

平成 30 年度
仙台市市民活動サポートセンター
年間報告書

特定非営利活動法人せんだい・みやぎ NPO センター

1 はじめに	P 1	7 事業報告	
2 場の提供	P 6	1-1	市民活動や協働に関する情報の収集提供業務
2-1 貸室、フリースペース	P 6	1-2	施設機関紙やWEB媒体での発信による
2-2 市民活動シアター	P11		市民活動や協働の情報提供
2-3 共同事務室	P13	2	多様な相談に対する対応の実施
2-4 ロッカー、レターケース	P14	3-1	市民活動を「知る」「体験」「学ぶ」機会づくり
2-5 パソコン、印刷機	P16	3-2	市民メディアの担い手育成
3 情報の収集・提供	P18	4	市民活動初心者の人材育成
3-1 情報掲示等利用	P18	5	市民活動団体の組織運営基盤強化
3-2 団体情報の蓄積	P19	6	市民活動団体の交流機会の創出
3-3 市民活動団体への情報提供	P20	7	多様な主体による協働の推進
3-4 図書の貸出	P21	8	多様な主体による協働を推進するノウハウ共有
3-5 情報発信	P22	9	市民社会形成に必要な施策検討に向けた調査研究
4 相談・問い合わせ対応	P24		
5 交流・連携・その他	P29		
5-1 外部組織との連携	P29		
5-2 会議・研修	P31		
5-3 視察・見学対応	P33		
5-4 防災避難訓練	P34		
5-5 施設維持管理	P35		
6 集計一覧			
資料1			サポートセンター年間行事
資料2			主な項目の利用状況推移
資料3			情報関連業務利用状況推移
資料4			市民活動共同事務室利用状況
資料5			貸室利用状況(部屋別集計)
資料6			貸室利用時間(曜日・時間別集計)
資料7			利用団体分野別集計 フリースペース種別集計
資料8			団体情報ストック数 分野別集計
資料9			図書資料分類別冊数
資料10			ホームページ アクセス件数集計表
資料11			「ばれっと」発行状況
資料12			相談・問合せ対応記録集計表
資料13			視察・見学等対応
資料14			サポートセンター業務運営体制

1. はじめに ～3つのエンジンで市民の力を育み、都市の力へとつなぐ～

○仙台市市民活動サポートセンター運営基本方針

平成30年度は、仙台市市民活動サポートセンター（以下、サポートセンター）の、指定管理期間（平成27年度～31年度）の4年目であった。

指定管理期間の運営基本方針として「3つのエンジンで市民の力を育み、都市の力へとつなぐ」を掲げ、主にテーマ型コミュニティの自立・連携・創発を推進する3つのエンジンを構築し、かつ他機関との協力関係をもとに、多様な主体の協働によるまちづくりを推進してきた。

30年度はこの3つのエンジンを構築することに加え、市民活動や協働によるまちづくりを担う組織が地域から生まれ、活動を継続していくためには、その組織・活動を支える市民の存在が不可欠であることから、社会の課題や、市民活動、協働によるまちづくりに興味・関心を持ち、自身ができる範囲で、その活動を支えるアクションを起こす「支える市民」も、市民活動や協働によるまちづくりに欠かせない人材ととらえ、「支える市民」を増やす取り組みにも力を入れた。

○事業実施方針

(1) 支える市民：市民活動や協働によるまちづくりを担う組織・活動を支える市民を増やす

社会課題解決を担う組織・活動を、自身ができる範囲で支えるアクションを起こす市民を増やす。

(2) 自立のエンジン：地域や社会課題の解決力を持つ組織を生み出す

地縁組織やNPO等の多様な市民活動団体やその活動者が、時流の変化に対応できる力を育む。

(3) 連携のエンジン：クロスセクターによる課題解決を推進する

協働を生む人材育成や機会づくりに加え、地域機関と連携し地域内協働を促進する。

(4) 創発のエンジン：協働による調査研究と、その成果の社会還元をもたらす

専門的ノウハウを持つ団体と協働で調査や研究を実施し、その結果を事業運営に反映する。事業を通して、市民の課題解決力を育み、地域へとつなぎ、協働によるまちづくりを推進する事により、調査研究の成果を地域や社会に還元する。

○平成 30 年度の成果と課題

(1) 施設基本機能

①事業種類：施設サービス全般、情報収集提供業務、相談業務

②成果

- ・総利用数は件数が 18,589 件（29 年度比 109%）、人数が 68,815 人（29 年度比 108%）で件数・人数ともに 29 年度を大きく上回った。特に、総利用人数は、過去最高となった。平成 30 年 2 月に行った施設改修以来、フリースペースの利用が件数・人数ともに伸びていることが影響している（フリースペース利用件数 6,683 件 29 年度比 127%、フリースペース利用人数 18,954 人 29 年度比 129%）。
- ・貸室・フリースペースを利用した団体数は 903 団体にのぼり、29 年度の 789 団体から大きく増加した。特に、フリースペースの利用団体数が 29 年度の 432 団体から 598 団体と 166 団体増加。このことからフリースペース利用件数・人数の増加が、特定の団体が繰り返し使用しているわけではなく、予約不要かつ無料で少人数の打合せや事務作業に利用できることから、立ち上げ前後の団体や既存団体内で新たに立ち上がったプロジェクトでの利用など、新規利用の拡大につながっていると考えられる。
- ・情報収集提供業務では、ブログのユニークユーザーが 38,573 となり、29 年度の 28,302 から 10,000 以上増加した。平成 30 年 8 月に実施したマチノワ縁日に向けてユニークユーザーが増加しており、多様な主体へ向けたプログラムを実施したことで、これまでアクセスしていなかった層がブログを閲覧したと思われる。
- ・相談業務は、年間の総相談件数が 882 件（29 年度 790 件、29 年度比 112%）と増加し、28 年度（28 年度 861 件）よりも微増している。このうち、活動相談の件数は 358 件で 29 年度の 299 件から大きく増加している。相談主体ごとに相談主訴を見てみると、組織化前の個人からは課題解決に取り組もうとする段階の相談（想いの整理や、団体の立ち上げなど）が多く、任意団体や NPO 法人、一般社団法人からは、組織運営基盤に関する相談（資金調達や広報など）が多く寄せられている。相談主体の活動の段階に応じた相談対応を実施することができた。

③課題

- ・貸室は 26 年度以降、利用件数が年々減少している。フリースペースの充実で、貸室利用から切り替える団体もあり、特に定員の少ない小さな貸室の利用減少が続いている。
- ・情報収集提供業務では、ウェブ広報の普及の影響もあり、チラシ・ポスター・ニューズレターの受付件数がそれぞれ僅かに減少した（チラシ 2,321 件 29 年度比▲51 件、ポスター 269 件 29 年度比▲1 件、ニューズレター 1,233 件 29 年度比▲40 件）。
- ・相談業務では、町内会（地縁組織）からの活動相談が年間で 2 件と少なくなっている。まだまだ、町内会（地縁組織）にとっては、サポートセンターが「知らない施設」または「使うことができない施設」となっていると思われる。

(2) 支える市民

①年度方針：「支える市民の拡大」（事業3）

②事業種類：市民活動者の育成

③成果

- ・「ハジマルフクラムプロジェクト」「マチノワストーリー」「仙台ちょっとまち歩き」「サポセン・コトハジメ塾」を通して、市民活動を知る機会、体験する機会、市民活動について学ぶ機会を提供し、27名の初来館のきっかけとなった。
- ・市民メディアの担い手育成として「市民ライター講座」を開催し、受講生が実際に市民ライターとして活動することを後押しする「市民ライター課外活動」を行った。講座には座学のみ参加者を含め24名が参加し、6件の課外活動でのべ50名が市民ライターとしての活動を行った。

④課題

- ・「サポセン・コトハジメ塾」は開催時期により参加者数にばらつきがあった。
- ・市民ライター講座のこれまで26年度～30年度の受講者数はのべ115名にのぼるが、市民ライターとして活動する活動者が1割～2割程度に限られ固定化している。

(3) 自立のエンジン

①年度方針：「市民活動を担う人材への段階に応じた支援」（事業4）

「自立的な組織基盤を持つ市民活動団体の育成」（事業5）

②事業種類：市民活動力強化、市民活動団体の組織運営基盤強化

③成果

- ・市民活動を担う人材に対し、初心者向け・初中級対象と、きめ細かな段階に応じた講座を6回実施し、のべ76名の参加があった。複数の講座を受講した人は35名。段階に応じた支援を行うことができた
- ・講座受講者に対し、サポートセンタースタッフによる伴走相談を実施。個人の受講者が団体を立ち上げ、活動を始めるに至った他、2団体がイベントを企画・実践した。また、複数の講座を受講した団体が、スタッフによる伴走相談も受けながらステップアップし、のべ450名が参加するチャリティイベントを実施するに至った。
- ・「広報」「政策提言」「政治参加」などを切り口に組織運営基盤を強化する講座を実施し3回でのべ95名の参加があった。
- ・若い世代を対象とした講座を、学生を企画・運営に取り込んで実施することを試みた結果、狙い通りの参加者を集める事ができた。

④課題

- ・講座の受講者のうち、相談希望者に対しては伴走相談でフォローできたが、それ以外の受講者の、受講後の動向を把握できていない。
- ・学生を企画・運営に取り組んでゼロベースから講座を企画立案する試みを実施したが、準備に約半年を要し、講座直前まで試行錯誤が続いた。

