

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市民活動支援センター	指定管理者	特定非営利活動法人まちづくり千葉 リベルタちば共同事業体
指定期間	平成26年4月1日～平成29年3月31日	所管課	市民自治推進課

2 管理運営の実績

(1) 主な実施事業	<p>① 指定管理事業</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">事業名</th> <th style="width: 15%;">実施時期</th> <th style="width: 55%;">事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>市民公益活動のための施設の提供</td> <td>通年</td> <td>市民公益活動の場として、会議室、談話室等を提供する。</td> </tr> <tr> <td>活動情報や他施設機関誌の収集と提供</td> <td>随時</td> <td>登録団体の活動紹介資料、各種イベントや研修、助成金情報、ボランティア関連の情報、他施設からのニュースレター等を収集し、館内掲示、ウェブ等により提供する。 H26年度は1,234件の収集・提供を行った。</td> </tr> <tr> <td>図書の収集・管理と活用</td> <td>通年</td> <td>書籍のわかりやすい配架や案内の掲示を工夫し、利用率向上をめざす。</td> </tr> <tr> <td>登録団体専用伝言板の設置</td> <td>通年</td> <td>館内に伝言板を設置し、登録団体の情報交換の活性化の一助とする。平成26年度は183件掲示。</td> </tr> <tr> <td>ニュースレターの発行</td> <td>5月・7月・9月 11月・1月・3月</td> <td>センターの事業案内や報告、お知らせ、市民関連情報を、登録団体や公共施設等へ紙媒体を使って周知する。</td> </tr> <tr> <td>メールマガジンの発行</td> <td>年間24回発行</td> <td>登録団体の活動やイベント・講座情報、補助金情報、センターからのお知らせを掲載し、月2回程度配信する。 登録件数：640件</td> </tr> <tr> <td>ホームページの運営</td> <td>通年</td> <td>センターからのお知らせや行事、市民団体や他施設・機関の情報提供を行う。</td> </tr> <tr> <td>メーリングリストの運営</td> <td>通年</td> <td>登録団体間やセンターと登録団体間での情報交換等を目的にメーリングリストを運営する。</td> </tr> <tr> <td>ボランティア情報の提供</td> <td>随時</td> <td>HP「ちばぼら」による情報提供とともに、当施設入り口前の掲示板に募集情報を掲示する。 11/30(日)、講座「はじめの一步」開催。(15人参加)</td> </tr> <tr> <td>市民活動フェアの開催</td> <td>11月</td> <td>市民活動団体による展示及び体験型イベントを開催する。 平成26年度参加団体数：87団体、来場者数：1,815人</td> </tr> <tr> <td>市民活動団体向けブログ講座</td> <td>1月</td> <td>市民団体の情報発信力向上のために、初心者のためのコミュニティサイトのブログづくり講座を開催する。 平成26年度開催回数：3回、参加者数：合計18人</td> </tr> <tr> <td>学校とNPOの連携づくり</td> <td>通年</td> <td>登録団体と千葉市内の学校双方に向けて情報提供を行う。 Ex) 大学での講義、インターンシップの受け入れ</td> </tr> <tr> <td>地域のつながり推進</td> <td>7月・11月・3月</td> <td>登録団体意見交換会を実施し、団体同士、また団体とセンターの連携・交流を促す。 平成26年度開催回数：3回、参加者数：合計45人</td> </tr> <tr> <td>登録団体とさまざまな立場の人の意見交換の推進</td> <td>随時</td> <td>NPO等の団体と企業等との協働を実現するため、多様な立場の人・団体間の交流の機会を設定・調整する。 平成26年度実績：2件</td> </tr> <tr> <td>ボランティア募集情報提供施設との連携づくり</td> <td>5月・11月</td> <td>千葉市ボランティアセンター、ちば生涯学習ボランティアセンター、千葉市国際交流プラザと当施設の交流と連携を行う。 平成26年度合同説明会開催。参加者数：32人 生涯学習ボランティアフェスタ展示。資料配布部数：60部</td> </tr> <tr> <td>ボランティア募集のための出会いの場づくり</td> <td>10月・11月</td> <td>区民まつりへ出展し、ボランティア活動や施設を周知する。 平成26年度実績：4会場。資料配布部数：1,720部</td> </tr> <tr> <td>シニア関連施設との連携づくり</td> <td>2月</td> <td>千葉県生涯大学校へ市民活動・ボランティアに関する情報を提供する。 平成26年度実績：講座を2回開催。参加者数：106人</td> </tr> <tr> <td>一般的な相談</td> <td>通年</td> <td>電話や来所、メール等による、市民活動やボランティアに関する各種相談に日常的に対応する。 平成26年度実績：522件対応。</td> </tr> <tr> <td>専門家による講座・相談</td> <td>6月、9月、10月、 11月、12月、1月、 2月、3月</td> <td>登録団体がより良い団体運営を行えるように、各種専門家による講座や相談を恒常的に実施する。 平成26年度実績 個別相談：19回、講座：9回</td> </tr> <tr> <td>施設予約に関するインターネット活用</td> <td>通年</td> <td>会議室、談話室、折り機の予約状況をHPから確認できるサービスを行う。</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	実施時期	事業の概要	市民公益活動のための施設の提供	通年	市民公益活動の場として、会議室、談話室等を提供する。	活動情報や他施設機関誌の収集と提供	随時	登録団体の活動紹介資料、各種イベントや研修、助成金情報、ボランティア関連の情報、他施設からのニュースレター等を収集し、館内掲示、ウェブ等により提供する。 H26年度は1,234件の収集・提供を行った。	図書の収集・管理と活用	通年	書籍のわかりやすい配架や案内の掲示を工夫し、利用率向上をめざす。	登録団体専用伝言板の設置	通年	館内に伝言板を設置し、登録団体の情報交換の活性化の一助とする。平成26年度は183件掲示。	ニュースレターの発行	5月・7月・9月 11月・1月・3月	センターの事業案内や報告、お知らせ、市民関連情報を、登録団体や公共施設等へ紙媒体を使って周知する。	メールマガジンの発行	年間24回発行	登録団体の活動やイベント・講座情報、補助金情報、センターからのお知らせを掲載し、月2回程度配信する。 登録件数：640件	ホームページの運営	通年	センターからのお知らせや行事、市民団体や他施設・機関の情報提供を行う。	メーリングリストの運営	通年	登録団体間やセンターと登録団体間での情報交換等を目的にメーリングリストを運営する。	ボランティア情報の提供	随時	HP「ちばぼら」による情報提供とともに、当施設入り口前の掲示板に募集情報を掲示する。 11/30(日)、講座「はじめの一步」開催。(15人参加)	市民活動フェアの開催	11月	市民活動団体による展示及び体験型イベントを開催する。 平成26年度参加団体数：87団体、来場者数：1,815人	市民活動団体向けブログ講座	1月	市民団体の情報発信力向上のために、初心者のためのコミュニティサイトのブログづくり講座を開催する。 平成26年度開催回数：3回、参加者数：合計18人	学校とNPOの連携づくり	通年	登録団体と千葉市内の学校双方に向けて情報提供を行う。 