定管理者選定に係る評価、議会の議決など必要な手続きを経て、一般社団法人新宿NPOネットワーク協議会を指定管理者として指定しました。

新宿区では、指定管理者の管理業務が協定書の定めに従って適正に行われたか、また、施設の設置目的に沿って円滑に運営し、施設利用者へのサービスの向上がなされたかなどを検証するために、毎年度終了後、指定管理者の管理業務の事業評価を実施することとしています。

NPOセンターにおいても、評価の結果を今後の管理業務に反映させ、利用者へのより良いサービスの提供に寄与できるよう、外部委員の参画による新宿区立新宿NPO協働推進センター指定管理者事業評価委員会を開催し、令和5年度の指定管理者管理業務の事業評価を実施しました。

この事業評価結果は、同評価委員会による評価や意見を踏まえ、新宿区が取りまとめ、決定したものです。

事業評価結果は、今後の管理業務の改善及びサービスのより一層の向上のため、指定管理者に通知します。

第2 評価の概要

1 評価者

- (1) 名称 新宿区立新宿NPO協働推進センター指定管理者事業評価委員会
- (2) 構成
評価委員 5名（外部委員3名・内部委員2名）
早田 幸 （早稲田大学社会科学総合学術院教授）
※委員長（各評価委員の互選により選任）
関口 宏聡 （NPO法人 セイエン代表理事）
加藤 弘美 （税理士）
鈴木 史博 （新宿区地域振興部生涯学習スポーツ課長）
女川 洋一 （新宿区地域振興部若松町特別出張所長）

2 評価委員会開催概要

- (1) 日時 令和6年7月12日（金）午前9時30分から午前12時まで
- (2) 場所 新宿区立新宿NPO協働推進センター 4階 401A・B会議室
- (3) 出席者
ア 評価者：評価委員 5名
イ 指定管理者：新宿区立新宿NPO協働推進センター職員 5名
ウ 事務局：地域振興部地域コミュニティ課職員 3名
- (4) 内容
ア 施設見学
イ 事業説明
ウ ヒアリング、質疑応答、意見交換
エ 各委員による評価、評価に基づく意見交換
オ 施設所管課による各委員の評価の取りまとめ

3 評価項目

- (1) 施設の運営に関すること
- (2) 利用・サービスに関すること
- (3) 施設・設備の管理に関すること
- (4) 管理運営経費に関すること
- (5) 事業に関すること

4 評価対象

- (1) 令和5年度事業実績報告書
- (2) 事業計画書
- (3) 指定管理者からの説明及び質疑応答

5 評価方法

(1) 評価手法

指定管理者からの事業報告及び質疑応答を経て、各委員が小項目ごとに評価を行いました。大項目の評価は各小項目の平均値、総合評価は各大項目の平均値としました。これらを踏まえ、区が総合評価及び全体評価を決定しました。

(2) 評価基準

評価は、次のとおり 4 段階評価で行いました。

- 4 : 優良
- 3 : 良
- 2 : 相当
- 1 : 課題あり

第3 施設の概要

1 施設概要

- (1) 施設名称 新宿区立新宿NPO協働推進センター
- (2) 所在地 東京都新宿区高田馬場四丁目36番12号
(併設：しんえい子ども園もくもく、しんえい学童クラブもくもく、防災ルーム、防災備蓄倉庫)
- (3) 施設規模
- ア 複合施設全体
土地面積：4,264.16㎡
建物面積：4,126.61㎡
構造：校舎棟 地上5階建て 鉄筋コンクリート造
屋内運動場棟 地上2階建て 鉄骨造 RC造
- イ 新宿区立新宿NPO協働推進センター
延床面積：1,804.88㎡
(会議室等：1,110.88㎡ 多目的室：694㎡)
多目的グラウンド：1,423㎡
- (4) 開館時間等
- ア 開館時間：午前9時～午後10時
- イ 利用時間：午前9時～午後9時45分
- ウ 休館日：毎月第二火曜日・年末年始
- (5) 主要施設

| 階 | 室名 | 面積 (㎡) | 定員 (人) | 特徴 |
|----|--------------------|--------|--------|---------------------|
| 5階 | 501会議室 | 92.74 | 72 | 音響装置、天井備付けプロジェクター完備 |
| 4階 | 401会議室A | 30.66 | 16 | A・B合わせて一体利用可能 |
| | 401会議室B | 30.66 | 16 | |
| | 受付、フリースペース、作業室、事務室 | | | |
| 3階 | 倉庫 | | | |
| 2階 | 2階多目的室 | 350.79 | 264 | 運動利用可能・土足厳禁 |
| | 男女更衣室 | | | |
| 1階 | 101会議室 | 43.63 | 18 | |
| | 102会議室 | 34.24 | 16 | 防音仕様 |
| | 1階多目的室 | 181.5 | 81 | 運動利用可能・土足厳禁 |
| 屋外 | 多目的グラウンド | 1,423 | | 日・祝日のみ利用可能 |

※多目的グラウンドは擁壁等改修工事の実施に伴い、令和4年12月から令和6年3月まで利用休止。

2 指定管理者

(1) 指定管理者名

一般社団法人新宿NPOネットワーク協議会

(2) 指定期間

令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間）

(3) 業務の範囲

新宿区立新宿NPO協働推進センター条例（平成24年新宿区条例第38号以下「条例」という。）第3条及び第6条に規定する以下の業務とする。

- ・ 社会貢献活動に関する情報の収集及び発信並びに普及啓発に関する業務
- ・ 社会貢献活動を行う団体等のネットワークづくりその他当該団体等の活動の推進に関する業務
- ・ センターの利用に関する業務
- ・ 条例第21条に規定する団体登録、条例第22条に規定する利用の承認、条例第23条に規定する利用の不承認及び条例第24条に規定する利用承認の取消し等に関する業務
- ・ 条例第27条に規定する利用料金の納入、条例第29条に規定する利用料金の減免及び条例第30条に規定する利用料金の返還に関する業務
- ・ センターの施設及び設備の維持管理に関する業務
- ・ その他センターの管理に関し、区長が必要と認める業務

