令和 7 年度北海道立市民活動促進センター業務計画書

1　各業務の基本的な事項に関すること

（1）指定管理業務の基本的な運営方針

「世代を越えた運営体制～若い世代の力を活かす体制構築～」

特定非営利活動促進法制定から四半世紀が経ち、近年においては世代交代が進まず運営者の高齢化により解散を選択する市民活動団体の増加傾向がみられている一方、30～40 代の世代が社会活動を積極的に担おうとする動きが期待されている傾向がある。

これを踏まえ、特定非営利活動法人北海道 NPO サポートセンターは、北海道市民活動促進条例の理念に根拠として、世代・地域・施設を越えた運営を目指し、人と人とのつながり・対話により、多くの北海道の市民活動関係者が訪れる北海道立市民活動促進センター（以下、センター）運営を行い、道内の市民活動中間支援組織の拠点（平時、災害時共に)、都市部と地方との交流人口を増やすため若い世代への市民活動参加拡大、オンラインを利用し相談事業の充実や全道地域で開催する人材育成のための学習機会の提供などに積極的に取り組む。

（2）組織体制、人員配置計画、内部育成プログラム等

①組織体制、人員配置計画

次の組織体制及び人員で運営する。

役職名	人数	備考
センター長	1 名	
副センター長	1 名	
職員	9 名	常勤 1 名、非常勤 8 名
合計	11 名	

②内部育成プログラム

具体的な相談事に応じたケース会議、市民活動に関わる政策等についての検討、防災訓練、応急対応演習などを月に 1 回程度、もしくは必要に応じて随時開催し、職員全体でのレベルアップを図る。上記に加え、新任職員に対しては基本的な施設管理業務の習得と職場への適応のため、オリエンテーション（施設の概要、管理方針、安全管理等)、基礎研修（受付対応、設備管理、日常点検、清掃・衛生管理)、既存職員による OJT（業務フローの理解と実践指導）などやセンター運営に欠かせない

個人情報保護やコンプライアンスとリスク等についての勉強会を行う。他団体が主催する研修会等にも参加し、市民活動のマネジメントや施設運営に関するスキルアップを図る。

（3）事業及び業務の実施項目、年間スケジュール等

別紙1のとおり

（4）管理目標の達成計画

項目		目標値	目標達成のための措置及び見込み
施設利用者数		6,800　人以上	道内各市民活動中間支援センターや市町村に対しパンフレットやメール等による施設利用の PR や利用者の利便性や向上に務め、目標値を達成するよう努める
情報提供サービスの充実（ホームページアクセス数）		60,356 件以上	「北海道市民活動団体情報提供システム」による NPO 法人の事業報告書等の閲覧など情報の充実を図り、助成金などの情報も随時更新し、目標値を達成するよう努める
講座等受講者数		525 人	
1.広く道民向けの取り組み	① 第1ステップ【市民活動の入り口支援】	160 人	・ワンストップ相談窓口の設置、利用人数（5 人×12 カ月） ・公募企画講座の募集、共催実施（5 団体×20 人）
	② 第2ステップ【組織づくり支援】	140 人	・NPO 基礎講座（連続 4 回講座）（1 回×20 人） ・バックオフィス（事務局）支援講座（連続 3 回講座）（1 回×20 人）
	③ 第3ステップ【マネジメント支援】	105 人	・法務講座～弁護士による NPO 法人のための専門セミナー～（連続 4 回講座）（1 回×20 人） ・NPO 経営者育成講座※自主企画講座（7 回～10 回連続講座）（25 人）
2.中間支援組織スタッフ向けの取り組み		120 人	・支援力 UP 講座（連続 4 回講座）（1 回×20 人） ・全道中間支援センター研修＆交流会（2 日間×20 人）

（５）利用者ニーズの把握、苦情・意見等への対応等の実施方針に関すること

アンケートなどを実施し、利用者とのコミュニケーション・対話を図りニーズ等の把握に努める。また、事業実施業務では参加者に対し、受講したいテーマ、時期、時間等を調査し、その結果を踏まえ、柔軟に対応する。

２　利用者見込み等に関すること

管理目標の達成に向けて、次のとおり月別の利用者数を見込む。

項目	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月
施設利用者数	570	570	570	570	570	570	570
ホームページアクセス数	5,030	5,030	5,030	5,030	5,030	5,030	5,030
講座等受講者数	5	5	5	45	70	75	115

項目	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	合計
施設利用者数	570	570	570	570	570	6,840
ホームページアクセス数	5,030	5,030	5,030	5,030	5,030	60,360
講座等受講者数	25	25	85	65	5	525

３　各業務の実施計画に関すること

（１）各業務の概要

①開館日

年末・年始を除く日および、北海道立道民活動センター（以下、かでる 2・7）の休館以外の日（休館日：5 月 4 日から 5 日、12 月 29 日から 1 月 3 日）

②開館時間

月曜日から金曜日　　午前 9 時から午後 9 時
土曜日、日曜日、祝日　午前 9 時から午後 6 時

④ 利用提供業務

区分	利用提供業務の実施計画
交流コーナー	予約スペース、フリースペースの設置
情報コーナー	パソコン 2 台設置、情報の収集・閲覧、資料の作成

相談コーナー	市民活動団体に関する相談の対応及び施設利用の受付
作業室	印刷機、紙折り機、裁断機、丁合い機等の貸出

④相談窓口、相談業務

・窓口には必要な人員を配置し、受付や利用案内、市民活動相談等を行う。

・市民活動相談員には特定非営利活動法人の設立や市民活動の運営に関する豊富な知識や実務経験を有する者を採用し、市民活動相談員と職員で対応する。

・市民活動に関する相談窓口の開設（別記「相談業務処理仕様書」のとおり）

・実際の相談事例をもとに随時情報を共有するとともに相談内容等を分析・整理し、相談対応に対するレベルアップを図る。

（２）利用促進業務に関する実施計画

①情報収集提供

ア　ホームページによる情報の提供

道民にセンターの事業や市民活動に関する情報を提供する

・市民活動の紹介・啓発関係の配信

・北海道市民活動団体提供システムの管理運営

・道内の特定非営利活動法人（NPO 法人）の事業報告書等（PDF ファイル）の掲載

・内閣府ポータルサイトへのデータ登録

・市民活動団体に対する利用案内

・イベント、セミナー、助成金、ボランティア情報等の提供

・調査研究事業など他の業務で収集した市民活動の事例を紹介

・センターが発行する情報誌の閲覧

イ　Wi-Fi 環境の提供

・センター利用者の利便性の向上を図るため、無料 Wi-Fi 環境を提供する。

ウ　情報誌「市民活動情報」の発行

・センターの講座等紹介、市民活動団体の紹介等掲載の情報誌の作成・発行（年 3 回）する。

・外国人利用者のために、韓国語、中国語、英語、ロシア語の利用案内を作成する。

オ　チラシ等の掲示・配架

・各市民活動団体のイベントチラシ等や道内市町村が発行する広報誌、行政・企業・公益団体などからの助成金情報・市民活動の発展に必要な情報を、施設内の掲示板で掲示及び配架し、情報を提供する。