Ex) 大学での講義、インターンシップの受け入れ	地域のつながり推進	7月・11月・3月	登録団体意見交換会を実施し、団体同士、また団体とセンターの連携・交流を促す。 平成26年度開催回数：3回、参加者数：合計45人	登録団体とさまざまな立場の人の意見交換の推進	随時	NPO等の団体と企業等との協働を実現するため、多様な立場の人・団体間の交流の機会を設定・調整する。 平成26年度実績：2件	ボランティア募集情報提供施設との連携づくり	5月・11月	千葉市ボランティアセンター、ちば生涯学習ボランティアセンター、千葉市国際交流プラザと当施設の交流と連携を行う。 平成26年度合同説明会開催。参加者数：32人 生涯学習ボランティアフェスタ展示。資料配布部数：60部	ボランティア募集のための出会いの場づくり	10月・11月	区民まつりへ出展し、ボランティア活動や施設を周知する。 平成26年度実績：4会場。資料配布部数：1,720部	シニア関連施設との連携づくり	2月	千葉県生涯大学校へ市民活動・ボランティアに関する情報を提供する。 平成26年度実績：講座を2回開催。参加者数：106人	一般的な相談	通年	電話や来所、メール等による、市民活動やボランティアに関する各種相談に日常的に対応する。 平成26年度実績：522件対応。	専門家による講座・相談	6月、9月、10月、 11月、12月、1月、 2月、3月	登録団体がより良い団体運営を行えるように、各種専門家による講座や相談を恒常的に実施する。 平成26年度実績 個別相談：19回、講座：9回	施設予約に関するインターネット活用	通年	会議室、談話室、折り機の予約状況をHPから確認できるサービスを行う。
事業名	実施時期	事業の概要																																																														
市民公益活動のための施設の提供	通年	市民公益活動の場として、会議室、談話室等を提供する。																																																														
活動情報や他施設機関誌の収集と提供	随時	登録団体の活動紹介資料、各種イベントや研修、助成金情報、ボランティア関連の情報、他施設からのニュースレター等を収集し、館内掲示、ウェブ等により提供する。 H26年度は1,234件の収集・提供を行った。																																																														
図書の収集・管理と活用	通年	書籍のわかりやすい配架や案内の掲示を工夫し、利用率向上をめざす。																																																														
登録団体専用伝言板の設置	通年	館内に伝言板を設置し、登録団体の情報交換の活性化の一助とする。平成26年度は183件掲示。																																																														
ニュースレターの発行	5月・7月・9月 11月・1月・3月	センターの事業案内や報告、お知らせ、市民関連情報を、登録団体や公共施設等へ紙媒体を使って周知する。																																																														
メールマガジンの発行	年間24回発行	登録団体の活動やイベント・講座情報、補助金情報、センターからのお知らせを掲載し、月2回程度配信する。 登録件数：640件																																																														
ホームページの運営	通年	センターからのお知らせや行事、市民団体や他施設・機関の情報提供を行う。																																																														
メーリングリストの運営	通年	登録団体間やセンターと登録団体間での情報交換等を目的にメーリングリストを運営する。																																																														
ボランティア情報の提供	随時	HP「ちばぼら」による情報提供とともに、当施設入り口前の掲示板に募集情報を掲示する。 11/30(日)、講座「はじめの一步」開催。(15人参加)																																																														
市民活動フェアの開催	11月	市民活動団体による展示及び体験型イベントを開催する。 平成26年度参加団体数：87団体、来場者数：1,815人																																																														
市民活動団体向けブログ講座	1月	市民団体の情報発信力向上のために、初心者のためのコミュニティサイトのブログづくり講座を開催する。 平成26年度開催回数：3回、参加者数：合計18人																																																														
学校とNPOの連携づくり	通年	登録団体と千葉市内の学校双方に向けて情報提供を行う。 Ex) 大学での講義、インターンシップの受け入れ																																																														
地域のつながり推進	7月・11月・3月	登録団体意見交換会を実施し、団体同士、また団体とセンターの連携・交流を促す。 平成26年度開催回数：3回、参加者数：合計45人																																																														
登録団体とさまざまな立場の人の意見交換の推進	随時	NPO等の団体と企業等との協働を実現するため、多様な立場の人・団体間の交流の機会を設定・調整する。 平成26年度実績：2件																																																														
ボランティア募集情報提供施設との連携づくり	5月・11月	千葉市ボランティアセンター、ちば生涯学習ボランティアセンター、千葉市国際交流プラザと当施設の交流と連携を行う。 平成26年度合同説明会開催。参加者数：32人 生涯学習ボランティアフェスタ展示。資料配布部数：60部																																																														
ボランティア募集のための出会いの場づくり	10月・11月	区民まつりへ出展し、ボランティア活動や施設を周知する。 平成26年度実績：4会場。資料配布部数：1,720部																																																														
シニア関連施設との連携づくり	2月	千葉県生涯大学校へ市民活動・ボランティアに関する情報を提供する。 平成26年度実績：講座を2回開催。参加者数：106人																																																														
一般的な相談	通年	電話や来所、メール等による、市民活動やボランティアに関する各種相談に日常的に対応する。 平成26年度実績：522件対応。																																																														
専門家による講座・相談	6月、9月、10月、 11月、12月、1月、 2月、3月	登録団体がより良い団体運営を行えるように、各種専門家による講座や相談を恒常的に実施する。 平成26年度実績 個別相談：19回、講座：9回																																																														
施設予約に関するインターネット活用	通年	会議室、談話室、折り機の予約状況をHPから確認できるサービスを行う。																																																														