(4) 連携のエンジン

- ①年度方針：「市民活動団体のネットワーク化」（事業 6）
「多様な主体同士がつながりやすい環境を育む」（事業 7）
「協働のノウハウを体系化し協働の実践者を増やす」（事業 8）
- ②事業種類：市民活動団体の交流機会の創出（事業 6）
多様な主体による協働の推進（事業 7）
多様な主体による協働を推進するノウハウ抽出（事業 8）
- ③成果
 - ・のべ 81 名が交流会に参加し、多様な市民の交流のきっかけをつくっただけでなく、20 代限定の交流会を初開催し、20 代の活動者 30 名の交流の場をつくった。
 - ・「マチノワ縁日」で企業の社会貢献ブースを設置し、4 社の社会貢献活動を紹介した。うち 2 社はブースに企業の社員が立ち、来館した市民や、市民活動団体等へ対面で、社会貢献活動について説明した。
 - ・多様な主体と対話を生み出すための仕組みとして、主催団体がテーマ設定を行い、サポートセンターが共催する形で「対話のワークショップ」を実施した。共催として実施することで、普段サポートセンターを利用していない多様な層の参加があった。
 - ・「協働の現場トーク!」を実施し、企業の社会貢献活動、企業と NPO のパートナーシップについて参加者 22 名に伝える事ができた。
- ④課題
 - ・ネットワークの形成には、単発の交流会でなく、継続して顔を合わせる場が必要。
 - ・多様な主体と連携していくためには、多様な主体へ働きかけるための仕組みと、継続的な場づくりが必要。

(5) 創発のエンジン

- ①年度事業方針：「協働によるまちづくりに資する仕組みや事業の検討」（事業 9）
- ②事業種類：市民活動等に関する調査研究及び成果公表
- ③成果
 - ・仙台の現状について社会課題解決のための支援機能を整理した結果、不足している機能が多くあることがわかった。不足している機能のうち、多様な協働への支援や人的・組織間調整、社会ネットワークの維持を担う「社会課題解決のプラットフォーム」を機能させる必要があることが示唆された。
- ④課題
 - ・「社会課題解決のプラットフォーム」には、課題の掘り起こしや主体の形成を促すセッションと、そこに集まった多様な主体をネットワーク化していくコーディネーター、そして「社会課題解決のプラットフォーム」を運営していくための事務局が必要である。

○平成 31 年度に向けて

(1) 平成 30 年度トピック

① フリースペースを中心とした利用者増

・平成 30 年 2 月に実施された機能強化のための改修工事後、フリースペースの利用が増加し年間総利用者数が過去最高の 68,815 人となった。年間利用団体数も 903 団体にのぼり、29 年度の 789 団体から大きく増加した。新たな組織や個人がサポートセンターを利用し始めている。

② ウェブを活用した情報発信の強化

・ブログの更新回数を増加させるなどの試みから、ブログのユニークユーザーが 38,573 となり、29 年度対比で 10,000 以上増加。サポートセンターが発信した情報を多くの人に届ける事ができた。

③ きめ細かな段階に応じた講座と、伴走相談による人材育成・組織支援

・市民活動初心者向け・初中級対象と、きめ細かな段階に応じた講座を開催し、その受講者に対し、サポートセンタースタッフによる伴走相談を実施した。細かな支援により、個人の受講者が団体を立ち上げ活動を始めたケースや、イベントを初企画し実践に至ったケース、団体最大級のチャリティイベントを実施するに至ったケースなどが生まれた。

④ 企業の社会貢献活動の紹介

・企業の社会貢献活動、企業と NPO のパートナーシップを紹介するトークイベントの実施および全館イベント実施時に企業の社会貢献ブースを設置し、社会貢献活動を紹介した。

⑤ 若者の育成に関する支援

・宮城野区中央市民センター若者事業「まいぷろ」、仙台若者アワード、仙台未来会議、せんだい環境ユースカレッジの 4 事業について関係機関と連携し若者の活動を支援することで、次世代のまちづくりの担い手を育成した。

(2) 平成 31 年度に向けて

① 仙台市協働まちづくり推進プラン 2016 の実施

・平成 28 年 8 月公表の標記プランでは、サポートセンターが実施すべき事業が 6 項目（活動拠点確保等に関する支援・環境整備、人材育成、若者の育成に関する支援・環境整備、事業者の社会貢献活動促進に関する支援、多様な主体の交流促進のための支援・環境整備、情報の収集・発信に関する支援・環境整備）ある。28 年度～30 年度の実績で、プランの数値目標を概ね達成した。プランの 31 年度からの新たな数値目標を踏まえつつ、指定管理者として適正かつ社会状況に合わせて柔軟な施設運営に取り組んでいく。

② 市民活動の歴史を引き継ぎ、マチノワを育む

・サポートセンターは平成 31 年に開館 20 周年を迎える。仙台には、サポートセンター開館以前から市民運動・市民活動が脈々と受け継がれてきている。開館 20 周年にあたり、その歴史をひも解き、市民活動の文化を引き継いでいくとともに、このまちに暮らす様々な主体がつながり、課題を解決していく「マチノワ」を未来に向けて育て、広げていく。

2. 場の提供

2-1. 貸室、フリースペース

貸室とフリースペースを合わせた諸室の総利用件数は 9,682 件、総利用人数は 67,578 人だった。29 年度と比較すると件数で 1,368 件増 (29 年度比 116%)、人数で 4,641 人増 (29 年度比 107%) と大幅に増加した。ただし、29 年度は、改装工事に伴う利用制限の影響で、総利用件数、総利用人数ともに 28 年度より減少していたため、利用制限の影響がなかった 28 年度と比較してみると、30 年度は総利用件数が 1,053 件増、総利用人数が 2,521 人増とやはり増加している。増加の主な要因は、フリースペースの利用 (フリー利用) で、件数が 6,683 件 (29 年度 5,280 件、28 年度 5,422 件) で 29 年度・28 年度比 1,200 件以上増加、人数は 18,954 人 (29 年度 14,683 人、28 年度 14,965 人) で 29 年度・28 年度と比べ約 4,000 人増加した。改装後、交流サロンの利用が活性化したことがうかがえる。

諸室を利用した団体数は、30 年度は 903 団体 (フリースペースを利用した個人のボランティアなども含む) で、29 年度の 789 団体から 114 団体増加した。28 年度と比べても 39 団体増加している。内訳をみると、貸室で 30 団体減少したものの、交流サロンでは、29 年度比較で、166 団体増加し、市民活動シアターでも 3 団体増加している。5 階交流サロンの改装に伴い、ロールスクリーンで隣のテーブルとの間を仕切り半個室化できるテーブルの設置や、テーブルの移動・複数台利用が可能になるなど交流サロンの利便性が増加し、これまで少人数で貸室を利用し事務作業や打ち合わせを行っていた利用者が交流サロン利用へ移行したことの影響で、貸室を利用する団体が減少した可能性がある。交流サロンの利用団体数は年々大きく増加しており、その利便性から利用する団体が増えてきていると考えられる。

		件数	人数
28 年度諸室利用計		8,629	65,057
29 年度諸室利用計		8,314	62,937
30 年度	貸室計	2,999	48,624
	フリー利用計	6,683	18,954
	諸室利用計	9,682	67,578
対 29 年度増減率		116%	107%

		28 年度	29 年度	30 年度
諸室利用団体数		864	789	903
内 訳	貸室	425	471	441
	交流サロン	385	432	598
	市民活動 シアター	54	77	80

重複利用があるため、内訳の各利用団体数の計と利用団体数は一致しない。

利用団体数が多くなり、諸室利用団体の種別にも変化があった。利用団体種別（利用回数が多い順の 50 団体を対象）の上位 5 位の種別では、「国際交流・協力」が 12 団体と 29 年度と同様に最も多かったが、次に「子ども・社会教育」が入り、29 年度に 2 番目だった「学生団体」と入れ替わった。また 30 年度には「医療・健康・スポーツ」が新たに上位 5 位の種別に入り、「人権・ジェンダー」が上位 5 位から姿を消した。

諸室利用団体種別	上位団体数
国際交流・協力	12
子ども・社会教育	7
学生団体	5
福祉	5
医療・健康・スポーツ	5

利用団体数が減少した貸室では、利用団体種別に変化は見られなかった。貸室を利用した団体での上位 3 位の種別は、「福祉」が最も多く 11 団体、2 位に「国際交流・協力」、3 位に「子ども・社会教育」と 29 年度と順位に変動はなかった。

貸室利用団体種別	上位団体数
福祉	11
国際交流・協力	8
子ども・社会教育	8

利用団体数が大きく増えた交流サロンの利用団体の種別は、変動している。交流サロンを利用した団体の上位 3 位の種別は、28 年度より変動し、30 年度では、「国際交流・協力」が 12 団体で 1 位。2 位には 29 年度にはなかった「子ども・社会教育」が入り、「福祉」「まちづくり」と続いた。交流サロンの利用団体が多様化してきている現れと思われる。

交流サロン種別	上位団体数
国際交流・協力	12
子ども・社会教育	6
福祉	5
まちづくり	5

■貸室

貸室全体でみると、30年度は2,999件、48,624人で、29年度より▲35件、▲370人と減少した。貸室全体の使用率は、29年度と変わらず80%以上を維持しているが、研修室4(90%)、研修室5(84%)で29年度を下回った。地上階の部屋別件数で増加したのは、セミナーホール(42件増)、研修室3(42件増)。利用人数で増加したのは、セミナーホール(1,175人増)、研修室1(60人増)、研修室3(317人増)で、件数と人数でともに減少したのは、研修室2、研修室4、研修室5であった。研修室2は、使用率では29年並みを維持しており件数の減少もわずかだった。研修室4は、▲45件、▲248人と大きく減少。もともと定員が10名と少人数の打合せや事務作業に利用されてきた貸室であるため、交流サロンの利便性が向上したことで、利用者が交流サロンへ移行したことが考えられる。研修室5も、▲51件、▲1,878人と大幅に減少したが、これは、研修室5を定期的にご利用していた団体が参加人数の増加に伴いセミナーホールの利用へ移行したことが影響している。