・外国人利用者のために、韓国語、中国語、英語、ロシア語のリーフレットを配架する。

②施設連携

かでる 2・7 内の北海道立女性プラザ及び北海道立生涯学習推進センターの各施設管理者と共催により、各施設の認知度向上と利用促進を目的とした事業を実施する。

（３）事業実施業務に関する実施計画

事業の実施にあたっては、市民活動の総合的な推進のための拠点機能としての役割を十分に踏まえた内容とし、開かれたセンターとして様々な対話の場からニーズや意見を取り入れ、全道の市民活動のネットワークを広げながら道民誰もが自由に市民活動に参加できるよう取り組む。

①学習機会の提供に関する業務

一般道民や市民活動団体関係者を対象に、基礎知識を学ぶ講座や地域課題をテーマとして講座を開催し、市民活動に参加する人たちの裾野の広がりを目指すとともに NPO 運営や市民活動に関する実践的かつ多様な知識を提供する。

第 1 ステップ【市民活動への入り口支援】

・ワンストップ相談窓口の設置

大学等教育機関、市町村行政と連携しながら地域に関わりたいまたは地域の担い手を育成したい双方のニーズを聴き、幅広い世代の市民活動への参画を促すための相談窓口を設置する。

ア　対象者　　一般道民（市民活動を始めたい人、始めたことがない人等）

イ　窓口人数　2 名程度

ウ　連携先　　大学等教育機関、市町村行政等

・公募企画講座（5 団体）の募集、共催実施

道内各地域の市民活動団体に対し、地域の方々も参加対象とする自主的に企画する講座等を募集し、その開催経費の一部を負担し、センターが共催することで、地域のニーズの把握や市民活動の新たなつながり、都市部と地域との交流活動を促進する。

ア　応募者　　道内の公益活動をしている非営利の市民活動団体（NPO 法人、一般社団法人、任意団体など）。

イ　内容　　それぞれの団体が企画する講座の内容を募集。提案内容は市民活動や地域社会が関わる教育やスキルアップ、社会や地域の課題の解決などに貢献するものとする。

ウ　負担金額　採択された団体には、講座の開催費用のうち 10 万円を上限としてセンターが負担する。

エ　採択数　　年間 5 団体を目標に複数の市民活動団体に支援を行なう。

オ　選定　　選定委員会を設置し、提案内容の地域貢献度（地域のニーズに即した内容かどうか）、実現可能性（十分に実施可能な体制か）、持続可能性（今後の活動にどのように繋がるか）などの選定基準により選定する。

カ　その他　　選定後、採択団体とミーティングなどを行い、提案内容がより多くの市民に伝わるよう広報の支援や助成終了後の活動などについての助言を行うなどのフォローアップを行う。

第 2 ステップ【組織づくり支援】

・NPO 基礎講座

NPO の基礎から、財務管理や資金調達、市民参加の促進までを体系的に学び、また、各回でのネットワーキングを通じて参加者同士の連携を深め、社会貢献する市民同士の協力関係を創出。市民活動団体が持続的に活動を展開するための土台作りをサポートし、市民活動への参加の入り口を広げる重要なステップとして実施する。

ア　対象者　　一般道民（これから NPO を立ち上げたい方、既存の団体運営者でより効果的に運営したい方、特に意識しないままに非営利組織で活動している方等）

イ　講座内容　NPO とは何か、NPO 設立と運営、資金調達と財務管理、市民参加の促進

ウ　講座時間　3 時間程度/回

エ　開催回数　4 回（1 回　定員 20 人）

オ　開催場所　現地＆オンライン（zoom）併用

・バックオフィス（事務局）支援講座

会計、労務管理、広報の 3 つのスキルは、組織のバックオフィス機能の土台となるものであり、組織が成長し、持続的に活動を展開していくために欠かせない要素である。また、NPO 法人であれば避けては通れない年度末事務についても含め、バックオフィス業務を効率化し、市民活動団体の運営における重要な機能を強化するための実務的な知識を身に付けることを目指す。

ア　対象者　　一般道民（道内の市民活動団体運営者など）

イ　講座内容　年度末事務、会計基礎、労務管理、広報

ウ　講座時間　2 時間程度/回

エ　開催回数　5 回（1 回　定員 20 人）

オ　開催場所　現地＆オンライン（Zoom）併用

第3ステップ【マネジメント支援】

・法務講座～弁護士によるNPO法人のための専門セミナー～

市民活動団体の運営において直面しやすい法務の課題を取り上げ、実務に即した形で学び、法的トラブルを未然に防ぐための知識を身につけ、より安心・安全な運営を実現するためのスキルを習得することを目指す。

ア　対象者　　一般道民（道内の市民活動団体運営者、スタッフなど）
イ　講座内容　NPO法人の運営に必要な法的知識（ハラスメント、コンプライアンスなど）
ウ　講座時間　2時間程度/回
エ　開催回数　5回（1回　定員20人）
オ　開催場所　現地＆オンライン（Zoom）併用
カ　連携　　札幌弁護士会NPO支援・協働プロジェクトチーム

②人材の育成に関する事業

市民活動の促進を図るため、地域における市民活動に関する情報の収集及び提供を行う組織や、市民活動に関する助言や支援などを担う人材を育成すると共に、中間支援組織等のスタッフのスキルアップを目的とした講座を開催する他、市民活動団体のネットワークを促進するための交流や意見・情報などの交換を行う。また、各中間支援組織の個別事業に対する相談対応・連携支援等も含む。