第4 評価の結果

1 評価委員による評価及び評価結果

| 評価項目 | A 委員 | B 委員 | C 委員 | D 委員 | E 委員 | 平均 |
|---------------------|------|------|------|------|------|-----|
| 1 施設の運営に関すること | 4.0 | 2.4 | 3.1 | 1.9 | 3.4 | 3.0 |
| (1)利用率・稼働率 | 4 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2.6 |
| (2)職員体制 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3.0 |
| (3)職員教育 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3.0 |
| (4)緊急時の対応 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3.0 |
| (5)区との連絡調整 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3.0 |
| (6)適正な労働環境の確保 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3.0 |
| (7)新型コロナウイルス感染症対策 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3.2 |
| (8)その他施設の運営 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2.8 |
| 2 利用・サービスに関すること | 4.0 | 2.6 | 3.6 | 2.0 | 3.8 | 3.2 |
| (1)利用手続 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3.4 |
| (2)利用者サービスの向上 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3.2 |
| (3)利用者対応・接遇 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3.4 |
| (4)利用者要望の把握・対応 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3.0 |
| (5)個人情報等の適切な対応 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3.0 |
| 3 施設・設備の管理に関すること | 4.0 | 2.7 | 3.0 | 2.0 | 4.0 | 3.1 |
| (1)施設・設備管理 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3.2 |
| (2)施設修繕・備品管理 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3.2 |
| (3)省エネルギー・省資源 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3.0 |
| 4 管理運営経費に関すること | 3.7 | 1.7 | 2.7 | 1.7 | 3.0 | 2.5 |
| (1)適正な会計 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2.8 |
| (2)目標の達成 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2.0 |
| (3)経費節減、収入・利益率確保の努力 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2.8 |
| 5 事業に関すること | 4.0 | 2.0 | 3.0 | 2.0 | 4.0 | 3.0 |
| (1)事業実施 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3.0 |
| (2)効果的・効率的な視点 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3.0 |
| 総合評価 | 3.9 | 2.3 | 3.1 | 1.9 | 3.6 | 3.0 |

【評価の見方】

(1) 各小項目

4：優良、 3：良、 2：適当、 1：課題あり

(2) 全体評価

「総合評価」の平均欄の数値を下記基準により全体評価として記載

3.5以上の場合 : 4 (優良)

2.5以上3.5未満の場合 : 3 (良)

1.5以上2.5未満の場合 : 2 (適当)

1.0以上1.5未満の場合 : 1 (課題あり)

2 各項目に対する評価

(1) 施設の運営に関すること

施設の運営をする上で重要な「利用率・稼働率」「職員体制・教育」「緊急時の対応」「区との連絡調整」等について評価しました。

〔評価結果〕（平均3.0点）

SNS等の様々な媒体を使った広報活動の結果、SNSのフォロワー数が大きく増加し、講座の参加者数や登録団体数の拡大につながっていることは評価できます。しかしながら具体的な向上策が乏しいため、目標は達成できていません。また特定の団体のリピート率が高いため、幅広い団体による利用やネットワークづくりに向けた取組の強化が必要と考えます。

職員体制については、コロナ後、NPO団体に活力が戻り始めた新たな状況に呼応して、問合せや相談への体制を見直し、必要な改善と体制の強化を図っていることは評価できます。

職員の研修等については、指定管理者自身による講座参加だけでなく、他の中間支援組織による外部研修や各地の先進事例の現地視察等も積極的に行い、職員のスキルアップや利用者サービス向上へつなげることを期待します。

(2) 利用・サービスに関すること

「利用手続」「利用者サービスの向上」「利用者への対応・接客」「利用者要望の把握・対応」等利用者に配慮したサービスが適切に行われているかについて評価しました。

〔評価結果〕（平均3.2点）

利用者対応・接客について、利用者アンケートでは、高い評価を得ており、利用者視点での貸出判断基準の明示、文書化など様々な対応により、公正・適正な利用手続が行われています。

今後は、施設利用だけでなく、各種講座やイベント等についても参加状況やアンケート等を踏まえた改善が必要と考えます。

また、「社会貢献活動」「協働」「地域の課題解決」などの講座のテーマ設定についても、見直しやバージョンアップを期待します。

(3) 施設・設備の管理に関すること

施設や設備の管理をする上で重要な「施設・設備管理」「修繕・備品管理」「省エネルギーへの取組」について評価しました。

〔評価結果〕（平均 3.1 点）

施設・設備の管理に関することについては、利用者の意向を反映して、多目的室にも空調が完備され、日常清掃、備品の管理、スタッフによる修繕等、設備等に関する配慮が継続的に行われている点が評価できます。

今後は、館内掲示物・案内のアップデートなどを進めるとともに、社会的投資、利用促進に効果的な修繕（リノベーション）や利用回復に伴い増加傾向にある電気・水道等の利用についても更なる省エネに努めることを期待します。

(4) 管理運営経費に関すること

管理運営に係る経費について、適正な会計管理を行っているか、また目標とする利用収入・収益率の達成について評価しました。

〔評価結果〕（平均 2.5 点）

会計処理については、毎月の月次報告書で区に報告されており、適正な会計管理がなされています。

省エネ対策として、共用部分の間引き点灯や空調温度設定のコントロールなどを実施したり、落ち葉や枯れ葉等の構内でのコンポスト化等により、できる限り場外排出量を低減していることは評価できます。