登録団体による企画の支援	通年	登録団体が当施設を会場として行う講習や講座の企画を公募する。対象となった企画を、会場の優先予約、広報等により支援する。平成26年度実績:5団体実施
運営協議会の設置	6月、7月、9月、11月、1月、3月	登録団体から委員を募集し、会議を行う。施設利用のルール等の協議や施設に対する助言を行う。 平成26年度:6回開催
「活動部会」の奨励と支援	通年	複数の登録団体が、共通のテーマで自主的に活動する「活動部会」を奨励する。部会の求めに応じてホームページ等による告知などの支援を行う。 平成26年度:3部会を支援
シニア世代 地域活動支援セミナー の実施	11月	シニア世代がボランティアを始める一歩となるセミナーを開催する。 平成26年度実績:2回開催。参加者数:63人
ミニ・シンポジウムの開催	1月・2月	先進的な取り組みを行う団体を招いて、シンポジウムを行い地域活動の活性化に寄与する。 平成26年度実績:3回開催。参加者数:118人
寄付の啓発	通年	団体への寄付について、一般市民や市民活動団体への告知や啓発を行う。
商店街や区民祭り等 における施設のPR	通年	地域の各種イベント(区民祭り、フリーマーケット等)の会場において、施設の周知を行う。 平成26年度実績:16会場で開催。
コーヒー提供・郵便宅配扱い	通年	飲料の提供。郵便物等の預かり。