・市民活動推進アドバイザーの委嘱

地域における市民活動に関する情報の収集及び提供や市民活動を担う人材の育成を進めるため、地域の市民活動の中核となる中間支援組織等のスタッフから市民活動推進アドバイザーに委嘱する。

ア　対象者　　中間支援組織等スタッフ
イ　委嘱人数　6名程度（中間支援組織等からの推薦により選任）
ウ　委嘱期間　1年以内
エ　支援措置　定額の活動費及び必要に応じて研修会旅費・その他経費を措置する
オ　業務　　地域の市民活動団体に対する相談対応、市民活動情報の収集と提供。市民活動スタッフ養成講座の受講。

・支援力UP講座

地域で活動する団体に寄り添いながら、専門知識とノウハウを活かし、時代に合わせた幅広い支援形態、それぞれのニーズに合わせた伴走支援を行えるよう団体の組織基盤強化や事業の効率性のUP、さらなる発展につなげるためのス

キルを学ぶ。

ア　対象者　　道内中間支援組織等スタッフ

イ　研修内容　社会課題発掘・把握方法、ファシリテーション、ファンドレイジング、社会的インパクト評価等

ウ　講座時間　3 時間程度/回

エ　講座回数　4 回（定員　1 回 20 名）

オ　開催場所　札幌市内（かでる 2・7）＆オンライン（Zoom）併用

・全道中間支援センター研修＆交流会

地域における中間支援活動を活性化させることを目的に、連続 2 回講座を実施。道内各地域の現状と課題の共有を含め、年ごとに中間支援で取り上げるべきテーマについて適宜ワークショップ等も交えて学び合いを行う。

ア　対象者　　道内中間支援組織等スタッフ

イ　研修内容　地域の現状と課題の共有、テーマごとの基調講演、基調講演を基にしたワークショップなど

ウ　講座時間　16 時間程度（8 時間×2 日間）

エ　開催場所　かでる 2・7 及び全道各地域。（2024 年度は札幌、2023 年度は北見市で実施）＆オンライン（Zoom）併用

③調査研究事業

北海道内外で行われている先進的で特徴的な市民活動事例の調査研究や、市民活動促進のために必要な調査研究など広範囲の道民に向けたテーマを設け、実施し、ホームページ等を利用し広く道民に公表する。また調査結果を活用した勉強会等を開催し、活動事例の共有や実践に関する議論を深める。

（４）維持管理業務に関する実施計画

（ア）施設・整備・機器類等について

センター内の Wi-Fi 環境等は日頃から点検を行うとともに、交流コーナー等の椅子やテーブル、パソコンや印刷機等の機器類については清掃を行い、掲示物等を常に整理整頓し、利用者に快適に利用していただくように努める。また、機器類等に修繕が必要な場合は、利用支障が出ないよう迅速に対応する。

（イ）その他

ごみの減量化に努めるとともに、ごみ分別を徹底し、資源ごみについては、かでる 2・7 のリサイクルに協力し資源リサイクルに努める。

（５）保守点検業務に関する実施計画

(ア) 施設・設備・機器類等について

センター内の Wi-Fi 環境等は日頃から点検を行うとともに、交流コーナー等の椅子やテーブル、パソコンや印刷機等の機器類については清掃を行い、掲示物等を常に整理整頓し、気持ちよく利用していただくように努める。また、機器類当に修繕が必要な場合は、利用に支障が出ないよう迅速に対応する。

(イ) センターネットワークシステムについて

センターネットワークシステム（サーバー機器等）運用・保守管理に係わる業務については、次の業者へ委託する

・事業名：株式会社 NTT データ北海道

・委託期間：2025 年 4 月 1 日～2026 年 3 月 31 日

(ウ) その他

ごみの減量化に努めるとともに、ごみ分別を徹底し、資源ごみについては、かでる 2・7 のリサイクルに協力し資源リサイクルに努める。

（６）清掃・警備業務に関する実施計画

（ア）施設の清掃

交流コーナー等の椅子やテーブル、パソコンや印刷機等の機器類については清掃を行い、掲示物等を常に整理整頓し、利用者に快適に使用していただくように努める。

（イ）施設の警備

かでる 2・7 防災センターと連携し、利用者の安全を第一に防犯・防災等に努める。

（７）その他必要な事項に関する実施計画

①事故処理について

施設内で事故など緊急事態が発生した時は次のとおり対応する

・急病人や重篤な怪我人等が発生した時は、直ちに 119 番に通報するとともに、止血など応急手当に努める。

・火災が発生した時は、消防署及びかでる 2・7 防災センターに通報し、初期消火に努めるとともに、利用者の避難誘導を行う。また、速やかに経過内容を北海道の所轄課に報告するとともに、事後処理等については指示に従い対応する。

・かでる 2・7 が行う防火・防災計画及び避難訓練に積極的に参加するとともに、火災・災害に対する職員の緊急連絡体制を整備する。

・事故処理完了後は文書により北海道の所轄課に報告するとともに、その後の安全対

策について再検討を行い、再発防止などに取り組む。

②安全対策について

・火災・災害等による利用者の避難誘導に当たっては、かでる 2・7 防災センターと連携し、安全かつ迅速に対応するとともに、避難場所において利用者の怪我の症状などを確認し、救急隊員等への適切な対応に努める。
・かでる 2・7 の AED は 1 階と 5 階に設置されているが、8 階のセンター内に常設する AED については、センター以外の緊急時の利用にも役立てるため、かでる 2・7 防災センター及び入居団体に周知する。

③連絡体制について

かでる 2・7 の防火・防災計画を遵守し、緊急連絡系統図および防火・防災管理体制を把握・確認するとともに、センター内に緊急連絡系統図を掲示して緊急時に備える。また、関係機関を含む職員の緊急連絡図を整備する。

④各種報告等

ア　事業報告

北海道公の施設に係る指定管理者の指定の手続き等に関する条例施行規則第 9 条に定める事業報告書については、毎年度終了後 30 日以内に提出する。

イ　利用状況報告

業務日報は、北海道立市民活動促進センターの管理に関する協定書別記 7 に掲げる事項について、毎日の状況を記録する。また、業務日報を集計した内容の月例業務報告書を翌月の 10 日まで、月例業務報告書に基づく四半期業務報告書を当該四半期終了後 10 日までに北海道に報告する。