支出に関しては、作業の内製化を図ることにより、職員のスキル向上やノウハウの蓄積となり、作業効率の向上と経費低減という効果が生まれており評価できます。

収入に関しては、コロナ禍沈静化に伴う利用回復で利用収入は増加しているものの、更なる収益確保や稼働率向上のためにも施設を利用した自主事業の一層の充実を図るとともに、本部管理経費も含め全体としてメリハリをつけた経費適正化を進めることを期待します。

(5) 事業に関すること

事業について、「事業実施」・「効果的・効率的な視点」で行われているかについて評価を行いました。

〔評価結果〕（平均 3.0 点）

指定管理者が施設活性化に供する自主活動として、過去に実施していた NPO カフェを復活させ、少人数の社会貢献活動や気軽に必要な時に利用できるよう工夫するなど事業計画に基づく事業の実現がなされています。また、防災に関するシンポジウムが開催されているなど利用者の関心が高い今日的なテーマがセレクトされている点が評価できます。

しかしながら、10年目を迎えるセンターとしては、テーマや内容、プロセス等について改善・充実を図る余地があると思われます。他のセンターや中間支援組織での事例も研究するなどして、SDGs など設置目的の再設定も視野に入れながら、これまでの普及啓発モードからより戦略的なプロジェクトモードのプラットフォーム支援へ移行するなど、さらに区の施策との連携を促進するなど取り組みを進めることを期待します。

3 総合評価・全体評価

令和5年度の指定管理者の管理業務について、総合評価は各評価委員の大項目の平均より算出し「3.0」となりました。また、各評価委員の意見を踏まえ、全体評価は、評価基準（2.5以上3.5未満→3:良）に照らし、「3:良」と評価しました。

新型コロナウイルス感染症が5類へ移行し、NPO 団体等の活動が活発化するなかで、施設利用も回復しつつあり、目標達成まではいかないものの、様々な改善を試みており、稼働率が向上したのは評価できます。

さらには、こども園と情報共有を行ったり、積極的に地域活動へ協力したりすることは、利用者や地域とのコミュニケーションの充足につながり、より施設の存在が周知、認識されることが期待され評価できます。

一方、施設設置から10年目を迎え、現在の施設の設置目的および指定管理業務の協定書に基づいて指定管理者に継続して指定されていることを踏まえると、社会情勢の変化に対応した NPO 団体等への支援が求められています。施設の利用率向上だけでなく、団体ニーズや効果的なアプローチについて研究し、より一層当該施設の強みや特徴を活かした適切な運営を期待します。

運営状況

(1) 施設別利用状況等

① 施設稼働率・利用者数

| 施設名 | 稼働率 | | | 利用人数 |
|---------|---------|--------|--------|--------|
| | 利用可能区分数 | 利用区分数 | 稼働率 | |
| 101会議室 | 1,041 | 128 | 12.3% | 2,147 |
| 102会議室 | 1,041 | 374 | 35.9% | 1,919 |
| 401A会議室 | 1,040 | 509 | 48.9% | 4,650 |
| 401B会議室 | 1,040 | 497 | 47.8% | 2,061 |
| 501会議室 | 1,040 | 374 | 36.0% | 7,909 |
| 1階多目的室 | 862 | 221 | 25.6% | 4,713 |
| 2階多目的室 | 848 | 217 | 25.6% | 8,644 |
| 多目的グランド | 0 | 0 | 0.0% | 0 |
| 計 | 6,912 | 2,320 | 33.6% | 32,043 |
| 3年度計 | 7,369 | 1,431 | 19.4% | 8,414 |
| 前年度比 | 93.8% | 162.1% | 116.2% | 380.8% |

※利用可能区分数は、各施設ごとに保守点検等により利用不能となった区分数を差し引いた数である。
 ※利用可能区分数及び利用区分数は、1日を3区分（午前・午後・夜間）した区分数の合計である。
 ※多目的グランドは擁壁等改修工事の実施に伴い、令和4年12月から令和6年3月まで利用休止。

② 相談件数

| | 5年度 | 4年度 | 前年度比 |
|-----|-----|-----|--------|
| 訪問 | 56 | 39 | 143.6% |
| 電話 | 396 | 286 | 138.5% |
| メール | 15 | 10 | 150.0% |
| 合計 | 467 | 335 | 139.4% |

③ 登録団体数

| | 5年度 | 4年度 | 前年度比 |
|--------------|-----|-----|--------|
| NPO法人 | 50 | 48 | 104.2% |
| 社団・財団・社会福祉法人 | 8 | 8 | 100.0% |
| 任意団体 | 11 | 10 | 110.0% |
| 地域団体 | 2 | 2 | 100.0% |
| その他 | 0 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 71 | 68 | 104.4% |

(2) 事業実施状況

① 講座事業

| | 開催回数 | 延べ参加者数 | (内訳)会場 | (内訳)オンライン | 平均 |
|------|------|--------|--------|-----------|--------|
| 5年度 | 24 | 555 | 143 | 412 | 23 |
| 4年度 | 25 | 290 | 80 | 210 | 12 |
| 前年度比 | — | 191.4% | 178.8% | 196.2% | 191.7% |

② 交流事業

| | 開催回数 | 延べ参加者数 | (内訳)会場 | (内訳)オンライン | 平均 |
|------|------|--------|--------|-----------|--------|
| 5年度 | 4 | 155 | 84 | 71 | 39 |
| 4年度 | 4 | 138 | 80 | 58 | 35 |
| 前年度比 | — | 112.3% | 105.0% | 122.4% | 111.4% |