②自主事業

事業名	実施時期	事業の概要
登録団体の印刷物の、センター情報誌への「折り込み」	通年	センター発行の情報誌に登録団体のイベント告知チラシを同封する。
ボランティア講師セミナーの実施	6月、7月	ボランティア講師を始めたい方への話し方講座の開催。 平成26年度実績:3回開催。参加者数:52人
「シニアライフを生き生きと」 セミナーの実施	9月、10月	シニア世代による地域活動への参画を促す講座を開催。 平成26年度実績:3回開催。51人
印刷機・ノートPC・ カラーコピー機の貸出	通年	印刷機・ノートPC・カラーコピー機の貸出。 平成26年度実績:印刷機799件、ノートPC25件
飲料・消耗品販売	通年	飲料、コピー用紙等を販売。
サポーター育成	交流会:6月・3月 研修会:2月・3月	センターを多面的にサポートしてくれるサポーターへ研修を行う。また、サポーター同士の交流会を行う。 平成26年度実績:5回開催。参加者数:述べ158人

(2)利用状況

①利用者数(人)

H26年度 (A)	H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
16,239	15,466	105.0%	15,500	104.8%

②会議室・談話室利用団体数

H26年度 (a)	H25年度 (b)	前年度比 (a)/(b)	H26目標値 (c)	達成率 (a)/(c)
1,218	1,116	109.1%	1,150	105.9%

(3)収支状況

①収入実績(千円)

	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考
指定管理委託料	16,240	16,240	100.0%	・施設利用は無料
利用料金	—	—	—	
自主事業	921	1,030	89.4%	
その他	0	0	—	
合計	17,161	17,270	99.4%	

②支出実績(千円)

	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考
人件費	7,876	7,540	104.5%	・「その他」は、事業に係る通信費、委託費、謝礼等
事務費	726	800	90.8%	
管理費	4,975	5,000	99.5%	
自主事業	921	970	94.9%	
その他	2,663	2,900	91.8%	
合計	17,161	17,210	99.7%	

	<p>③収支実績(千円)</p> <table border="1"> <tr> <th>決算額(ア) (A)-(a)</th> <th>計画額(イ) (B)-(b)</th> <th>対計画額増減 (ア)-(イ)</th> </tr> <tr> <td>0</td> <td>60</td> <td>▲ 60</td> </tr> </table> <p>※自主事業の決算＝収入額921,420円－支出額920,810円＝610円(黒字)</p>	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	0	60	▲ 60																																	
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																						
0	60	▲ 60																																						
(4)指定管理者が行った処分の件数	<p><処分の状況></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>処分の種別</th> <th>処分根拠</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>使用許可</td> <td>設置管理条例第7条及び第8条</td> <td>1,508</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>設置管理条例第9条</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>設置管理条例第10条</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	設置管理条例第7条及び第8条	1,508	使用不許可	設置管理条例第9条	0	使用の制限	設置管理条例第10条	0																											
処分の種別	処分根拠	件数																																						
使用許可	設置管理条例第7条及び第8条	1,508																																						
使用不許可	設置管理条例第9条	0																																						
使用の制限	設置管理条例第10条	0																																						
(5)市への不服申立て	<p><件数> 0件</p>																																							
(6)情報公開の状況	<p><関連文書の公開状況></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">文書名</th> <th colspan="3">公開方法(場所)</th> </tr> <tr> <th>当該施設</th> <th>市政情報室</th> <th>左記以外の方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>基本協定書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>年次協定書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事業計画書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事業報告書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>定款、寄付行為、その他これらに類するもの</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><文書開示申出の状況></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>申出先</th> <th>開示</th> <th>不開示</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理者</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>市政情報室(経由)</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※開示決定がなされた事案の概要</p> <p>※不開示決定がなされた事案の概要</p>	文書名	公開方法(場所)			当該施設	市政情報室	左記以外の方法	基本協定書	○	○		年次協定書	○	○		事業計画書	○	○		事業報告書	○	○		定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○		申出先	開示	不開示	合計	指定管理者	0 件	0 件	0 件	市政情報室(経由)	0 件	0 件	0 件
文書名	公開方法(場所)																																							
	当該施設	市政情報室	左記以外の方法																																					
基本協定書	○	○																																						
年次協定書	○	○																																						
事業計画書	○	○																																						
事業報告書	○	○																																						
定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○																																						
申出先	開示	不開示	合計																																					
指定管理者	0 件	0 件	0 件																																					
市政情報室(経由)	0 件	0 件	0 件																																					