ウ　その他報告が必要なものについては、北海道の所轄課の指示に従う。

4　業務仕様書

別添「相談業務処理仕様書」のほか各講座等については、都度月例業務報告書等にて北海道に報告する。

（1）各業務の基本的な事項に関すること

①管理運営に当たっての基本方針

ア　基本方針

・道民に、市民活動の拠点にふさわしい施設・事業を提供する。
・市民活動の促進を図る施設として、多様な住民ニーズの充足を図る。

イ　運営方針

・道内の市民活動団体等が気軽に利用できるよう、利用しやすい施設づくりを推進する。

・利用者のニーズを踏まえた講座等を積極的に開催し、もって利用促進を図る。

ウ　維持管理方針

・利用者が快適に利用できるよう、施設の適切な管理を行う。

・施設の利用状況を常に把握し、効果的な保守・点検等を実施し、事故、災害、犯罪等を未然に防止する。

②管理運営体制

ア　組織体制

センター長、副センター長、職員９名（常勤１名、非常勤８名）で各業務を遂行する。また、繁忙期、緊急時などにおいて、指定管理者以外の業務を行う職員との間で必要に応じて相互補完する。

イ　人員配置計画

施設の利用に関する業務（総合窓口業務、苦情対応業務、相談業務、備品等企画事業（学習機会提供、人材育成、調査研究）については職員が一体となって企画実施する。

ウ　研修計画

センターの管理運営に関連する知識と運営能力の向上が自主研鑽により習得されるとともに、外部研修の受講、他の施設での体験などの機会を通じて形成されるようにする（年５回程度）。また、月１回定例会議を開催し、利用に関する事項や相談内容、事業の進捗状況、外部研修での内容等について全職員で共有し、研鑽するようにする。

（ウ）事業及び業務の年間スケジュール

令和７年度北海道立市民活動促進センター年間業務スケジュールどおりに業務が執行できるように努める。

（エ）管理目標達成計画

無料 Wi-Fi 環境の提供やセンター内の配席等レイアウトの見直しを行うなど、工夫しながら目標達成に努める。

（オ）利用者ニーズの把握、苦情・意見等への対応

ア　利用者との意見交換会

利用頻度の多い利用者から意見等を求める他、利用頻度の少ない利用者や他の中間支援組織等からも意見等を求め、より良いセンター運営に資する。

利用者からセンターの管理運営についての意見やアドバイスを受け、今後の管理運営に反映させるため開催する。（参集範囲：利用者の市民活動団体、道庁所轄課職員、当協会役職員等）

イ　アンケート調査の実施

・アンケートなどで随時利用者のニーズを把握する。

・事業実施業務の各講座において、アンケートを実施し魅力ある講座の開催に役立てる。

ウ　苦情・意見等への対応

・センターの利用等に関する苦情の対応を行う。

・判断が困難な場合は、必要に応じて道と協議した上で対応する。

・苦情があった場合は、速やかに道に報告する。

（2）利用者の見込み等に関すること

無料 Wi-Fi 環境の提供やセンター内の配席等レイアウトの見直しを行うなど、利用者や講座参加者から意見を聴取しながら一層の利用促進に努める。

・無料 Wi-Fi 環境の提供

・レイアウトの見直し

・道内各地域で開催する講座等でパンフレットやチラシを配布する

・各市町村、中間支援組織等にパンフレット、情報誌による PR

（3）各業務の実施計画に関すること

①利用提供業務

ア　受付業務

・受付にあたっては来所、電話、メール、FAX、オンライン等などで受け付ける。

・障がい者、高齢者等に対しては、必要に応じて介助にあたる

・FAX の送信及び代行受信をして利用向上を図る。

・車いすや AED を設置し、不測の事態に備えると共に、取り扱いについての研修を行う。

・交流コーナー、作業室の予約は開館時間内とし利用日の 2 か月前から受け付ける。

・印刷機の利用時間は 1 団体 2 時間を限度とする。

イ　相談業務

・市民活動に関する相談については原則予約にて受け付ける。
・相談方法については、センターでの対面のほか、メール、FAX、電話、オンライン等により対応する。
・法律や税務など専門的な知識が必要なものについては、司法書士や税理士などの意見を求め、対応する。
・相談内容については、別記「相談業務処理仕様書」により年度末に報告する。
（上記仕様によらない中間報告として、相談内容を毎月報告する）

ウ　交流コーナー

市民活動に関する打ち合わせ、会議等の利用に提供する。
・予約スペース
・フリースペース

エ　情報コーナー

パソコン等を設置し、市民活動に関する情報の収集や資料作成等の利用に提供する。助成金情報、市民活動団体のニュースレター、ボランティア募集等に関する情報を掲示板で掲示する。
・パソコン：2 台
・カラープリンター：1 台（有料）
・白黒プリンター：1 台
・パンフレット台の設置：市民活動団体のイベント情報（チラシ）等の配架
・市町村広報誌等の閲覧：道内市町村の広報誌、市民活動団体のニュースレター等の個別ファイル化及び閲覧

オ　作業室

印刷機、丁合機、紙折り機、電動裁断機、製本機を設置し、市民活動に関する資料等の作成のための利用に提供する。
・印刷機：1 台（有料）
・丁合機：1 台
・紙折り機：1 台
・電動裁断機：1 台
・製本機：1 台

カ　ロッカーの貸出

センターの利用者を対象に貸出する。
・貸出期間：1 ヶ月ごと年度末まで（更新可能）
・貸出数：33 団体

キ　交流コーナーの予約

予約スペースの予約は利用日の 2 か月前から受け付ける。

ク　利用者の経費負担

実費負担分として徴収する。

・印刷機：1 製版につき 50 円（マスター版）
　　印刷機（インク代）として 1 枚あたり 0.2 円（10 円未満切捨）
・コピー機：1 枚 10 円
・パソコンからの出力：白黒：無料（原本 1 部のみ）
　　カラープリント A3：30 円／枚、A4：20 円／枚

ケ　利用促進業務

・道民活動センタービル内の道立女性プラザ及び道立生涯学習センターの各施設管理者と共催により、各施設の認知度向上と利用促進を目的とした事業を実施する。
・パンフレットを作成し、市町村や市町村市民活動センターに配布するなどセンターの PR に努める。
・外国人利用者のために、韓国語、中国語、英語、ロシア語のパンフレットを配架する。