③ 普及啓発事業

| | 開催回数 | 延べ参加者数 | (内訳)会場 | (内訳)オンライン | 平均 |
|------|------|--------|--------|-----------|--------|
| 5年度 | 2 | 121 | 61 | 60 | 61 |
| 4年度 | 2 | 65 | 39 | 26 | 33 |
| 前年度比 | — | 186.2% | 156.4% | 230.8% | 184.8% |

(2) 収支状況

① 指定管理業務 収支状況

| 収入 | | | |
|---------|------------|------------|--------|
| 項目 | 予算額 (円) | 決算額 (円) | 達成率 |
| 指定管理料 ※ | 77,971,000 | 78,187,159 | 100.3% |
| 利用料金収入 | 2,430,000 | 1,943,700 | 80.0% |
| 実施事業収入 | 360,000 | 555,000 | 154.2% |
| 収入計 (A) | 80,761,000 | 80,685,859 | 99.9% |

※ 指定管理料216,159円の増額分について

擁壁改修工事の実施に伴い、令和5年4月から令和6年3月まで多目的グラウンドの一部利用休止。収支差額分としてを65,417円増額。
多目的室空調設置に伴う一部施設の利用休止。収支差額分として、150,742円増額。

| 支出 | | | | |
|---------|---------|------------|------------|--------|
| 項目 | | 予算額 (円) | 決算額 (円) | 執行率 |
| 管理運営費 | 人件費 | 26,106,000 | 24,490,049 | 93.8% |
| | 旅費交通費 | 1,637,000 | 1,204,458 | 73.6% |
| | 消耗品費 | 1,642,000 | 1,343,127 | 81.8% |
| | 印刷製本費 | 528,000 | 476,330 | 90.2% |
| | 通信運搬費 | 528,000 | 364,417 | 69.0% |
| | 光熱水費 | 5,624,000 | 3,426,802 | 60.9% |
| | 修繕費 | 1,694,000 | 908,910 | 53.7% |
| | 貸借料 | 3,084,000 | 2,522,395 | 81.8% |
| | 委託料 | 13,849,000 | 12,415,163 | 89.6% |
| | 法人本部経費 | 12,868,000 | 14,642,688 | 113.8% |
| その他支出 | 354,000 | 310,810 | 87.8% | |
| 実施事業費 | 人件費 | 9,214,000 | 8,850,818 | 96.1% |
| | 旅費交通費 | 330,000 | 275,684 | 83.5% |
| | 謝礼 | 1,276,000 | 1,117,092 | 87.5% |
| | 消耗品費 | 396,000 | 388,662 | 98.1% |
| | 印刷製本費 | 165,000 | 238,166 | 144.3% |
| | その他支出 | 1,466,000 | 1,477,994 | 100.8% |
| 支出計 (B) | | 80,761,000 | 74,453,565 | 92.2% |

| 収支 | | |
|--------------|------------|------------|
| 項目 | 予算額 (円) | 決算額 (円) |
| 収入計 (A) | 80,761,000 | 80,685,859 |
| 支出計 (B) | 80,761,000 | 74,453,565 |
| 収支差額 (A - B) | 0 | 6,232,294 |

② 自主事業 収支状況

| 収入 | | | |
|--------------------------------|---------|---------|-------|
| 項目 | 予算額 (円) | 決算額 (円) | 達成率 |
| 自動販売機売上 | 180,000 | 63,275 | 35.2% |
| その他有料サービス (コピー機・印刷機、消耗品販売他) | 300,000 | 72,695 | 24.2% |
| 収入計 (A) | 480,000 | 135,970 | 28.3% |

| 支出 | | | |
|--------------------------------|---------|---------|-------|
| 項目 | 予算額 (円) | 決算額 (円) | 執行率 |
| 自動販売機売上 | 99,000 | 29,145 | 29.4% |
| その他有料サービス (コピー機・印刷機、消耗品販売他) | 156,000 | 22,216 | 14.2% |
| 支出計 (B) | 255,000 | 51,361 | 20.1% |

| 収支 | | |
|--------------|---------|---------|
| 項目 | 予算額 (円) | 決算額 (円) |
| 収入計 (A) | 480,000 | 135,970 |
| 支出計 (B) | 255,000 | 51,361 |
| 収支差額 (A - B) | 225,000 | 84,609 |

アンケート結果

(1) 施設貸出業務

ア アンケート回収方法

施設の利用前にアンケートを配布し、利用後に回収。回答・提出は任意。

イ 期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日

ウ 回収総数

746枚

利用団体が複数の場合等、複数回答している項目もあるため、アンケート回収総数と結果総数は必ずしも一致していない。

エ 集計結果

① 年代(複数回答可)

※多い順に列記 回答項目の記載 20代以下 30代 40代 50代 60代 70代以上

| 項目 | 年代 | 結果 |
|----|-------|-----|
| 1 | 20代 | 449 |
| 2 | 30代 | 303 |
| 3 | 50代 | 271 |
| 4 | 40代 | 247 |
| 5 | 60代 | 237 |
| 6 | 70代以上 | 133 |

② 利用頻度

※多い順に列記 回答項目の記載 初めて 年に1回 月に1回 週に1回 週に1回以上

| 項目 | 利用頻度 | 結果 |
|----|--------|-----|
| 1 | 月に1回 | 299 |
| 2 | 週に1回以上 | 221 |
| 3 | 週に1回 | 144 |
| 4 | 年に1回 | 59 |
| 5 | 初めて | 9 |