貸室全体の年間使用時間計は、30年度10,082時間で29年度の10,647時間より565時間減った。また、28年度11,320時間、27年度10,818時間よりも減っており、利用時間の減少傾向が続いている。(集計一覧：資料5参照)

貸室全体の曜日別、時間帯別の使用時間数では、29年度との全体傾向の差は、あまりない(土日の利用が多く、14時～15時の利用時間帯が多く、9時・21時と12時・17時～18時の時間帯で利用が低い)が、時間数の減少幅が日曜日▲187時間、月曜日▲119時間、水曜日▲136時間で大きくなっており、時間帯では、15時～18時の利用が▲327時間と減少している。(集計一覧：資料6参照)

諸室利用状況	29年度(開館日数335日)			30年度(開館日数335日)		
	件数	人数	使用率	件数	人数	使用率
セミナーホール	320	13,690	80%	362	14,865	83%
研修室1	522	3,846	90%	501	3,906	89%
研修室2	647	6,619	96%	642	6,368	96%
研修室3	420	4,018	83%	462	4,335	88%
研修室4	549	3,243	93%	504	2,995	90%
研修室5	443	8,657	87%	392	6,779	84%
地上階貸室計	2,901	40,073	88%	2,863	39,248	88%
市民活動シアター	133	8,181	37%	136	9,376	38%
合計	3,034	48,254	81%	2,999	48,624	81%

■ フリースペース

交流サロンなどのフリースペースは、29年度で機能強化による改修工事の影響が顕著に出て低調な利用状況であったが、30年度は、件数が1,403件増(29年度比127%)、人数が4,271人増(129%増)で、過去5年間で最高の利用状況となった。改修による利用形態の改良が評価されたことと思われる。

交流サロンの利用形態では、自由度の高いアクティブスペースが2,743件(交流サロン全利用件数の45.7%)、7,110人(交流サロン全利用人数の40.3%)と活用されている。仕切りがあり、6席テーブルのスタンダードスペースが1,964件、7,755人の利用。アクティブスペースより件数は700件以上少ないが、人数はアクティブスペースより多くなっており、席数が多いため1件あたりの利用人数が多くなっていることがうかがえる。また、イベント等に活用される1階のマチノワひろばも175件、1,211人の利用があった。(集計一覧：資料7参照)

アクティブスペースの貸出備品として設置したモニターの利用や4席テーブルの移動設置、予備椅子の設置、ホワイトボードの貸出しなど利用目的に合わせた利用が定着しつつあり、新たな利用方法の可能性も感じられる。多様な使い方ができるマチノワひろばについても、今後利用増が期待される。

交流サロン状況		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
フリースペース	件	5,510	5,958	5,422	5,280	6,683
	人	13,705	15,094	14,965	14,683	18,954
29年度比率	件	115%	108%	91%	97%	127%
	人	114%	110%	99%	98%	129%

■総括

機能強化による改装工事に伴うサービス停止期間が大きく影響し低調だった29年度の利用状況が大幅に改善し、30年度は、総利用件数で18,589件、(1,457件増)、利用者総数68,815人(4,902人増)であった。情報利用者数*23,835人の参考人数を加えると合計利用者数は、92,650人と、29年度より19,489人増加した。

30年度利用者数	件数/人数		
	28年度	29年度	30年度
総利用件数	18,057	17,132	18,589
利用者総数	66,117	63,913	68,815
情報利用者数(参考)	10,133	9,248	23,835
合計利用者数	76,250	73,161	92,650

※情報利用者数

1階フロアのマチノワスペース利用者やチラシ、ニューズレターなどの情報を閲覧もしくは収集している方で、利用票にて集計されるイベントなどで利用している方やPC利用、図書貸出し利用者は含めない。

貸室全体の利用件数では、2,999件(▲35件)、利用人数では48,624人(370人増)となり、29年度に比べ、件数で微減したものの利用人数は増加した。フリースペース利用では、件数6,683件(1,403件増)、利用人数18,954人(4,271人増)と大幅な増加となった。

来訪者は、109件204人と28年度、29年度に比べ大きく増加した。これは、施設の見学・下見等での入館者にも受付で入館証を手渡し人数把握を行うよう受付手順を改善したことと、仙台市内で建築学会が開催され建築関係者が多数、建築見学に来館したことが影響している。

	28年度		29年度		30年度	
	件数	人数	件数	人数	件数	人数
貸室利用	3,207	50,092	3,034	48,254	2,999	48,624
フリースペース利用	5,422	14,965	5,280	14,683	6,683	18,954
印刷機利用	1,225	—	1,040	—	1,064	—
情報揭示受付	3,881	—	3,914	—	3,822	—
利用者PC利用	1,338	—	1,064	—	900	—
相談	861	993	790	930	882	1,033
レターケース取扱い	1,968	—	1,906	—	2,050	—
来訪者	18	67	13	46	109	204
図書貸出	137	—	91	—	80	—

2-2. 市民活動シアター

市民活動シアター（以下、シアター）の30年度（開館日335日）の利用状況は、利用日数128日、利用時間1,088時間で利用率38%、利用者人数は、9,376名であった。29年度（開館日335日）と比べると利用日数が3日増、利用時間18時間増、利用人数1,196人増とすべて増加しているが、平成28年10月の料金改定で利用が急増した28年度をおおむね下回った。利用人数は28年度と比較しても増加しており、1日に複数件の利用があった日数が7日あったことや規模の大きいイベントがあったことで利用人数の増加につながったものと思われる。

	28年度	29年度	30年度
利用日数	142	125	128
利用時間	1,286	1,070	1,088
利用率	42%	37%	38%
利用人数	8,555	8,181	9,376

申込件数を開館日数で割った年間利用率を算出すると30年度は40%で、29年度と同じだった。曜日別では、土曜日が94%でほぼ利用されている状況となっている。日曜日の利用率が下がっているが、土曜・日曜日の開催合計では、29年度と変化なく、土曜開催に偏ったことによる結果となった。

	月	火	水	木	金	土	日	年間	29年度
申込件数	9	7	4	15	17	48	35	135	133
内自己使用件数	2	3	2	7	5	6	1	26	32
年間利用率	18%	14%	14%	30%	33%	94%	67%	40%	40%
29年度利用率	24%	10%	28%	20%	31%	87%	73%	40%	

※1日に複数件の利用もあるため、申込件数と利用日数は整合しない。

利用団体数は、29年度より4団体増加した。種別では、NPO（13団体増）、愛好会・グループ（8団体増）、市民劇団（2団体増）が増え、それ以外の教室（▲4団体）、企業（▲7団体）、実行委員会（▲4団体）、各種団体（▲3団体）は減少した。NPOの利用増加は、28年度以降年々増加していることから、NPOの中でシアターの認知が進んできていることがうかがえる。実際、他団体がシアターで実施したイベントに参加した後に、シアターの申込を行うこともあった。NPO以外の利用の場合は、市内の他の文化施設の状況により多少の増減があると思われる。

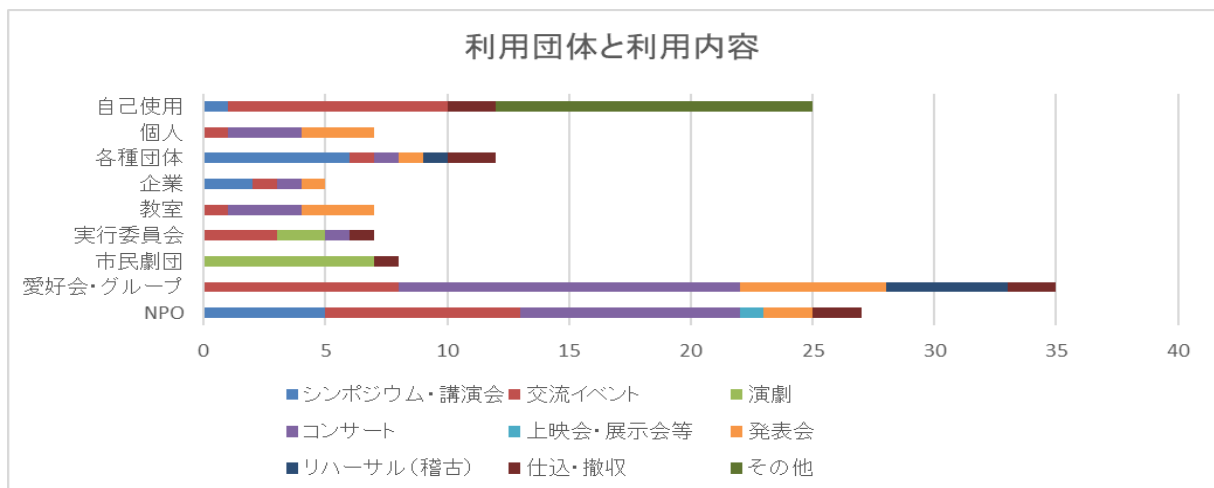
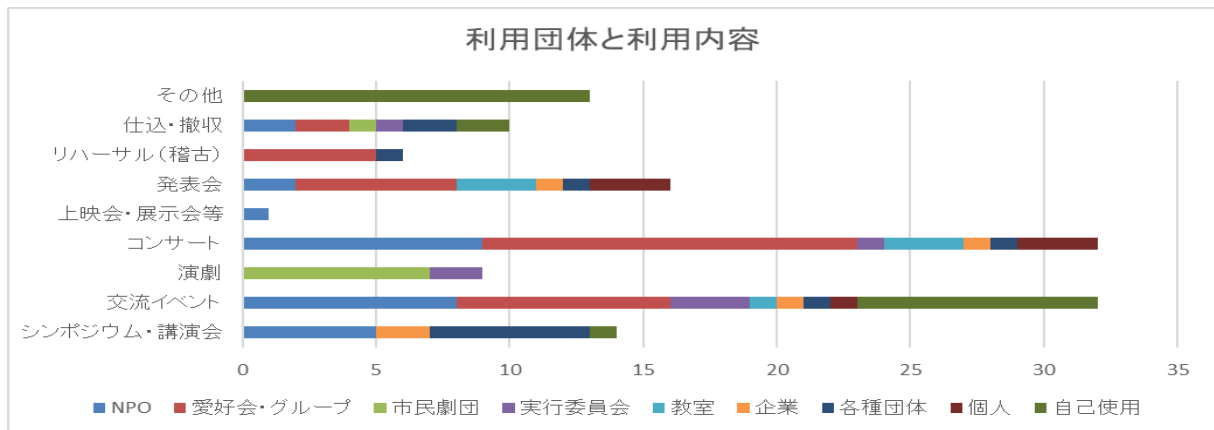
使用内容については、30年度は、交流イベントでの利用とコンサートでの利用が同割合であった。使用内容の順位に大きな変化はない。