3 利用者ニーズ・満足度等の把握

(1)指定管理者が行ったアンケート調査の結果

①アンケート調査の実施内容	<p>ア 調査方法 発行を行っている情報誌にアンケート用紙を同封し、求めに応じてフォームのメール送信も行った。(年2回)回収はメール、ファックス、持参などとした。また、ご意見箱を設置し、年間を通して意見の収集を行った。</p> <p>イ 回答者数:第1回:80件 第2回:81件、ご意見箱:12件</p> <p>ウ 質問項目 第1回:施設、情報提供、スタッフの接遇等に関する評価 第2回:情報誌、専門家による相談・講座、有料サービス等に関する評価</p>
②調査の結果	<p>[第1回]</p> <p>(1)性別:男性34人(43%)、女性43人(54%)、無回答3人(3%)</p> <p>(2)年代:20代2人(3%)、30代1人(1%)、40代5人(6%)、50代16人(20%)、60代30人(37%)、70代21人(26%)、80歳以上2人(3%)、無回答3人(4%)</p> <p>(3)住所:市内64人(80%)、市外13人(16%)、無回答3人(4%)</p> <p>(4)施設・設備:満足38人(48%)、やや満足27人(34%)、やや不満足4人(5%)、不満足0人(0%)、分からない10人(12%)、無回答1人(1%)</p>

	<p>(5)情報提供: 満足46人(58%)、やや満足25人(31%)、やや不満足5人(6%)、不満足0人(0%)、分からない3人(4%)、無回答1人(1%)</p> <p>(6)職員対応: 満足56人(70%)、やや満足14人(17%)、やや不満足0人(0%)、不満足0人(0%)、分からない7人(9%)、無回答3人(4%)</p> <p>(7)相談業務: 満足19人(24%)、やや満足16人(20%)、やや不満足1人(1%)、不満足0人(0%)、分からない38人(47%)、無回答6人(8%)</p> <p>(8)旧プラザ比較: 良くなった17人(21%)、やや良くなった9人(11%)、変わらない20人(25%)、悪くなった1人(1%)、分からない26人(33%)、無回答7人(9%)</p> <p>[第2回]</p> <p>(1)性別: 男性35人(43%)、女性38人(47%)、無回答8人(10%)</p> <p>(2)年代: 10代0人(0%)、20代0人(0%)、30代2人(2%)、40代4人(5%)、50代10人(12%)、60代29人(36%)、70代24人(30%)、80歳以上4人(5%)、無回答8人(10%)</p> <p>(3)住所: 市内55人(68%)、市外19人(23%)、無回答7人(9%)</p> <p>(4)ホームページのわかりやすさ: わかりやすい22人(27%)、どちらともいえない24人(30%)、わかりにくい2人(3%)、無回答33人(40%)</p> <p>(5)メルマガのわかりやすさ: わかりやすい19人(24%)、どちらともいえない18人(22%)、わかりにくい0人(0%)、無回答44人(54%)</p> <p>(6)希望するメルマガ内容: センターの主催講座情報18人(14%)、市民団体の講座15人(12%)、助成金情報15人(12%)、イベント情報20人(16%)、団体情報10人(8%)、その他0人(0%)、無回答47人(38%)</p> <p>(7)専門家による講座・相談などの講座の参加頻度: 3回以上5人(6%)、2回3人(4%)、1回8人(10%) 参加したことがない56人(69%)、無回答9人(11%)</p>
③アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応	<p>施設の照明が暗いとの意見あり。 → 一部修繕(蛍光灯の設置)により、改善された。</p>
(2)市に寄せられた意見、苦情	
①意見、苦情の収集方法	市長への手紙
②意見、苦情の数	1件
③主な意見、苦情とそれへの対応	①配架予定のパンフレットの紛失、②印刷機使用の際の両替の対応の2点について苦情あり。 → 指定管理者から状況・経緯を確認の上、利用者の立場に立った施設運営に配慮するよう注意を行った。