③ 所属団体

回答項目の記載 NPO団体 一般 その他

| 項目 | 所属団体 | 結果 |
|----|-------|-----|
| 1 | NPO団体 | 435 |
| 2 | 一般 | 275 |
| 3 | その他 | 26 |

④ 利用人数

※利用人数を5人ごとの項目に分けて分類

| 項目 | 利用人数 | 結果 |
|----|--------|-----|
| 1 | 6～10人 | 191 |
| 2 | 2～5人 | 181 |
| 3 | 21人以上 | 149 |
| 4 | 16～20人 | 113 |
| 5 | 11～15人 | 97 |

⑤ 使いやすさ

回答項目の記載 大変満足 やや満足 普通 やや不満 大変不満

| 項目 | 使いやすさ | 結果 |
|----|-------|-----|
| 1 | 大変満足 | 660 |
| 2 | やや満足 | 53 |
| 3 | 普通 | 9 |
| 4 | やや不満 | 0 |
| 5 | 大変不満 | 0 |

⑥ 利用区分・時間

回答項目の記載 大変満足 やや満足 普通 やや不満 大変不満

| 項目 | 利用区分・時間 | 結果 |
|----|---------|-----|
| 1 | 大変満足 | 668 |
| 2 | やや満足 | 44 |
| 3 | 普通 | 8 |
| 4 | やや不満 | 1 |
| 5 | 大変不満 | 0 |

⑦ 予約のしやすさ

回答項目の記載 大変満足 やや満足 普通 やや不満 大変不満

| 項目 | 予約のしやすさ | 結果 |
|----|---------|-----|
| 1 | 大変満足 | 629 |
| 2 | やや満足 | 63 |
| 3 | 普通 | 25 |
| 4 | やや不満 | 3 |
| 5 | 大変不満 | 2 |

⑧ スタッフの対応

回答項目の記載 大変満足 やや満足 普通 やや不満 大変不満

| 項目 | スタッフの対応 | 結果 |
|----|---------|-----|
| 1 | 大変満足 | 629 |
| 2 | やや満足 | 41 |
| 3 | 普通 | 8 |
| 4 | やや不満 | 0 |
| 5 | 大変不満 | 0 |

⑨ 施設全体の満足度

回答項目の記載 大変満足 やや満足 普通 やや不満 大変不満

| 項目 | 施設全体の満足度 | 結果 |
|----|----------|-----|
| 1 | 大変満足 | 653 |
| 2 | やや満足 | 60 |
| 3 | 普通 | 9 |
| 4 | やや不満 | 0 |
| 5 | 大変不満 | 0 |

⑩ 質問⑤から⑨で 4「やや不満」5「大変不満」と答えた方が、そのように感じた理由

| 項目 | 意見 |
|----|---------------------|
| 1 | 設置されている数以上の机が必要であった |
| 2 | 予約がもっと早めにとれることを希望 |

(2) 講座事業業務

ア アンケート回収方法

講座開催後、参加者から回収。

イ 対象講座

令和5年度に開催の24講座(参加者のべ555名)

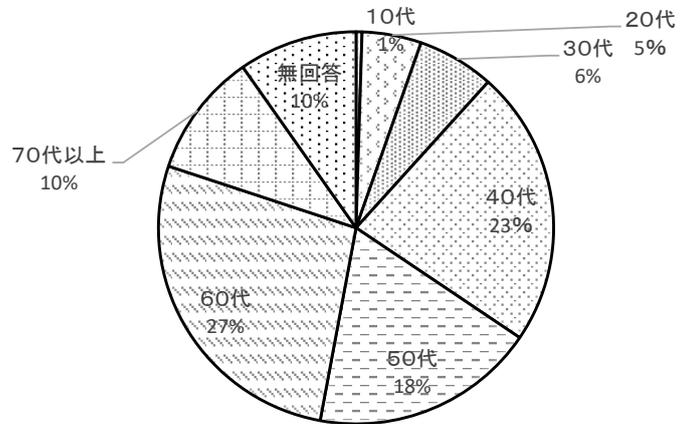
ウ 回収総数

206枚(回収率37.1%)

エ 集計結果

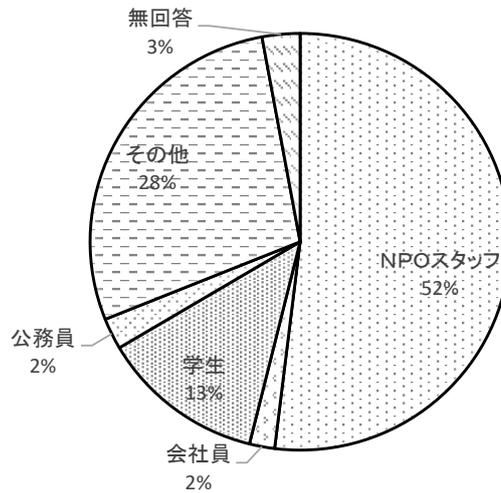
①年代別

| | | |
|-------|-----|-------|
| 10代 | 1 | 0.5% |
| 20代 | 10 | 4.9% |
| 30代 | 13 | 6.3% |
| 40代 | 47 | 22.8% |
| 50代 | 38 | 18.4% |
| 60代 | 56 | 27.2% |
| 70代以上 | 21 | 10.2% |
| 無回答 | 20 | 9.7% |
| 総数 | 206 | 100% |