利用団体別の利用内容では、コンサート、交流イベントでは、愛好会グループとNPO主催が多い。NPOでは、シンポジウム・講演会の開催も多い。

利用団体種別	団体数	
	29年度	30年度
NPO	18	31
愛好会・グループ	14	22
市民劇団	2	4
実行委員会	9	5
教室	10	6
企業	9	2
各種団体	11	8
個人	3	2
利用団体合計	76	80
自己使用	1	1
合計	77	81

使用内容	開催件数			
	29年度	割合	30年度	割合
シンポジウム・講演会	23	14%	14	11%
交流イベント	49	30%	32	24%
演劇	3	2%	9	7%
コンサート	33	20%	32	24%
上映会・展示会等	1	1%	1	1%
発表会	26	16%	16	12%
リハーサル(稽古)	8	5%	6	5%
仕込・撤収	5	3%	10	8%
その他	16	10%	13	10%

※29年度は使用内容は複数回答にて集計。30年度は単一選択にて集計しているため、単純比較できない。



2-3. 共同事務室（事務用ブース）

事務用ブースは、平成 30 年 4 月時点で、19 期入居団体が 4 団体。6 月に 19 期追加募集により 3 団体が新たに入居。7 ブースすべて埋まった。平成 30 年 8 月に 1 団体が期間満了により退去した。20 期（平成 30 年 9 月より）では、19 期からの継続で 6 団体が入居し、活動を行っている。1 ブース空きがあったため、平成 31 年 2 月入居にて追加募集を行ったが、応募がなかったため、平成 31 年 3 月末時点で、7 ブース中、6 ブース入居となっている。

◆第 20 期事務用ブース入居団体◆

平成 30 年 9 月 1 日時点

- ・ブース No. 2 NPO 法人 宮城県キャリアコンサルタント協会
- ・ブース No. 3 個人型確定拠出年金普及会
- ・ブース No. 4 宮城県勤労者山岳連盟
- ・ブース No. 5 国分町駆け込み寺
- ・ブース No. 6 一般社団法人 SC.FIELD
- ・ブース No. 7 NPO 法人 経営体質改善サポート

平成 30 年 8 月 31 日にて退去

- ・明るい社会づくり運動仙台地区推進協議会（更新期間満了にて退

入居団体の利用状況は、入居団体数が 29 年度 4 団体から 30 年度 6 団体に増えたことから、件数・人数とも増加した（対 29 年度：利用件数 275 件増、利用人数 701 人増）。

事務用ブース 利用状況	29 年度	30 年度
利用件数	375	650
利用人数	492	1,193

30 年度も引き続き、入居団体が個々に持つ資源や情報を入居団体同士で交換するための「情報交換会」を 6 月、12 月に実施した。12 月の「情報交換会」では、過去にブースに入居していた団体にも案内を送付し、参加を促した。退去団体からの参加は、1 団体だったが、日時の都合で欠席した団体からは、次回参加の要望が多数寄せられた。

(1) 情報交換会

□平成 30 年 6 月 11 日(月)

- ・ 19 期入居団体 4 団体及び 19 期追加募集入居団体 3 団体 計 8 名
市民協働推進課 1 名
サポートセンタースタッフ 3 名 参加
- ・ 活動報告と今後の予定、情報交換・交流、新規入居団体紹介

□平成 30 年 12 月 10 日(月)

- ・ 入居団体 5 団体及び退去団体 1 団体 計 7 名
市民協働推進課 1 名
サポートセンタースタッフ 2 名 参加
- ・ 活動報告と今後の予定、情報交換・交流

2-4. ロッカー、レターケース

ロッカー、レターケースは20期（平成30年9月～翌年8月）の募集を行った。

平成30年2月の施設改修でロッカーの設置数を変更したことから、募集数を、19期の大10台、中28台、小80台から、大16台、中28台、小60台に変更し募集した。

ロッカーの30年度年間平均使用率は、大100%、中91%、小84%となり、全体で88%であった。29年度とロッカー設置数が異なるため、利用率の推移を単純比較することはできないが、29年度より利用率は上昇している。20期の募集時に、募集数を変更したため、19期期間中と20期期間中で分けて使用率を比較すると、19期期間中（平成30年4月～8月）の全体使用率は95%で、20期期間中（平成30年9月～平成31年3月）の全体使用率は83%となった。

ロッカーの設置数変更により、ロッカーの複数台使用の条件を見直した。19期は、1団体3台使用可（ただし大・中の併用は不可）としていた条件を20期では、1団体2台使用可（大・中の併用も可）とした。このため1団体3台使用していた団体が、2台使用に変更となったため20期の小の利用率が下がった。

年平均利用状況		29年度	30年度	年度差
ロッカー 利用状況 (利用率)	小	72%	84%	12pt
	中	90%	91%	1pt
	大	100%	100%	—
	全体	79%	88%	9pt
レターケースの利用状況（利用率）		55%	54%	▲1pt
レターケース 取次ぎ件数	郵便（件）	1722	1726	4
	FAX（件）	184	324	140

ロッカー利用団体数は、19期70団体から20期75団体へと増えており、利用者ニーズのより高い大型ロッカーを増設したことで、長年ロッカーを利用している団体が大型ロッカーへ移行し、空いている小型ロッカーを新規団体が利用する好循環が生まれていると推測される。

ロッカー種別	設置数 4月～ 8月	設置数 9月～ 3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月～8月 月平均 利用率	9月～3月 月平均 利用率
小	60	60	57	58	58	59	60	45	45	44	44	44	44	44	97%	74%
中	28	28	24	24	24	24	26	25	26	26	27	27	27	27	87%	94%
大	10	16	10	10	10	10	10	16	16	16	16	16	16	16	100%	100%
計	98	104	91	92	92	93	96	86	87	86	87	87	87	87	95%	83%
月次利用率			93%	94%	94%	95%	98%	83%	84%	83%	84%	84%	84%	84%	95%	83%

レターケースの平均利用率は、30年度54%で27年度（57%）28年度（55%）29年度（53%）と利用低下が続いていたが、30年度は下げ止まった。取次件数も、2,050件で、27年度（2,277件）28年度（1,968件）29年度（1,906件）と28年度、29年度に比べ増加に転じている。ただ、26年度では3,326件あり、通信手段が、郵便・FAXからメールなどのWEBツールに変わってきて

いるのは間違いない。レターケースの利用形態として、団体会員間の簡易共用ストックケースとしての利用や、会員向け通信を郵送せずレターケースから各会員が自分で持っていく形をとるなど通信私書箱として以外の活用もあり、新たな活用方法を提案していく可能も視野に入れる必要がある。

レターケース利用数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均利用率
設置数 168	91	91	93	93	94	89	89	89	89	89	89	89	54%
月次利用率	54%	54%	55%	55%	56%	53%	53%	53%	53%	53%	53%	53%	

レターケース 取次件数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	平均 件数
郵便	157	169	147	94	117	180	160	154	96	200	109	143	1726	144
FAX	18	25	18	14	17	24	37	35	36	36	35	29	324	27
計	175	194	165	108	204	204	197	189	132	236	144	172	2050	171

【活動報告書】

ロッカー、レターケース利用団体には年2回、事務用ブース利用団体には年4回活動報告書をご提出いただいている。

市民への情報公開促進を目的に依頼しているが、提出が遅延する傾向がある。現在は3階の情報サロンにて閲覧ファイルの設置を行っているが、積極的な活用を図り、団体と市民をつなぐツールとしての有効利用も考えたいところである。

2-5. パソコン、印刷機

■パソコン

今年度の利用者用パソコン利用は、900件で、28年度の1,064件下回った。過去5年間で最低の利用状況で、全館サービスのWi-Fiの利用が進んでいることもあり、利用が減少している。特定の利用者、団体が使用している傾向があり、広いニーズがあるとは言えない状況である。利用件数も減少傾向であることから、サービス見直し（設置台数の縮小、USB・WEBプリントに対応したコピー機の導入等）も検討していく時期に来ていると思われる。

パソコン 利用状況	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
合計	1,194	1,463	1,338	1,064	900

■印刷機

印刷機 利用状況	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用件数(件)	1,595	1,458	1,225	1,040	1,064
利用枚数(枚)	1,258,520	1,222,901	1,038,298	1,052,835	1,041,908

印刷機利用は、年々減少を重ね、30年度は、件数で1,064件、枚数は1,041,908枚で、29年度（件数1,040件、枚数1,052,835枚）より利用件数では、24件増加したが、利用枚数では▲10,927枚減少した。印刷物の内訳では、チラシの作成が329件で、29年度（351件）より減少。28年度は519件だったので、減少が続いている。