②情報提供収集業務

ア　ホームページによる情報の提供

道民にセンターの事業や市民活動に関する情報を提供する

・講座関係の配信
・市民活動の紹介・啓発関係の情報提供
・北海道市民活動団体情報提供システムの管理運営
　道内の特定非営利活動法人（NPO 法人）の事業報告書（PDF ファイル）の掲載
・内閣府ポータルサイトへのデータ登録
・市民活動団体に対する利用案内
・イベント、セミナー、助成金、ボランティア情報等の提供
・調査研究事業など他の業務で収集した市民活動の事例を紹介
・センターが発行する情報紙の閲覧

イ　保守点検業務

センターネットワークシステム（サーバー機器等）運用・保守管理に係わる業務については、次の業者へ委託する。

・業者名：株式会社 NTT データ北海道
・委託期間：2025 年 4 月 1 日～2026 年 3 月 31 日

ウ　情報紙の発行

・市民活動団体の紹介、イベント情報などの情報紙の作成・発行（年 3 回）

エ　チラシ等の配架

・各市民活動団体や道内市町村が発行する広報紙やイベントチラシ等を配架し、市民

活動団体の促進に努める。

・市民活動団体や行政、企業、公益団体などからの協働や市民活動の発展に必要な情報を、施設内の掲示板で掲示する。

オ　その他

・市民活動団体のボランティア募集情報については、マスコミを通じて広く紹介し、ボランティア活動の裾野を広げる。

③事業実施業務

事業の実施にあたっては、市民活動の総合的な推進のための拠点機能としての役割を十分に踏まえた内容とし、講座開催においては、可能な限りオンライン又はハイブリッドで行うこととし、地域での市民活動の促進を図るため札幌市内以外の全道各地域での開催も進める。

（1） 学習機会の提供に関する事業

一般道民や市民活動団体関係者を対象に、基礎知識を学ぶ講座や地域課題をテーマとして講座を開催し、市民活動に参加する人たちの裾野の広がりを目指すとともにNPO 運営や市民活動に関する実践的かつ多様な知識を提供する。

第 1 ステップ【市民活動への入り口支援】

・ワンストップ相談窓口の設置

大学等教育機関、市町村行政と連携しながら地域に関わりたいまたは地域の担い手を育成したい双方のニーズを聴き、幅広い世代の市民活動への参画を促すための相談窓口を設置する。

ア　対象者　　一般道民（市民活動を始めたい人、始めたことがない人等）

イ　窓口人数　2 名

ウ　連携先　　大学等教育機関、市町村行政等

・公募企画講座（5 団体）の募集、共催実施

道内各地域の市民活動団体に対し、地域の方々も参加対象とする自主的に企画する講座等を募集し、その開催経費の一部を負担し、センターが共催することで、地域のニーズの把握や市民活動の新たなつながり、都市部と地域との交流活動を促進する。

ア　応募者　　道内の公益活動をしている非営利の市民活動団体（NPO 法人、一般社団法人、任意団体など）。

イ　内容　　それぞれの団体が企画する講座の内容を募集。提案内容は市民活動や地域社会が関わる教育やスキルアップ、社会や地域の課題の解決などに貢献するものとする。

ウ　負担金額　採択された団体には、講座の開催費用のうち 10 万円を上限とし

てセンターが負担する。

エ　採択数　　年間 5 団体を目標に複数の市民活動団体に支援を行なう。

オ　選定　　選定委員会を設置し、提案内容の地域貢献度（地域のニーズに即した内容かどうか）、実現可能性（十分に実施可能な体制か）、持続可能性（今後の活動にどのように繋がるか）などの選定基準により選定する。

カ　その他　　選定後、採択団体とミーティングなどを行い、提案内容がより多くの市民に伝わるよう広報の支援や助成終了後の活動などについての助言を行うなどのフォローアップを行う。

第 2 ステップ【組織づくり支援】

・NPO 基礎講座

NPO の基礎から、財務管理や資金調達、市民参加の促進までを体系的に学び、また、各回でのネットワーキングを通じて参加者同士の連携を深め、社会貢献する市民同士の協力関係を創出。市民活動団体が持続的に活動を展開するための土台作りをサポートし、市民活動への参加の入り口を広げる重要なステップとして実施する。

ア　対象者　　一般道民（これから NPO を立ち上げたい方、既存の団体運営者でより効果的に運営したい方、特に意識しないままに非営利組織で活動している方等）

イ　講座内容　NPO とは何か？、NPO 設立と運営、資金調達と財務管理、市民参加の促進

ウ　講座時間　3 時間程度

エ　開催回数　4 回（1 回　定員 20 人）

オ　開催場所　オンライン（zoom）

・バックオフィス（事務局）支援講座

会計、労務管理、広報の 3 つのスキルは、組織のバックオフィス機能の土台となるものであり、組織が成長し、持続的に活動を展開していくために欠かせない要素である。また、NPO 法人であれば避けては通れない年度末事務についても含め、バックオフィス業務を効率化し、市民活動団体の運営における重要な機能を強化するための実務的な知識を身に付けることを目指す。

ア　対象者　　一般道民（道内の市民活動団体運営者など）

イ　講座内容　年度末事務、会計基礎、労務管理、広報

ウ　講座時間　2 時間程度/回

エ　開催回数　5 回（1 回　定員 20 人）

オ　開催場所　現地＆オンライン（Zoom）併用

第 3 ステップ【マネジメント支援】

・法務講座～弁護士による NPO 法人のための専門セミナー～

市民活動団体の運営において直面しやすい法務の課題を取り上げ、実務に即した形で学び、法的トラブルを未然に防ぐための知識を身につけ、より安心・安全な運営を実現するためのスキルを習得することを目指す。

ア　対象者　　一般道民（道内の市民活動団体運営者、スタッフなど）
イ　講座内容　NPO 法人の運営に必要な法的知識（ハラスメント、コンプライアンスなど）
ウ　講座時間　2 時間程度/回
エ　開催回数　5 回（1 回　定員 20 人）
オ　開催場所　現地＆オンライン（Zoom）併用
カ　連携　　札幌弁護士会 NPO 支援・協働プロジェクトチーム