4 指定管理者による自己評価

※特に記載のないものは、計画通りに進捗している。

《委託事業》

【施設の維持と管理に関して】

①無線インターネット環境の整備 計画を上回る成果があった。

老朽化に伴う撤去により、市民が利用できるパソコンがなくなったことへの対応として、無線インターネット環境を整えた。現在は、ノート型PCやタブレットを持参すれば、施設内でインターネットが利用できる。

②照明の改修 計画を上回る実績を上げた。

従来からのレストラン仕様の照明は、光量が足りず、利用者には不便であった。計画にはなかったが、市の承諾を得た上で、平成26年2月に蛍光灯を25本の増設工事を実施。入口の掲示板が見やすくなり、館内も会議資料を読むのに十分な明るさとなった。

【学校とNPOの連携づくり】

計画を上回る実績を上げた。

①千葉大学および千葉経済大学において、平成26年、27年と連続して、学生の授業に団体を同行してレクチャー。連携の基盤を構築できた。

②平成26年のミニシンポジウムでは観光専門学校の立場から、中村学園の講師がシンポジストとして参加。観光から考えるまちづくりについて、活動団体や一般参加者と語り合った。

【シニア関連施設との連携づくり】

計画を上回る成果があった。

①千葉市民活動フェスタ2014の準備段階から、シルバー関連の施設(シルバー人材センター、千葉県生涯大学校京葉学園、千葉市ことぶき大学校、千葉市老人クラブ連合会)への参加を呼び掛け、シニアが市民活動やボランティアに参加する機会の拡充と情報提供を図った。

結果、シルバー人材センター、千葉県生涯大学校京葉学園、千葉市ことぶき大学校が参加。

②千葉県生涯大学校京葉学園において、学期末に2度、ボランティアについて講義を行った。

【ボランティア募集情報提供施設との連携づくり】

計画を上回る成果があった。

千葉市民活動フェスタにおける「ちばぼら4姉妹」として共同展示をきっかけに、生涯学習センターにおいても、4つの施設がボランティアの紹介を行うプログラムを26年、27年と連続実施。また、この日の説明会の参加者がセンターに来所、或いは電話で問い合わせをしている。