サポートセンターで受付けている各団体のチラシを見ても、印刷業者で印刷された多色刷りのチラシが増えてきている。ネット印刷などの普及で印刷料金が安価になったことが影響していると思われる。一方でカラーの必要性が低い会員向けのニューズレターやその他の団体内での資料等では安価で大量に印刷できる印刷機の需要は依然高く、29年度とほぼ同程度で推移している。

印刷機	印刷物の内訳		
	チラシ	ニューズレター	その他
4月	44	7	93
5月	36	9	71
6月	24	5	48
7月	26	8	56
8月	30	9	39
9月	28	7	57
10月	30	7	53
11月	28	7	44
12月	15	3	49
1月	21	8	40
2月	26	10	44
3月	21	7	62
計	329	87	656
29年度	351	85	614

※一度の印刷で、「チラシとニューズレター」というように複数の物を印刷する場合があるため、内訳の合計と印刷利用件数は一致しない。

コピー機の利用は、10,217枚で29年度（9,081枚）から増加しているが、28年度以前と比較すると減少している。近隣のコンビニエンスストアには、両面印刷やUSB等からの出力、カラーコピーも可能な高機能のコピー機があるため、急を要するコピーの場合以外は、外部のコピー機が利用されていると思われる。（集計一覧：資料3より）

コピー 利用状況	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
合計	17,841	16,431	14,673	14,720	9,081	10,217

パソコン、印刷機、コピー機の設置は、現在も継続したニーズがあるが、件数については年々減少傾向にあり、設置台数や設置機器の性能など設備サービスの在り方について、検討が必要と思われる。

3. 情報の収集・提供

3-1. 情報揭示等利用

市民活動団体のチラシ、ポスター、ニューズレターなど情報揭示利用件数は、3,822件で29年度比97%と微減だった。

情報の種別で見ると、チラシ、ポスター、ニューズレターについて29年度を下回っている。

仙台に情報の背骨を通すプロジェクト（通称：骨プロ）の利用件数は837件と29年比106%となった。

■情報揭示等利用件数

	28年度	29年度	30年度
チラシ	2,369	2,372	2,321
ポスター	249	269	268
ニューズレター	1,275	1,273	1,233
計	3,893	3,914	3,822

■仙台に情報の背骨を通すプロジェクト利用件数（通称：骨プロ）

	28年度	29年度	30年度
年度計	817	788	837

■骨プロ参加施設(平成31年3月末時点12施設)

- ・ 仙台市生涯学習支援センター
- ・ せんだいメディアテーク
- ・ 日立システムズホール仙台
- ・ エル・パーク仙台
- ・ エル・ソーラ仙台
- ・ 仙台市ボランティアセンター
- ・ のびすく仙台
- ・ のびすく泉中央
- ・ のびすく長町
- ・ 戦災復興記念館
- ・ 仙台市市民活動サポートセンター
- ・ せんだい環境学習館 たまきさんサロン

3-2. 団体情報の蓄積

団体情報ストック数は県内外あわせ 4,735 団体で、29 年度から 44 件増加した。団体情報は、サポートセンターに持ち込まれたチラシ・ニューズレター・パンフレット等を保存し蓄積してきたもので、サポートセンター利用者を軸にした市民活動団体の情報である。

これらのファイルは、市民活動団体の活動状況のアーカイブとしての機能を果たしている。30 年度は機能強化に伴い、1 階にあったニューズレターバックナンバーやサポセン利用団体の活動報告書、サポセン年間報告書、全国の市民活動支援施設資料などのアーカイブ資料を 3 階に移設した。利用者が団体に関する情報にアクセスしやすくなるよう、設置する情報を厳選したり、レイアウトを工夫したりした。さらに、資料の存在を、館内表示や web 等で市民に周知している。

分野	情報利用 *1			
	団体数	構成比	県内	県外
福祉	552	12%	469	83
健康・医療・ スポーツ	469	10%	395	74
環境	614	13%	424	190
まちづくり	563	12%	495	68
子ども・教育	601	13%	481	120
人権・ジェンダー	371	8%	264	107
国際交流・協力	349	7%	220	129
文化・芸術	698	15%	608	90
市民活動支援	337	7%	102	235
その他	181	4%	145	36
計	4,735	100%	3,603	1,132
29 年度累計蓄積数	4,691		3,565	1,126
29 年度比	101%		101%	101%

■ 団体情報ストック数分野別集計(平成 29 年度累計蓄積数)

*1 情報利用：団体情報の蓄積数

3-3. 市民活動団体への情報提供

サポートセンターでは、市民活動に役立つ情報をテーマごとに編集した「市民活動お役立ち情報」を利用者向けに提供している。これは、館内のチラシラックに配架し、自由にお持ち帰りできるほか、ホームページからもダウンロードできるようにしている。このサービスは必要なテーマだけ自由に選択できることもあり、好評である。

29年度同様、NO.11「チラシを作るコツ」は印刷部数として最も多かった。次いでNO.2「チラシ・ポスターの置けるスペース」の印刷部数が多く、情報発信に関する情報提供のニーズが高いことが伺える。29年度に比べ、印刷部数が大幅に増加したのは「ボランティア相談窓口」である。団体側の人材確保のニーズが高いことと同時に、ボランティア参加に関する情報提供のニーズが高いことも伺える。

また、今年度は「企画書作成の方法とポイント」を新たに追加した。企画書作成までのプロセスを整理した内容となっている。立ち上げ初期の団体や初めてイベントを企画する団体にとって、今後もニーズが高いテーマになると考えられる。

■お役立ち情報 印刷状況 (30年度累計)

NO.	テーマ	27年度	28年度	29年度	30年度
1	NPOってなんだろう？	324	420	370	390
2	チラシ・ポスターを置けるスペース	329	430	420	410
3	市民活動団体が利用できる機材一覧	298	400	270	220
4	仙台市内ホールマップ	245	390	270	290
5	ボランティア相談窓口	215	400	270	350
6	助成金のいろは	306	400	450	320
7	規約の作り方	226	400	320	310
8	報告書の作り方	262	400	270	280
9	メディア活用大作戦	303	450	370	315
10	名義後援って、どうやって受けるの？	224	400	270	260
11	チラシを作るコツ	240	600	520	530
12	イベント実施ノウハウ※		560	420	350
13	企画書作成の方法とポイント※				350
	合計	2,972	4,090	3,280	4,375

※「イベント実施ノウハウ」は平成28年6月から配架。

※「企画書作成の方法とポイント」は平成30年5月から配架。

3-4. 図書の貸出

30年度の図書貸出件数は80件、貸出冊数は118冊と、29年度と比べ貸出件数は87%だった。29年度に蔵書を2,353冊廃棄し、図書の配架方式を閉架方式に変更したことが影響していると思われる。

一方で、図書貸出のための新規登録者数は33人で、29年度の24人から9人増加した。図書の配架方式が開架方式だった28年度の18人と比べると180%に増えている。図書コーナーで新着図書の展示を始めた平成31年2月には1ヶ月の新規登録者数が9人にのぼり、年間の新規登録者数の27%を占めた。利用者の関心を集める図書を購入し、新着図書として展示したことで、図書貸出のサービスを周知する機会になったと思われる。

図書コーナーでの展示については、マチノワギャラリーで展示を行っている市民活動団体と関連するテーマの図書を展示するなどの工夫を実施した。今後も、企画展を実施し、図書コーナーを通して無関心層への啓発や活動者への情報提供を行っていききたい。

■ 図書登録、貸出件数

	28年度	29年度	30年度
登録者数（人）	18	24	33
貸出件数（件）	142	91	80
貸出冊数（冊）	221	152	118

3-5. 情報発信

より多くの方へサポートセンターの情報や市民活動、協働によるまちづくりに関する情報を届けるため、情報発信の対象によって、広報ツールを使い分け、情報発信を行った。サポートセンター全体の広報戦略の立て方を各事業の広報戦略にも応用し、事業の情報発信強化につなげた。加えて、各事業と連携し、事業参加者のその後の情報を共有。参加者の活躍を情報発信でサポートできた。

仙台市生涯学習支援センターが主催する市民センターなどの職員を対象としたスキルアップ研修の中の広報講座について4年連続で講師の依頼を受けた。30年度は2回連続講座を実施。サポートセンター内部で試行錯誤してきた施設広報戦略と具体的な事業広報戦略、伝えたい情報をどのように整理し発信するかをチラシデザイン通じたワークとして実施した。市民の学びを支える、まちづくりのひとつの主体である生涯学習支援施設に、情報発信という視点からノウハウ移転ができたとともに、連携を継続することができた。

(1) サポートセンター通信「ばれっと」の発行

機関紙として、多様な主体の協働によるまちづくりに必要な情報を、より多くの市民に届け、市民活動や協働によるまちづくりへの興味関心を高めるためにフリーペーパーのスタイルで発行している。

「ばれっと」の役割は、市民活動やNPOに関心のない人に情報を届けることである。30年度は、これまで連携してきた学生記者サークルが活動を休止したことから、市民ライターのみと連携した。発信する情報に「仙台の市民活動を市民が伝える」という付加価値を付けるとともに、市民活動に関する情報を発信する側に市民を巻き込むことで、情報流通の活性化を試みた。

市民ライターとの連携記事は、表紙のワクワクビトと中面の団体紹介。表紙では、仙台の街をワクワクさせる人を「ワクワクビト」と称して紹介した。「人」から興味を引き、共感を得ることで、市民活動やNPO、取り組む社会課題に触れてもらうことを狙った。30年度は、自薦、他薦で掲載依頼が複数舞い込んだ。「ばれっと」の認知度が高まったことで、掲載依頼につながったと思われる。団体の活動紹介コーナーは、筆者（市民）を主語にして、取材日誌風の書きぶりとすることで親しみやすさを込めた。