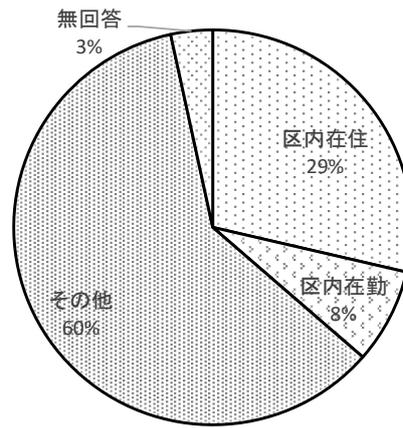
②職業別

| | | |
|---------|-----|-------|
| NPOスタッフ | 107 | 51.9% |
| 会社員 | 4 | 1.9% |
| 学生 | 26 | 12.6% |
| 公務員 | 5 | 2.4% |
| その他 | 58 | 28.2% |
| 無回答 | 6 | 2.9% |
| 総数 | 206 | 100% |



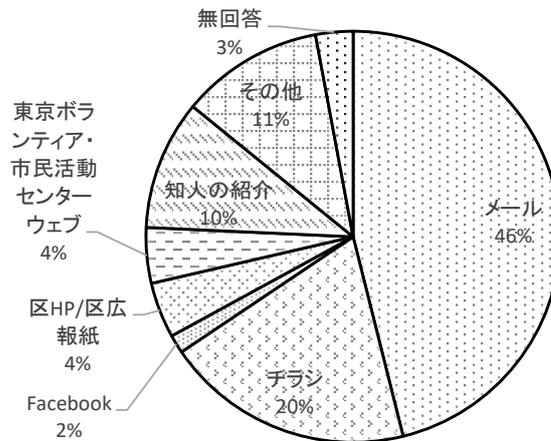
③地域別

| | | |
|------|-----|-------|
| 区内在住 | 59 | 28.6% |
| 区内在勤 | 16 | 7.8% |
| その他 | 124 | 60.2% |
| 無回答 | 7 | 3.4% |
| 総数 | 206 | 100% |



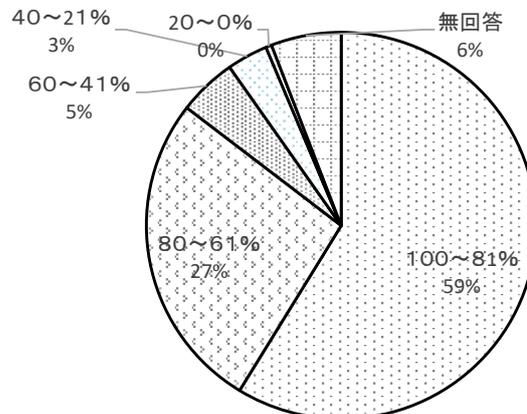
④講座を知った方法(複数回答あり)

| | | |
|----------------------|-----|-------|
| メール | 95 | 46.1% |
| チラシ | 40 | 19.4% |
| Facebook | 3 | 1.5% |
| 区HP/区広報紙 | 9 | 4.4% |
| 東京ボランティア・市民活動センターウェブ | 9 | 4.4% |
| 知人の紹介 | 21 | 10.2% |
| その他 | 23 | 11.1% |
| 無回答 | 6 | 2.9% |
| 総数 | 206 | 100% |



⑤講座の満足度

| | | |
|---------|-----|-------|
| 100～81% | 121 | 58.7% |
| 80～61% | 55 | 26.7% |
| 60～41% | 10 | 4.9% |
| 40～21% | 7 | 3.4% |
| 20～0% | 1 | 0.5% |
| 無回答 | 12 | 5.8% |
| 総数 | 206 | 100% |



オ 主な意見

【満足度100%～81%の意見】

- ・資料も説明も豊富な知識と経験に裏打ちされてもので満足です。
- ・オンライン参加の人にも、対話の機会が多く準備されており良かった。

【満足度80～61%の意見】

- ・リアルな運営を感じる事が出来た。
- ・説明が具体的で良かったです。ワークをもう少し落としこみたかったです。

【満足度60～41%の意見】

- ・もう少しNPO特有な事例などを含めてお話いただけると期待していた。

【満足度40～21%の意見】

- ・要素としては、同じなのですが、トヨタ財団さんの助成金説明会をうけているようでした。

【満足度20～0%の意見】

- ・色々なレベルの人に講座をされるのは大変だと思った。

(3)交流事業業務

ア アンケート回収方法

交流事業開催後、参加者から回収。

イ 対象交流事業

令和5年度に開催の4回の交流事業(参加者のべ155名)

| 交流事業名 | 参加者数 |
|--------------------|------|
| 第1回 学生・次世代とNPOの交流会 | 23 |
| 第2回 NPO×応援団体 | 57 |
| 第3回 NPO×企業 | 43 |
| 第4回 文化・芸術×NPO×プロボノ | 32 |
| 合計 | 155 |

ウ 回収総数

32枚(回収率 20.6%)

エ 集計結果

①年代別

| 交流事業 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代以上 | 合計 |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|
| 第1回 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 8 |
| 第2回 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 13 |
| 第3回 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 6 |
| 第4回 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 5 |
| 合計 | 1 | 9 | 3 | 4 | 5 | 8 | 2 | 32 |

②地域別

(無回答あり)

| 交流事業 | 在住 | 在勤 | その他 | 合計 |
|------|----|----|-----|----|
| 第1回 | 4 | 1 | 3 | 8 |
| 第2回 | 2 | 1 | 10 | 13 |
| 第3回 | 3 | 1 | 2 | 6 |
| 第4回 | 2 | 1 | 2 | 5 |
| 合計 | 11 | 4 | 17 | 32 |

③交流事業を知った方法

(無回答あり)

| 交流事業 | メール | 区広報紙 | チラシ | SNS | Webサイト | 紹介 | その他 | 合計 |
|------|-----|------|-----|-----|--------|----|-----|----|
| 第1回 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 | 1 | 8 |
| 第2回 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 5 | 0 | 13 |
| 第3回 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 1 | 6 |
| 第4回 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 5 |
| 合計 | 7 | 0 | 2 | 8 | 1 | 12 | 2 | 32 |