④人材の育成に関する事業

市民活動の促進を図るため、地域における市民活動に関する情報の収集及び提供を行う組織や、市民活動に関する助言や支援などを担う人材を育成すると共に、中間支援組織等のスタッフのスキルアップを目的とした講座を開催する他、市民活動団体のネットワークを促進するための交流や意見・情報などの交換を行う。また、各中間支援組織の個別事業に対する相談対応・連携支援等も含む。

・市民活動推進アドバイザーの委嘱

地域における市民活動に関する情報の収集及び提供や市民活動を担う人材の育成を進めるため、地域の市民活動の中核となる中間支援組織等のスタッフから市民活動推進アドバイザーに委嘱する。

ア　対象者　　中間支援組織等スタッフ
イ　委嘱人数　6 名（中間支援組織等からの推薦により選任）
ウ　委嘱期間　1 年以内
エ　支援措置　定額の活動費及び必要に応じて研修会旅費・その他経費を措置する
オ　業務　　地域の市民活動団体に対する相談対応、市民活動情報の収集と提供。市民活動スタッフ養成講座の受講。

・支援力 UP 講座

地域で活動する団体に寄り添いながら、専門知識とノウハウを活かし、時代に合わせた幅広い支援形態、それぞれのニーズに合わせた伴走支援を行えるよう

団体の組織基盤強化や事業の効率性の UP、さらなる発展につなげるためのスキルを学ぶ。

ア　対象者　　道内中間支援組織等スタッフ
イ　研修内容　社会課題発掘・把握方法、ファシリテーション、ファンドレイジング、社会的インパクト評価等
ウ　講座時間　3 時間程度
エ　講座回数　4 回（定員　1 回 20 名）
オ　開催場所　現地＆オンライン（zoom）併用

・全道中間支援センター研修＆交流会

地域における中間支援活動を活性化させることを目的に、連続 2 回講座を実施。道内各地域の現状と課題の共有を含め、年ごとに中間支援で取り上げるべきテーマについて適宜ワークショップ等も交えて学び合いを行う。

ア　対象者　　道内中間支援組織等スタッフ
イ　研修内容　地域の現状と課題の共有、テーマごとの基調講演、基調講演を基にしたワークショップなど
ウ　講座時間　16 時間程度（8 時間×2 日間）
エ　開催場所　全道各地域（2024 年度は札幌、2023 年度は北見市で実施）＆オンライン（zoom）併用

⑤調査研究事業

北海道内外で行われている先進的で特徴的な市民活動事例の調査研究や、市民活動促進のために必要な調査研究など広範囲の道民に向けたテーマを設け、実施し、ホームページ等を利用し広く道民に公表する。また調査結果を活用した勉強会等を開催し、活動事例の共有や実践に関する議論を深める。

（4）全道の道民に事業を提供するための環境整備

施設近郊以外に居住する道民の方も、センターの事業が享受できるような環境を整備する。

・相談業務

道内各地から随時、電話、メール、FAX、オンライン等で対応するとともに、相談員等は中間支援組織と連携を図り、地域の相談業務支援に努める。

・全道地域での講座の開催など

講座開催予定情報のホームページでの掲載や各市民活動団体及び道内市町村へのメールの送付等で周知に努めるとともに、「公募企画講座」及び「支援力 UP 講座」については、全道地域を対象に開催する。

・中間支援組織との連携

中間支援組織スタッフのアドバイザー委嘱や中間支援組織が開催する研修会への支援、日常的な連絡関係などにより、中間支援組織との連携を一層深め、道内各地域の情報収集とそれらに必要とされる情報を地域に提供できるような運営に努める。

（５）事故処理等

①事故処理について

施設内で事故など緊急事態が発生した時は次の通り対応する。

ア　急病人や重篤な怪我人等が発生した時は、直ちに 119 番に通報するとともに、止血など応急手当に努める。

イ　火災が発生した時は、消防署及び道民活動センタービル防災センターに通報し、初期消火に努めるとともに、利用者の避難誘導を行う。また、速やかに経過内容を北海道の所管課するとともに、事後処理等については指示に従い対応する。

ウ　道民活動センターが行う防火・防災計画及び避難訓練に積極的に参加するとともに、火災・災害に対する職員の緊急連絡体制を整備する。

エ　事故処理完了後は文書により北海道の所管課に報告するとともに、その後の安全対策について再検討を行い、再発防止などに取り組む。

②安全対策について

ア　火災・災害等による利用者の避難誘導に当たっては、かでる 2・7 防災センターと連携し、安全かつ迅速に対処するとともに、避難場所において利用者の怪我の症状などを確認し、救急隊員等への適切な対応に努める。

イ　かでる 2・7 の AED は 1 回と 5 階に設置されているが、8 階のセンター内に常設する AED については、センター以外の緊急時の利用にも役立てるため、かでる 2・7 防災センター及び入居団体に周知する。

③連絡体制について

道民活動センターの防火・防災計画を遵守し、緊急連絡系統図および防火・防災管理体制を把握・確認するとともに、センター内に緊急連絡系統図を掲示して緊急時に備えます。また、関係機関を含む職員の緊急連絡図を整備する。

（６）災害時対応

①施設等の利用禁止

災害時により施設の利用が困難になった時は、かでる２・７防災センターと連携し、直ちに利用制限を行うとともに、北海道の所管課の指示に従い対応する。

②利用者の安全確保

地震や異常気象等で利用者の避難が必要となった際には、かでる２・７防災センターと連携を図り、安全かつ迅速な避難誘導を行う。

③道に対する報告

災害対応完了後は、速やかに文書により北海道の所管課へ報告する。

（７）各種報告等

①事業報告

北海道公の施設に係る指定管理者の指定の手続き等に関する条例施行規則第 9 条に定める事業報告書については、毎年度終了後 30 日以内に提出する。

②利用状況報告

業務日報は、北海道立市民活動センターの管理に関する協定書別記 7 に掲げる事項について、毎日の状況を記録する。
業務日報を集計した内容の月例業務報告書を翌月の 10 日まで、月例業務報告書に基づく四半期業務報告書を当該四半期終了後 10 日までに北海道に報告する。
その他報告が必要なものについては、北海道の所轄課の指示に従う。