特集では、「多様な主体の協働によるまちづくり」を推進する施設として、協働事例を、図解などを交えて紹介。市民協働推進課から平成30年に発行された『協働の事例集』では、「ばれっと」で過去に取り上げた事例のうちいくつかは、再取材の対象となり、掲載された。「ばれっと」で蓄積された協働の情報が活用されることになった。

多くの市民ライターを市民活動に関する情報発信をする側に巻き込んだことで、情報拡散に繋がった。ラジオやウェブなど自身のローカルメディアを持つ市民ライターが、「ばれっと」の取材で出会った市民活動団体を自身のメディアで取り上げるなど、様々な人がそれぞれの切り口で市民活動に関する情報発信を実施する様子が見られた。また、掲載者・掲載団体が拡散に積極的だったことも手伝って配布部数が29年度より増加した（資料11参照）。

(2) ホームページの管理

ホームページでは、サポートセンターの機能紹介と事業に関する告知を行った。ユニークユーザーは、29年度比103%。ページビューは104%（資料10参照）。平成27年のホームページ改修以降、事業広報を実施している月は、「イベント・講座」ページがランキング上位に来ている。届けたいと思っている情報にアクセスされていることがわかった。

(3) ブログの管理

サポートセンターの日常的な情報発信ツールとして、仙台の市民活動情報や震災復興関連情報を掲載。ボランティア募集情報や助成金情報など、速報性やニーズも意識しながら、頻繁に更新を試み、投稿記事数は70件増加した。

ブログの訪問者（ユニークユーザー：UU）は29年度比136%と増加。閲覧数（ページビュー：PV）は減少したが、29年度に引き続きマチノワ企画を実施した月のページビューは50,000を上回った。ページビュー向上の理由の一つには、連携機関と連携した広報、ゲスト等によるSNSでの拡散があると考えられる。

また、市民ライターの課外活動として、スタッフが「ぱれっと」の取材模様を書いたり、サポートセンターの事業に参加してレポートや取材記事を市民が自分たちの言葉で発信したりするなど、ブログを市民ライターの活躍の場としても活用した。市民活動に関する情報発信の担い手を育てる事業から、情報発信事業につなげることで双方の事業成果が拡大した。

30年度	記事数	訪問者数 (UU)	閲覧数 (PV)
4月	17	2,216	40,028
5月	21	2,812	41,041
6月	22	3,075	35,057
7月	27	3,168	36,022
8月	48	5,142	51,961
9月	27	3,227	47,576
10月	24	3,167	41,537
11月	20	2,248	38,243
12月	20	2,823	41,171
1月	22	3,502	51,002
2月	29	3,181	38,514
3月	25	4,012	46,094
計	302	38,573	508,246
29年度	232	28,302	517,242

(4) twitter の管理

休館日案内、ホームページ・ブログの更新状況等、サポートセンターからのお知らせを拡散させるためtwitterを運用した。

フォロワーの微増が継続し、平成28年3月末で1,800人近く、平成29年3月末では1,884人、平成30年3月末には2,000人を超えた。

各事業参加者アンケートや相談票から、サポートセンターの情報を入手する方法として、ホームページ・ブログ・twitterが活用されていることが分かっている。現代において多くの人が情報収集と発信をインターネットで行っていることから、今後もSNSを活用していく必要がある。

4. 相談・問い合わせ対応

【参照：資料 12-1、12-2、12-3】

(1) 目的

市民活動支援施設として、①施設の活用を含めた利用相談(施設利用)、②市民活動に関わる情報発信及び収集支援(施設サービス)、③専門性を要する市民活動を行う上での個別の運営等の相談(活動相談)を実施し、個人から団体、行政や企業など幅広い主体者に対し、情報の提供や経営相談など専門的な幅広い支援を行う。

(2) 概要

施設開館時間内に、予約の有無を問わず、市民活動に関わる相談を無料にて実施する。

主に窓口にて行う施設利用判断や市民活動団体の情報提供と、NPO 法人の立ち上げや団体運営や資金調達など個別の事案に対して、窓口や電話を問わず相談対応する個別対応がある。

(3) 集計方法に関して

相談事業の集計項目は、相談者主体については、市民(個人)、市民活動団体、町内会、企業(営利組織)、大学(教育機関)、行政、その他に分類。また、対応内容については、自立、連携、創発、情報、その他に分類した。集計結果については次の3種類の方法で行っている。

①相談サマリー

貸室利用やチラシ配架など、施設利用の問合せを【窓口】、思いの整理や運営に関する活動相談などを【相談】、これらに当てはまらない対応を行った場合に【その他】、事業参加者を把握する【事業】に分類。ただし、サポートセンター事業に複数回参加した場合はカウントされないため、各事業参加者の総数と相談サマリーにおける【事業】集計は一致しない。

②相談集計結果【主訴－相談主体】

上述の相談サマリ－のうち【相談】について、相談主体の属性と相談主訴を詳細に集計した。27年度までの活動相談では、市民活動基礎相談、活動立ち上げ・運営相談、市民活動専門相談、情報提供・調査の4項目で集計していた。28年度からは、自立・連携・創発の理念に基づいた12項目と細かい分類を行うことで、相談主体の状況に合わせた対応記録と、より具体的な相談の傾向を把握し、相談ニーズを分析している。横軸の【伴走】については、継続的に伴走相談を実施している案件に関して、新規相談もしくは継続対応の集計をした。

③相談集計結果【内容－相談者】(複数選択あり)

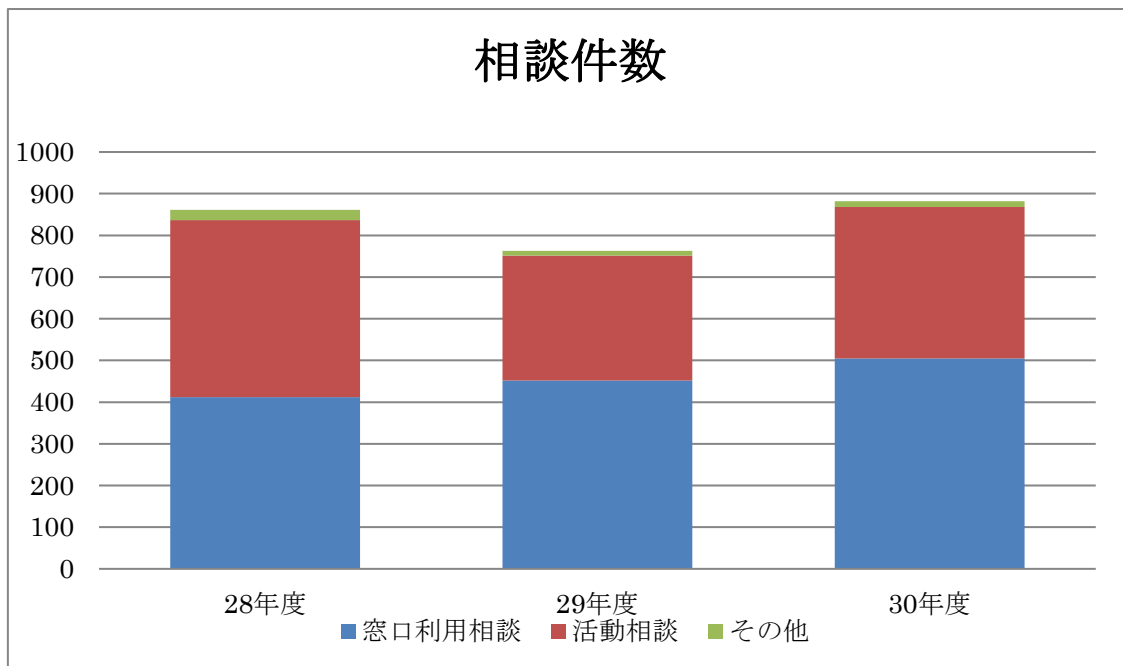
例えば、NPO 法人と協働する団体が同席した対応や、団体立ち上げ相談の内容から助成金の相談に移行した場合など、複数の属性や内容について、主たる相談者・主訴以外についても複数選択で全ての内容・相談者を記録し、集計を行った。

(4) 成果

①全般

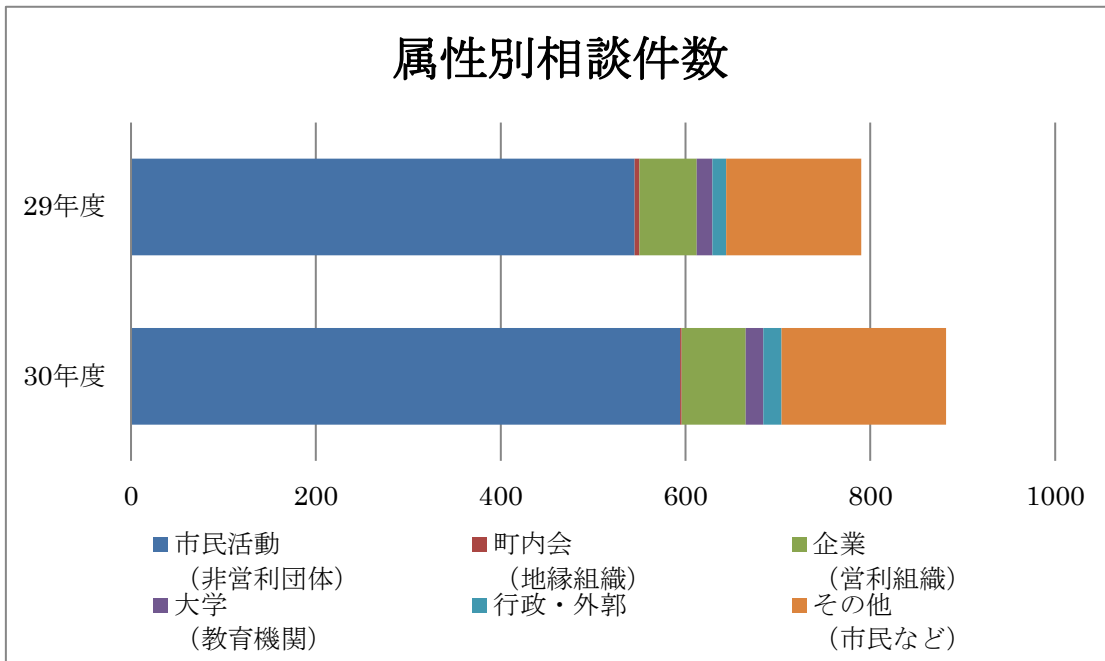
30年度の相談件数は882件（29年度790件、29年度比112%）と増加し、28年度（28年度861件）よりも微増している。30年度の内訳は、活動相談の件数が358件（29年度299件、29年度比120%）、窓口の利用相談については510件（29年度453件、29年度比113%）と、活動相談・利用相談どちらも増加している。また、窓口利用相談と活動相談ともに「自立」段階の相談が約半数を占めた。（集計一覧：資料12-1参照）