④交流事業の満足度

| 交流事業 | 満足度(%) |
|------|--------|
| 第1回 | 82.50 |
| 第2回 | 92.50 |
| 第3回 | 90.00 |
| 第4回 | 100.0 |

オ 主な意見

- ・若い人と交流することが少なく、新鮮でした。
- ・色々な立場の広報についてのお考えを聞いて参考になりました。
- ・NPOと企業の関係について、金銭以外でも多くのコミュニケーションの方法があることが理解できた。
- ・プロの人たちを動かして組織を運営している皆さん達の実行力はすごいと思った。

(4) 普及啓発事業業務

ア アンケート回収方法

シンポジウム開催後、参加者から回収。

イ 対象シンポジウム

令和5年度に開催の2回のシンポジウム(参加者のべ121名)

| 普及啓発事業名 | 参加者数 |
|-------------------------|------|
| 第1回 力をあわせて孤立を乗り越えよう | 32 |
| 第2回 あなたと外国籍住民が共に築く地域づくり | 89 |
| 合計 | 121 |

ウ 回収総数

32枚(回収率26.4%)

エ 集計結果

①年代別

| 普及啓発事業 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代以上 | 合計 |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|
| 第1回 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| 第2回 | 0 | 2 | 3 | 3 | 6 | 8 | 6 | 28 |
| 合計 | 0 | 2 | 5 | 3 | 6 | 9 | 7 | 32 |

②職業別

| 普及啓発事業 | NPOスタッフ | 学生 | 会社員 | 公務員 | その他 | 合計 |
|--------|---------|----|-----|-----|-----|----|
| 第1回 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 4 |
| 第2回 | 5 | 2 | 5 | 2 | 14 | 28 |
| 合計 | 6 | 2 | 5 | 2 | 17 | 32 |

③地域別

| 普及啓発事業 | 在住 | 在勤 | その他 | 合計 |
|--------|----|----|-----|----|
| 第1回 | 0 | 1 | 3 | 4 |
| 第2回 | 13 | 1 | 14 | 28 |
| 合計 | 13 | 2 | 17 | 32 |

④シンポジウムを知った方法

| 普及啓発事業 | メール | 区広報紙 | チラシ | SNS | Webサイト | 紹介 | その他 | 合計 |
|--------|-----|------|-----|-----|--------|----|-----|----|
| 第1回 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| 第2回 | 11 | 0 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 28 |
| 合計 | 13 | 0 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 32 |

⑤満足度

| 普及啓発事業 | 40%未満 | 40～60% | 60～80% | 80～100% | 無回答 |
|--------|-------|--------|--------|---------|-------|
| 第1回 | 0.0% | 0.0% | 75.0% | 25.0% | 0.0% |
| 第2回 | 3.6% | 7.1% | 46.4% | 17.9% | 25.0% |

オ 主な意見

- ・孤立が社会問題の根源だと思うから
- ・地域に外国籍の人が多くことから、対応策を模索している。
- ・行政との連携の難しさがわかった。
- ・事例を知ることができたこと、活動されている方のお話を伺えたことなど、気づきがたくさんありました。

新宿区立新宿NPO協働推進センターの指定管理者の管理業務に係る
事業評価に関する要綱

(目的)

第1条 この要綱は、新宿区立新宿NPO協働推進センター（以下「NPOセンター」という。）の指定管理者が実施した管理業務に係る事業を評価するにあたり、必要な事項を定めることを目的とする。

(評価委員会の設置)

第2条 区長は、指定管理者が行うNPOセンターの管理業務に関する評価（以下「評価」という。）を行うため、新宿区立新宿NPO協働推進センター指定管理者事業評価委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(組織)

第3条 委員会は、次に掲げる職にある者につき、区長が委嘱し、又は任命する委員5人をもって組織する。

- (1) 外部委員 3名
- (2) 内部委員 2名

2 委員会に委員長を置き、委員長は委員の互選により定める。

3 委員長は、委員会を代表し会務を総理する。

4 委員長に事故あるとき又は委員長が欠けたときは、委員のうちから委員長があらかじめ指名した者がその職務を代理する。

5 委員に事故あるときは、あらかじめ委員長が指名する者がその職務を代理する。

(委員の任期)

第4条 委員の任期は、委嘱の日又は任命の日から所定の評価業務が終了した日までとする。

(委員会の開催)

第5条 委員会は、委員長が招集する。

2 委員長は、委員の半数以上の委員の出席がなければ委員会を開くことができない。

3 委員長は、必要に応じ委員以外の者を委員会に出席させることができる。

(評価の基準)

第6条 NPOセンターの評価は、次に掲げる項目について、別に定める評価の基準により行うものとする。

- (1) 施設の運営に関すること。
- (2) 利用・サービスに関すること。
- (3) 施設・設備の管理に関すること。
- (4) 管理運営経費に関すること。
- (5) 事業に関すること。

(評価の方法)

第7条 委員は、前条の評価を次のとおり行う。

- (1) 指定管理者が提出した事業実施報告書その他委員会が必要と認める書類による評価
- (2) 指定管理者に対するヒアリングによる評価

(評価の決定)

第8条 委員による評価を踏まえ、区長が評価結果を決定するものとする。

(評価の対象)

第9条 委員が行う評価の対象は、当該年度の前年度に実施した管理業務とする。

(委員会の庶務)

第10条 委員会の庶務は、地域振興部地域コミュニティ課が処理する。

(補則)

第11条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に必要な事項は、別に定める。

附 則 (平成26年7月9日 26新地地管第647号 地域文化部長決定)