（８）業務計画書の解釈

なお、各事業の実施要項及び様式等必要な書類については、実施の都度、協議する。

別記

相談業務処理仕様書

1　趣旨

この仕様書は、北海道立市民活動促進センター（以下、「センター」という。）における市民活動相談の処理について必要な事項を定める。

2　相談の受付

相談の受付は、センターにおいて、道民から直接来訪、電話、文書、電子メール、オンラインにより相談員及び職員等が対応する。

受付時間：月曜から金曜日　　午前９時から午後９時まで

土曜日、日曜日及び祝日　　午前９時から午後６時まで

3　相談の処理

相談の処理にあたっては、関係行政機関、関係団体等と十分な連携を保ち、市民活動の総合的な促進が図れるよう積極的な方法で迅速かつ的確に処理する。

（１）　相談内容により、他に専門の相談窓口があるものについては、その相談窓口を紹介する。

（２）　処理の過程において、関係団体や関係行政機関などに対し紹介する場合、重要なものについては文書により行う。

4　市民活動相談受理及び利用登録

道民から相談等を受理したときは、別途ツール（Salesforce）を活用し内容を記録する。

5　学習と情報の共有

相談事業のうち、新しい種類や重要な項目等については、センター内で情報を共有し学習機会を設けるほか、道内の中間支援組織等に情報を共有する。

（１）　センター内の情報共有は、スタッフ会議、及びコミュニケーションツール、顧客管理ツール等を用い、最新事例の報告・対応などを周知する。

（２）　センター内での学習については、全道中間支援組織ネットワーク等と連携し、学習会や交流会を通じ情報を共有する。

（３）　一般市民への情報提供については、ホームページや市民活動情報紙等により、情報を発信する。

（４）　一般市民への情報提供については、ホームページや市民活動情報誌等により、情報を発信する。

令和７年度　北海道立市民活動促進センター　収支計画書

令和７年度　北海道立市民活動促進センター　収支計画書

（単位：千円）

区分		４月	５月	６月	第１四半期	７月	８月	９月	第２四半期	10月	11月	12月	第３四半期	１月	２月	３月	第４四半期	計
収入	北海道負担金	5,990,879			5,990,879	7,637,846			7,637,846	6,685,865			6,685,865	9,049,818			9,049,818	29,364,408
	利用料金	20,000	20,000	20,000	60,000	20,000	20,000	20,000	60,000	20,000	20,000	20,000	60,000	20,000	20,000	20,000	60,000	240,000
	雑収益				0				0				0				0	0
	計	6,010,879	20,000	20,000	6,050,879	7,657,846	20,000	20,000	7,697,846	6,705,865	20,000	20,000	6,745,865	9,069,818	20,000	20,000	9,109,818	29,604,408
支出	給料手当	920,000	920,000	920,000	2,760,000	1,227,000	1,227,000	1,227,000	3,681,000	920,000	920,000	920,000	2,760,000	1,227,000	1,227,000	1,227,000	3,681,000	12,882,000
	雑給	230,000	230,000	230,000	690,000	269,000	268,000	268,000	805,000	230,000	230,000	230,000	690,000	269,000	268,000	268,000	805,000	2,990,000
	その他経費				0				0				0				0	0
	諸謝金		60,000	60,000	120,000	70,000	30,000	70,000	170,000	330,000	30,000	30,000	390,000	260,000	30,000	30,000	320,000	1,000,000
	業務委託費	387,000			387,000	347,000			347,000	347,000			347,000	347,000			347,000	1,428,000
	印刷費				0	50,000	50,000	50,000	150,000	50,000	50,000	50,000	150,000	50,000	50,000	50,000	150,000	450,000
	通信費				0	20,000	20,000	20,000	60,000	20,000	20,000	20,000	60,000	20,000	20,000	20,000	60,000	180,000
	支払助成金				0				0				0	650,000			650,000	650,000
	旅費交通費				0				0	50,000	50,000	40,000	140,000	100,000	50,000	50,000	200,000	340,000
	消耗品費	93,454	93,000	91,999	278,453	63,712	63,000	63,000	189,712	65,012	63,000	63,000	191,012	64,422	63,000	63,000	190,422	849,599
	賃借料	18,000	18,000	17,000	53,000	18,000	18,000	17,000	53,000	18,000	18,000	17,000	53,000	18,000	18,000	17,000	53,000	212,000
	事業支出計	1,648,454	1,321,000	1,318,999	4,288,453	2,064,712	1,676,000	1,715,000	5,455,712	2,030,012	1,381,000	1,370,000	4,781,012	3,005,422	1,726,000	1,725,000	6,456,422	20,981,599
	業務管理費（１%）	16,485	13,210	13,190	42,885	20,647	16,760	17,150	54,557	20,300	13,810	13,700	47,810	30,054	17,260	17,250	64,564	209,816
	一般管理費（27%）	449,534	360,237	359,691	1,169,461	563,047	457,045	467,681	1,487,773	553,585	376,599	373,599	1,303,782	819,579	470,680	470,408	1,760,666	5,721,683
	消費税（10%）	211,447	169,445	169,188	550,080	264,841	214,981	219,983	699,804	260,390	177,141	175,730	613,261	385,506	221,394	221,266	828,165	2,691,310
	支出計	2,325,919	1,863,891	1,861,068	6,050,879	2,913,247	2,364,786	2,419,814	7,697,846	2,864,286	1,948,550	1,933,029	6,745,865	4,240,561	2,435,334	2,433,923	9,109,818	29,604,408
収支差額	当月分	3,684,960	−1,843,891	−1,841,068	0	4,744,599	−2,344,786	−2,399,814	0	3,841,579	−1,928,550	−1,913,029	0	4,829,257	−2,415,334	−2,413,923	0	0
	累計	3,684,960	1,841,068	0	0	4,744,599	2,399,814	0	0	3,841,579	1,913,029	0	0	4,829,258	2,413,924	0	0	0