「自立」の相談は、課題解決に取り組もうとする前段階から、NPO法人の立ち上げ、企画立案、組織運営など、相談者や団体が自立して活動するための対応を集計している。30年度は402件（29年度461件）と「自立」段階の相談件数が減少。依然として、全体の半数近い割合を示しており、ニーズが高い状況は続いているが、29年度は全体の6割以上が「自立」の段階の相談だったことを踏まえると、相談が多様化してきていると思われる。

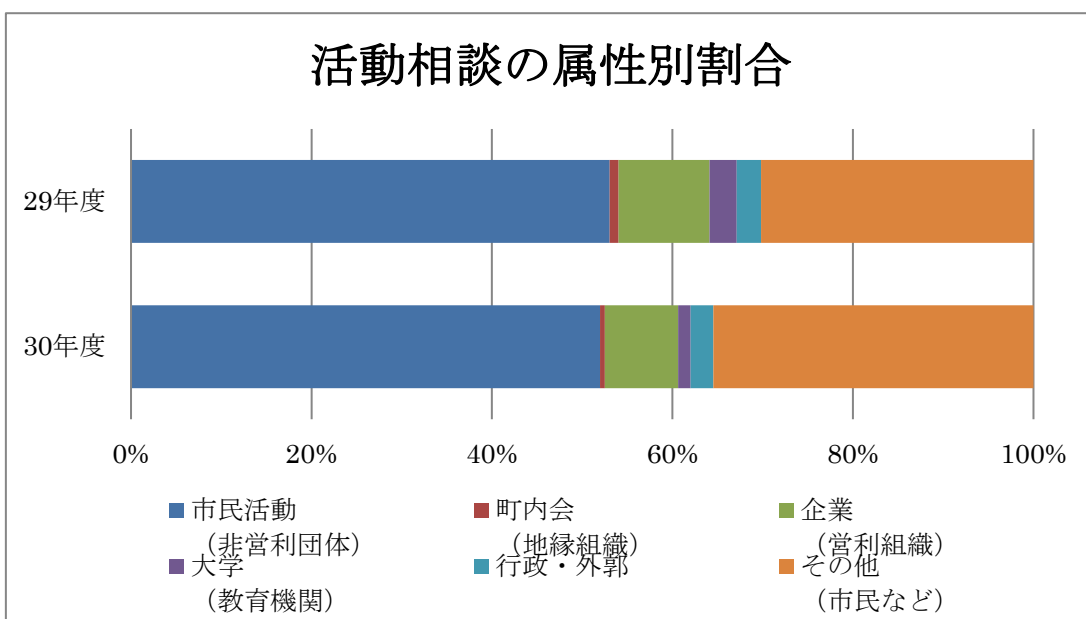


②相談者の背景

相談者の属性は、29年と比較すると、全体の相談件数が増加（29年度比111%）しているため概ね増加傾向である。具体的には、市民活動（非営利団体）594件（29年度545件、28年度比108%）、町内会（地縁組織）2件（29年度5件、29年度比40%）、企業（営利組織）69件（29年度62件、29年度比111%）、大学（教育機関）19件（29年度17件、29年度比111%）、行政・外郭団体20件（29年度15件、29年度比133%）、その他（市民など）178件（29年度146件、28年度比121%）と町内会のみ減少した。



活動相談については、30年度は358件（29年度299件、29年度比120%）と大きく増加した。その属性を見ると、28年度から継続して、多様な主体から相談が寄せられるようになってきている。30年度の属性別の活動相談件数は具体的に、市民活動（非営利団体）186件（全体の52%）、町内会（地縁組織）2件（1%）、企業（営利組織）29件（7%）、大学（教育機関）5件（1%）、行政・外郭9件（3%）、その他（市民など）127件（34%）であった。29年度実績は、市民活動（非営利団体）158件（全体の53%）、町内会（地縁組織）4件（1%）、企業（営利組織）30件（10%）、大学（教育機関）9件（3%）、行政・外郭8件（3%）、その他（市民など）90件（30%）であり、29年と比較すると、その他（市民など）の割合が増えた。



③相談主訴

活動相談の主訴を「自立」「連携」「創発」「情報」「その他」の各段階に分類すると、「自立」の段階が170件で最多。「連携」35件、「創発」7件、「情報」90件、「その他」56件だった。（集計一覧：資料12-2参照）

サポートセンターに寄せられている活動相談の約半数が、「自立」の段階の相談であり、「創発」の段階の相談（制度等の相談、政策提言について）は、まだまだ少数である。しかし、29年度の2件から7件と大きく増加していることから、次年度以降も増加することが期待される。

相談主体別に相談主訴を見ると、任意団体およびNPO法人については「組織運営基盤に関する相談」を主訴としている相談が最多となり、任意団体22件、NPO法人14件。助成金相談を始めとする資金調達に関する相談や、広報に関する相談が多く寄せられている。任意団体からの相談は、29年度は「課題解決に取り組もうとする段階の相談」を主訴とする相談が最も多く47件だったが、30年度は20件に減少。活動の立ち上げ前後の相談よりも、すでに活動している団体からの相談が増えた。市民（個人）については「課題解決に取り組もうとする段階の相談」を主訴としている相談が多く56件であった。まだ組織化していない個人からの相談であるため、活動の立ち上げ相談や、何かを始めたい個人の想いの整理などが多くを占めている。企業は「情報収集」が多い傾向にあり、マスメディアによる団体情報の照会の他、ボランティア先となる市民活動団体を探している企業や、他社のCSR、SDGsの取組みについての情報収集を行う企業もあった。

④相談内容

活動相談の内容・相談者について複数選択による集計結果を見ると、「自立」「連携」「創発」「情報」「その他」の各段階のうち、「自立」の段階が210件と最多。「連携」54件、「創発」12件、「情報」139件、「その他」72件だった。（集計一覧：資料12-3参照）

相談主訴件数と照らし合わせると、「情報」の増加が大きい。相談者の質問に対しそのまま回答するだけでなく、主訴に付随する情報提供を行っていることで、「情報」が増加する傾向にある。

「自立」の相談の中でも「課題の解決の取り組みようとする段階の相談」が99件と最多であるが、その6割（60件）は、まだ組織化していない個人からの相談であった。相談者の取り組みたい課題や思いを整理する段階から対応できることに、サポートセンターの相談ニーズがあることが伺える。一方で、市民活動団体（非営利団体）では、「組織運営基盤に関する相談」が最も多く、組織化した後の、組織運営基盤の強化にも相談ニーズがあると言える。

また、30年度については、施設利用相談、活動相談のどちらも「その他」の件数が大きく増加した。例えば、何らかの課題を抱えた当事者自身の思いを整理し、実際に活動を始めるためにサポートセンターのサービスを利用を検討するなど、具体的なアクションにつながるケースが散見された。

⑤その他

仙台市市民協働推進課の仙台市市民協働事業提案制度の事前相談および、協働まちづくり推進助成制度の事前相談に対応している市民協働事業提案制度の事前相談は、30年度のべ4件（29年度1件）。協働まちづくり推進助成制度の事前相談は30年度のべ9件で、わずかながら事前相談が増加した。各制度の認知が少しずつ進んでいると思われる。（事業報告：事業番号2参照）

28年度から継続して、せんだい創業支援ネットワークの構成団体として、公益社団法人仙台市産業振興事業団が運営する仙台市企業支援センター「アシ☆スタ」と連携し、「起業・創業なんでも相談 DAY」に出張相談員として参画している。また、太白区中央市民センターの事業協力、太白区まちづくりサロンにアドバイザーとして協力し、宮城野区中央市民センターの事業企画など、地域機関による事業実現のための相談にも応じている。