この要綱は、平成26年7月9日から施行する。

附 則 (平成28年3月25日 27新地地管第1991号 地域文化部長決定)

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

附 則 (令和3年3月19日 2新地地管第1556号 地域振興部長決定)

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

令和5年度 労働環境モニタリングの実施結果について

1 目的

指定管理者制度導入施設において、適正な労働環境を確保し、全ての従事員がその能力を最大限に発揮することにより、公共サービスの質の向上を図ることを目的とし、労働環境モニタリングを実施した。

2 調査対象

- (1) 施設名 新宿区立新宿NPO協働推進センター
- (2) 指定管理者 一般社団法人新宿NPOネットワーク協議会

3 調査期間

- (1) 書類確認～現地調査ヒアリング
令和5年7月6日（木）～令和5年10月6日（金）
- (2) 評価結果表作成～改善提案～報告書提出
令和5年10月9日（月）～令和6年3月1日（金）

4 調査等の方法

社会保険労務士に委託して、以下の（1）～（3）の調査及び（4）の助言を行った。（4）に基づき、社会保険労務士とともに（5）のフォローアップを行った。

（1）書類確認・事前質問シート

就業規則、賃金規程、賃金控除に関する協定書等労働者代表との各種協定により、基本的な勤務条件を確認した。

法律で整備が義務付けられている、労働者名簿などの個々の労働者に係る帳簿や社会保険加入書類等により、必要な手続が適切になされているか、必要書類が適切に整備されているかなどを確認した。

出勤状況や賃金支払状況により、賃金計算、支払が適正に行われているか確認した。

（2）本部ヒアリング

団体管理部門への面接を行った。

（3）現地調査

施設長・従業員への面接及び職場環境の整備状況の確認を行った。

（4）調査結果のまとめと改善案の提示

上記（1）～（3）の調査結果を各事業者に伝え、必要があればその改善方法の助言を行った。

（5）フォローアップ

改善案に基づく改善計画について、事業者が改善に着手したことを確認した。

5 モニタリングの視点

(1) 労働条件に関する事項

就業規則が適正に作成され、労働者に周知されているか。労働条件は労働者に明示されているか。労働時間が適正に管理されているか。休暇、休日・休憩時間、年次有給休暇が適正に付与されているか。時間外・休日労働が 36 協定の範囲内で対応されているか。業務災害への対策が適正に行われているか。法定帳簿（労働者名簿、賃金台帳、出勤簿等）及びその他労働関係に関する書類が適正に整備・保存されているか。賃金の計算・支払が適正に行われているか。

(2) 安全衛生に関する事項

安全衛生管理体制が適正に整備されているか。健康診断・ストレスチェックが適正に実施されているか。衛生管理者等に安全・衛生（メンタルヘルスケア）教育が行われているか。受動喫煙対策が行われているか。

(3) 社会保険に関する事項

労働保険・社会保険の加入手続及び申告が適正に行われているか。

(4) 下請先への要請

再委託先へ下請負する場合、再委託先との適正な金額での契約や、労働者への労働報酬下限額以上の報酬の支払いなどの要請が行われているか。

(5) 労働環境を更に向上させる取組

休暇取得促進、育児・介護休暇、勤務時間短縮制度等の措置が講じられているか。ハラスメントを予防し、働く意欲を向上させる取組が行われているか。

6 主な指摘事項及び改善内容の概要

| 主な指摘事項 | 改善内容 |
|---|---|
| <p>(1) 労働条件に関する事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理業務従事者就業規則第 20 条 1 項に変形休日制（4 週 4 日）の起算日の記載がなかった。 ・短時間労働者に対して、どの就業規則が適用されるのか、基準が明確でなかった。 ・労働条件通知書に労働時間、労働日数、休日が個別に定められていなかった。 ・各種手当について、労働条件通知書と給与規程の記載が統一されていなかった。 ・自己申告による勤務表（労働時間）とタイムカード（在館時間＝労働時間の状況）に乖離（30 分以上）があるスタッフについて、その理由を確認した記録がなかった。 ・36 協定届に定める対象期間の起算日以降に 36 協定が届出されていた。 ・賃金台帳に時間外、休日、深夜労働を行った時間数の記載がなかった。 | <p>(1) 労働条件に関する事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・就業規則に起算日を記載することとした。 ・就業規則の常勤職員の定義に、常勤職員の所定労働日数と所定労働時間を記載することとした。 ・次回契約更新の際に記載することとした。 ・労働条件通知書の内容を修正し、次回契約更新の際に記載を統一することとした。 ・勤務表提出時に差異の理由を記載することとした。 ・36 協定届を起算日までに労働基準監督署に届け出るように徹底した。 ・賃金台帳に項目を追記し、記載することとした。 |

| 主な指摘事項 | 改善内容 |
|---|---|
| <p>(2) 安全衛生に関する事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 雇入れ時の健康診断が実施されていないスタッフがいた。 ・ 健康診断で異常の所見があるスタッフについて、医師等から意見をきいていなかった。 <p>(5) 労働環境を更に向上させる取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 年休の取得率が 25%を下回るスタッフがいた。 <p>なお、モニタリングの視点(3)および(4)についての指摘事項はなかった。</p> | <p>(2) 安全衛生に関する事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 未受診のスタッフに対して、口頭だけでなく文書やメール等でも健康診断受診を督促し、その記録を残すこととした。 ・ 健康診断で異常の所見があるスタッフについては、医師の意見を聴取の上、結果を記録することとした。 <p>(5) 労働環境を更に向上させる取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 取得率が低いスタッフについては個別に面談等を行い、取得予定を確認することとした。 |