令和７年度　北海道立市民活動促進センター　年間業務スケジュール

令和7年度　北海道立市民活動促進センター　年間業務スケジュール												
区分	**4月**	**5月**	**6月**	**7月**	**8月**	**9月**	**10月**	**11月**	**12月**	**1月**	**2月**	**3月**
相談業務												
ワンストップ相談窓口設置	●											
専門家、職員等による随時受付対応	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
情報提供収集業務												
ホームページの更新	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
協働情報収集提供（3回）	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
リーフレットの作成（1回）	●		●									
広報誌の発行					●			●				●
学習機会の提供に関する義務												
公募企画講座（5団体）	←	—	—	→		●	●	●	●	●		
NPO基礎講座（1回）				●	●							
バックオフィス（事務局）支援講座	●	●	●			●	●	●				
法務講座～弁護士によるNPO法人のための専門セミナー～（1回）						←	—	—	—	—	→	
NPO経営者育成講座（1回）				←	—	—	—	→				
人材の育成に関する業務												
市民活動推進アドバイザー委嘱	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
支援力UP講座（1回）										●	●	
全道中間支援センター研修＆交流会（2日間）							●					
調査研究業務												
ニーズ・テーマ等の把握	←	—	—	—	—	→						
調査実施・報告						←	—	—	—	—	—	→
職員研修												
職員研修	●		●		●		●		●			
意見交換会												
意見交換会（施設利用に関するもの等）							●					●

令和　　年　　月　　日

北海道環境生活部くらし安全局道民生活課 課長　殿

北海道立市民活動促進センター
センター長　丸藤　競

北海道立市民活動促進センターの管理に関する協定書第１８条第２項の規定により、〇月の業務報告書を提出いたします。

１　施設等の提供に関する業務

２　施設の利用状況について

連絡先
〒060-0002
札幌市中央区北２条西７丁目
道民活動センタービル（かでる２・７）８階
北海道立市民活動促進センター　担当　小野寺
TEL：011-261-4440
E-mail：center@hnposc.net

1　施設等の提供に関する業務の具体的な報告

2　施設の利用状況についての具体的な報告

施設の利用状況報告書（　月実績）

施設の利用状況報告書（　月実績）

（単位：人／件）

区 分	年度	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
相談コーナー	R06													0
	R07													0
交流コーナー	R06													0
	R07													0
情報コーナー	R06													0
	R07													0
作 業 室	R06													0
	R07													0
講座参加者	R06													0
	R07													0
施設利用者計	R06													0
	目標値													0
	R07													0
HPアクセス数	R06													0
	目標値													0
	R07													0

（別紙１）

年度　　月分　業　務　報　告　書

組織名　北海道立市民活動促進センター

（別紙１）

2025年度　〇月分　業務報告書

組織名　北海道立市民活動促進センター　氏名

1　主な業務　　（性別・年代は無理に問い合わせる必要はありません）

年・月・日	相手先	手段	性別 年代	第２分類	摘要 （経過＆結果）
YYYY.MM.DD		1、来所 2、電話 3、FAX 4、E-mail 5、ｵﾝﾗｲﾝ 6、その他	1、男性 2、女性 代	1，利用案内 2，法人格取得関連 3，活動の内容・紹介関連 4，運営やマネジメント等実務 5，税務関連 6，助成金関連 7，協働関連 8，その他	
YYYY.MM.DD		1、来所 2、電話 3、FAX 4、E-mail 5、ｵﾝﾗｲﾝ 6、その他	1、男性 2、女性 代	1，利用案内 2，法人格取得関連 3，活動の内容・紹介関連 4，運営やマネジメント等実務 5，税務関連 6，助成金関連 7，協働関連 8，その他（　　）	
YYYY.MM.DD		1、来所 2、電話 3、FAX 4、E-mail 5、ｵﾝﾗｲﾝ 6、その他	1、男性 2、女性 代	1，利用案内 2，法人格取得関連 3，活動の内容・紹介関連 4，運営やマネジメント等実務 5，税務関連 6，助成金関連 7，協働関連 8，その他（　　）	
YYYY.MM.DD		1、来所 2、電話 3、FAX 4、E-mail 5、ｵﾝﾗｲﾝ 6、その他	1、男性 2、女性 代	1，利用案内 2，法人格取得関連 3，活動の内容・紹介関連 4，運営やマネジメント等実務 5，税務関連 6，助成金関連 7，協働関連 8，その他（　　）	
YYYY.MM.DD		1、来所 2、電話 3、FAX 4、E-mail 5、ｵﾝﾗｲﾝ 6、その他	1、男性 2、女性 代	1，利用案内 2，法人格取得関連 3，活動の内容・紹介関連 4，運営やマネジメント等実務 5，税務関連 6，助成金関連 7，協働関連 8，その他（　　）	
YYYY.MM.DD		1、来所 2、電話 3、FAX 4、E-mail 5、ｵﾝﾗｲﾝ 6、その他	1、男性 2、女性 代	1，利用案内 2，法人格取得関連 3，活動の内容・紹介関連 4，運営やマネジメント等実務 5，税務関連 6，助成金関連 7，協働関連 8，その他（　　）	

サポ（発）第３〇〇〇号
令和　　年　　月　　日

北海道知事　鈴　木　直　道　殿

特定非営利活動法人　北海道 NPO サポートセンター
理事長　大　原　昌　明

北海道立市民活動促進センターの第〇四半期報告書の提出について

北海道立市民活動促進センターの管理に関する協定書第１８条第２項の規定により、別添のとおり四半期報告書を提出いたします。

１　事業の進捗状況等

２　施設の利用状況について

連絡先
〒060-0002
札幌市中央区北２条西７丁目
道民活動センタービル（かでる２・７）８階
北海道立市民活動促進センター　担当　小野寺
TEL：011-261-4440
E-mail：center@hnposc.net

1　事業の進捗状況等の具体的な報告

2　施設の利用状況についての具体的な報告

施設の利用状況報告書（第〇四半期）

施設の利用状況報告書（第〇四半期）

（単位：人／件）

区 分	年度	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
相談コーナー	R06													0
	R07													0
交流コーナー	R06													0
	R07													0
情報コーナー	R06													0
	R07													0
作 業 室	R06													0
	R07													0
講座参加者	R06													0
	R07													0
施設利用者計	R06													0
	目標値													0
	R07													0
HPアクセス数	R06													0
	目標値													0
	R07													0

年度　第〇四半期　業　務　報　告　書

組織名　北海道立市民活動促進センター

No	状況	受付					相談者								回答内容
		年月日	時刻	方法	対応者	応対時間	年代	種別	団体名、社名等	地域	第1分類	第2分類	件名	詳細内容	