5. 交流・連携・その他

5-1. 外部組織との連携

他組織とサポートセンターの連携を深め、効果的な管理・運営を行うため、下記のネットワーク会議などへ参加や、イベント運営協力を実施した。

会議名、連携先	日程	内容
会議・事業連携等		
EPO 東北パートナーシップ団体会議	6月15日	出席（1名）
仙台市社会福祉協議会評議委員会	6月20日	出席（1名）
仙台市シルバーセンター	7月9日	せんだい豊齢学園講座講師（1名）
仙台スポーツ・サポーターズ・ネットワーク (SSSN)	7月19日、9月20日、10月18日、11月15日、12月13日、1月17日、2月21日	定例会出席（各1名） ※9月20日、12月13日、1月17日（2名）
平成29年度協働まちづくり助成報告会	8月6日	参加（1名）
平成30年度協働まちづくり助成中間報告会	12月19日	参加（2名）
平成31年度協働まちづくり助成説明会	2月7日	参加（1名）
平成31年度市民協働事業提案制度説明会	8月7日	参加（7名）
平成31年度市民協働事業提案制度最終審査会	1月18日	参加（1名）
仙台市環境局	9月10日、9月18日	クリーン仙台推進員研修会 講師（各日2名）
杜の都の市民環境教育・学習推進会議 (FEEL Sendai)	9月12日、12月5日	出席（各1名）
	9月22日	せんだい環境ユースカレッジ講師（1名）
仙台市 NPO 留学事前研修	10月1日、10月11日	館内ガイド（各1名）
宮城県プロボノ事業	11月6日、12月4日、1月31日	参加（各1名）
平成30年度生活設計合同説明会	11月9日	講師（1名）
仙台市協働まちづくり推進委員会	11月29日、2月5日	オブザーバー参加（各1名）

イベント参加		
仙台市「協働まちづくりの実践」 & 「協働まちづるりのてびき」完成記念交流会	7月12日	参加（2名）
東北福祉大学 「ボランティアリーダーズカフェ」	7月12日	参加（2名）
多賀城市市民活動サポートセンター	7月22日	開館10周年記念イベント参加（2名）
	12月9日	クリスマス雑貨市参加（1名）
SSSN スポーツまちづくりトーク	9月22日	参加（1名）
せんだいリノベーションまちづくりスクール発表会	9月26日	参加（2名）
第14回スポーツシンポジウム	11月12日	参加（1名）
仙台市社会福祉協議会 「企業の社会貢献・CSRセミナー」	11月14日	参加（2名）
せんだい男女共同参画推進フォーラム	11月17日	参加（1名）
NPO 法人キッズドア東北事業部 「高校生世代シンポジウム」	12月15日	参加（1名）
東北ESDフォーラム	12月21日	参加（1名）
NPO 法人エイブル・アート・ジャパン 「仙台市文化プログラム勉強会」	1月17日	参加（1名）
NPO 法人コッペ 「30周年記念シンポジウム」	2月10日	参加（1名）
青葉消防署 「もっと取り組みやすいCSR・防火防災」	3月4日	参加（1名）
杜の都の市民環境教育・学習推進会議 (FEEL Sendai) 公開フォーラム	3月14日	参加（1名）
その他		
仙台市立岩切中学校	10月16日～18日	職場体験受入 (中学生5名)
	12月11日	職場体験学習発表会 出席（1名）

5-2. 会議・研修

サポートセンターの管理・運営を円滑に、かつ効果的に行うため、下記のように各種会議（打ち合わせ）を開催した。

○仙台市と指定管理者との定例打ち合わせ

開催頻度：1回／月

所要時間：約2時間／回

内容：管理運営状況の報告・連絡・相談や懸案事項の協議

○施設運営会議

開催頻度：2回／月

所要時間：約2時間／回

構成メンバー：センター長、副センター長、および各主任

内容：各部門・事業の進捗管理とサポートセンター運営に関する課題や懸案事項に関する協議

○ケースミーティング・全体ミーティング

開催頻度：2回／月（休館日活用）

所要時間：1時間／回

内容：相談業務および施設運営管理についての共有や研修。

○チームミーティング、部門会議、各事業ミーティング

随時開催

○研修

各種研修へ随時参加

内容：外部研修では、NPO 中間支援組織の新人および職員対象者への全国規模の研修の他、次頁の各研修に参加した。また、内部研修として NPO 中間支援組織に在職する職員ならば知識として知っておくべき対人援助業務に関するもの、協働、組織マネジメントについてなどのさまざまな研修を行った。

外部研修参加日程表

内容	日程	参加者
EPO 東北 「ケーススタディから考える「協働」のワークショップ」	6月14日	1名
日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 「協働による持続可能な社会づくり」	6月17日	1名
日本 NPO センター「NPO 支援センター初任者研修会 2018」	6月27日	2名
仙台市情報管理者研修	6月29日	1名
日本 NPO センター「NPO と行政の対話フォーラム' 18」	7月13日	1名
みやぎ NPO プラザ「NPO 支援センター研修」	8月31日	1名
宮城県社会福祉協議会「ボランティアコーディネーター研修」	10月22日	1名
NPO 法 20 周年記念フォーラム in 東北	11月1日	1名
NPO 法施行 20 周年記念フォーラム	11月21日	1名
日本 NPO センター「市民セクター全国会議」	11月22日、23日	2名
日本ファシリテーション協会東北支部 「組織維新！組織維新！ “ガクシュウスルソシキ”ヲ タイカ ンセヨ！」」	12月8日	1名
とうほく NPO フォーラム気仙沼	12月21日	1名
全国ボランティアコーディネーター研究集会 2019	3月2日、3日	1名

5-3. 視察・見学対応

30年度の来訪者は、年間204人の視察見学による来館者数だった。29年度の来館者数46人に比して158人増加しているのは、入館手続きの改善と建築学会等の仙台開催に伴う施設見学があったことによるものと思われる。

来訪者属性（件数）を見てみると、29年度は、市民活動団体1件、行政関係者7件、マスコミ取材5件の計13件であったが、30年度では、全体で109件にまで増えた。内訳としては、市民活動団体で14件増え、企業関係者で4件、マスコミ取材で7件増えた。その他（学生・議員・公益法人）で、72件増えた。9月の建築学会関係者による見学が大きく影響している。

来訪者属性(件数)	29年度	30年度
市民活動団体	1	15
行政関係者	7	6
企業関係者	0	4
その他(学生・議員・公益法人)	0	72
マスコミ取材	5	12
合計件数	13	109

入館手続きの改善は、従来、入館時に受付窓口にて入館目的など記帳して入館を許可する手続きのみであったが、30年度からは、不審者対策の強化を図って、来館記帳の後、入館証を窓口にて発行し、入館証を身に付けて視察見学いただく手続きに改善した。改善効果として、入館手続きなしで視察見学する方への声掛けが促進できた。

30年度の月別での来館者は、9月が最も多く54件の89人の来訪があった。9月は、人数でも89人の来館があり最も多い。9月の来館者は、学生の来館が49件あり、建築学会開催による施設見学と思われる。市民活動団体の視察見学は、ほぼ平均して毎月1~2件の来館だった。

(集計一覧：資料13参照)

〈来訪者月別集計〉		
月	件数	人数
4月	4	18
5月	3	18
6月	12	22
7月	4	5
8月	10	19
9月	54	89
10月	3	3
11月	5	8
12月	1	1
1月	4	9
2月	4	6
3月	5	6
合計	109	204

5-4. 防災避難訓練

消防法に基づく防災避難訓練を実施した。

	実施時間	参加人員	不参加人員	訓練種別
平成30年4月11日(水)	15:30~17:30	14	4	消火訓練 通報訓練
平成30年9月26日(水)	13:30~15:30	16	4	避難訓練
平成31年2月13日(水)	15:00~17:00	17	3	ほか 設備操作訓練

訓練の目的

[不特定多数が利用する施設としての火災時の避難誘導の手順を共有する]

- ◇ スタッフの避難誘導手順の実施確認（緊急時対応マニュアル）
- ◇ 施設利用者へのパニック防止のための情報提供への実施確認（館内放送）
- ◇ 館内災害対応設備の確認（施設設置設備・災害対応備品）

訓練の内容

- ◇ 防災設備、防災備品の種類、設置場所、使用方法の確認
- ◇ 避難誘導行動マニュアルの確認
- ◇ 想定災害による施設利用者への避難誘導実施訓練

4月11日の訓練では、消火栓、消火器の設置状況確認と操作方法及びエレベーターの閉じ込め対応のスタッフ共有を行い、9月26日には、緊急時準備品（掲示物、使用キット）の確認と操作、中央監視システムの見方、警報時の対応、自火報復旧と館内放送の共有、2月13日には、同和興業㈱BMセンター 防災課の立ち合いと設備説明を行った。

避難誘導訓練は、火災、地震を想定して避難誘導を実施訓練を行い、実際の施設運営状況を想定して行った。

防災避難訓練を行った後に、不備な箇所や課題点を情報共有し、改善・対処を行った。

5-5 施設の維持管理

30年度では、29年度に行った機能強化に伴う改修工事の不具合補修、市民活動シアターのピアノ庫の漏水工事、市民活動シアターのバーカウンターの漏水補修工事、研修室壁の破損補修、事務用ブース内の電源設置工事など施設補修工事を各種おこなったほか館内エレベーター改修工事、セキュリティシステムの新機種導入工事などの大規模改修も行われた。

《主な施設の工事》

補修・改修項目	工事日程
セキュリティシステム 新機種導入	平成30年7月11日(水)～8月10日(金)
機能強化に伴う 改修工事の補修	5階やぐら補修工事：平成30年10月3日(水) 1階エントランス壁面是正工事：平成30年12月26日(水)・27日(木)
エレベーター改修工事	平成31年1月4日(金)～2月2日(土)
市民活動シアター ピアノ庫漏水工事	平成31年1月7日(月)～11日(金)
市民活動シアター バーカウンター漏水工事	平成31年2月27日(水)

平成31年1月4日から2月2日まで行われた「エレベーター改修工事」は、館内設備の3台のエレベーターを新規に設備全体を入れ替える工事で、休館日だけでなく開館時にも工事が施工され、利用者への注意喚起が必要なため半年前の6月30日より館内掲示、チラシ配架、受付時での声掛け等を行った。また、深夜作業も7日間入ったためセキュリティ会社との連携も行った。