【専門家による講座・相談】

計画以上の実績を上げた。

①待ち受けるだけの相談を改善すべく、講座を実施。平成26年度は9回の講座と、その講座に関連しての相談を7回実施した。

②税理士、行政書士による専門相談を開始し、12回実施した。

《自主事業》

【ボランティア講師セミナー】

計画を上回る成果があった。

受講生の中には実際に講師としてデビューし生涯学習センターで活動している方も見られる。

【印刷機・カラーコピー機・飲料販売】

計画を上回る成果があった。

利用者の利便性向上のために実施。特に、印刷機の利用団体数は増加の傾向にある。

※自主事業全体としての収入が計画額に満たなかったため、設備の利用促進、事業の拡充に取り組む必要がある。

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・大きな事故もなく、概ね管理運営の基準、事業計画に沿って、管理及び運営が行われた。 ・来館者数、登録団体数、会議室利用団体数などの各種数値について、指定管理者制度導入前の実績を上回った。 ①来館者数 H25d:15,466人 → H26d:16,239人 ②登録団体数 H25d: 643団体 → H26d:683団体 ③会議室・談話室利用団体数 H25d:1,116団体 → H26d:1,218団体 ・ボランティア活動への新たな参加者を増やす取り組みが積極的に行われた。 (ボランティアを始めてみたい方を対象とした講座、市内大学での説明会の開催など) ・シニア施設との連携に関して、平成27年度に計画していた提案内容を前倒しし、シニア施設での講義を行った。 ・館内に照明を設置するなど、利用環境の改善を行った。 	
履行状況の確認				
		確認事項	履行状況 ※2	備考
(1)市民の平等な利用の確保 施設の適正な管理 その他市長が定める基準				
関係法令等の遵守	施設等の使用許可	2	業務マニュアルや審査基準等に基づいて、市民の平等な利用の確保を行っている	
	記録・文書・規定等の作成・保管	2	業務マニュアル・文書管理規定・情報公開規定・審査基準等を作成し、これらを遵守している	
	個人情報保護対策の実施	2	千葉市指定管理者等個人情報保護規程等に基づき、適切な個人情報保護対策を行っている	
	労働関係法令を遵守した労働条件の確保	2	労働基準法をはじめとした労働関係法規を遵守している	
モニタリングの考え方	利用者からの意見聴取等	2	年に2回の利用者アンケートを行っている 意見箱を常設し、広く利用者の意見を求めている アンケート・意見箱の結果を備え置き、公表	
	苦情等の未然防止	2	苦情等の未然防止のためマニュアルを作成し、マニュアルに沿った運営を行っている	
	苦情等があった場合の対処方法	2	苦情があった際の手続きマニュアルを作成し、マニュアルに沿った運営を行っている	
	運営協議会の設置・開催	2	年6回、登録団体の代表者との話し合いの場を設けている	
リスク管理の考え方	保安警備業務	2	防犯、防災体制を整えている (ビル管理会社から貸し出しを受けた磁気カードでビルへの入退館を管理)	
	賠償責任等への備え	2	保険に加入するなど、賠償責任が発生した際に対応できる体制が整っている (「特非」まちづくり千葉として傷害保険に加入)	

雇用の考え方	市内雇用	2	職員は、全員市内から雇用している
	障害者雇用への確保	2	障害者の雇用の促進等に関する法律を遵守している (全体の人数が少ないため雇用義務なし)
提案した事業の実施	市民公益活動のための施設の提供	2	事業計画書に基づいて事業が行われている
	活動情報や他施設機関誌の収集と提供	2	事業計画書に基づいて事業が行われている
	図書の収集・管理と活用	2	事業計画書に基づいて事業が行われている (千葉銀座図書館との連携を実施)
	登録団体専用伝言板の設置	2	事業計画書に基づいて事業が行われている
	ニュースレターの発行	2	事業計画書に基づいて事業が行われている
	メールマガジンの配信	2	事業計画書に基づいて事業が行われている
	ホームページの運営	2	事業計画書に基づいて事業が行われている
	メーリングリストの運営	2	事業計画書に基づいて事業が行われている (当初はセンターからの情報発信が多かったが、登録団体からの情報発信も増えてきている)
	ボランティア情報の提供	3	事業計画書に基づいた事業に加え、ボランティアを始めたい方を対象とした講座を実施
	市民活動フェアの開催	2	事業計画書に基づいて事業が行われている
	市民活動団体向けブログ講座	2	事業計画書に基づいて事業が行われている
	学校とNPOの連携づくり	3	事業計画書に基づいた事業に加え、市内大学での説明会の開催や、施設内での大学生ボランティアの受け入れを実施
	地域のつながり促進	2	事業計画書に基づいて事業が行われている
	登録団体とさまざまな立場の人の意見交換の推進	2	事業計画書に基づいて事業が行われている
	ボランティア募集情報提供施設との連携づくり	2	事業計画書に基づいて事業が行われている
	ボランティア募集のための出会いの場づくり	2	事業計画書に基づいて事業が行われている
	シニア関連施設との連携づくり	3	事業計画書に基づいた事業に加え、千葉県生涯大学校でボランティアに関する講義を実施
	一般的な相談	2	事業計画書に基づいて事業が行われている
	専門家による講座	2	事業計画書に基づいて事業が行われている
	専門家による相談	2	事業計画書に基づいて事業が行われている
	施設予約に関するインターネット活用	2	事業計画書に基づいて事業が行われている
	登録団体による企画の支援	2	事業計画書に基づいて事業が行われている
	「活動部会」の奨励と支援	2	事業計画書に基づいて事業が行われている
シニア世代地域活動支援セミナーの実施	2	事業計画書に基づいて事業が行われている	
ミニ・シンポジウムの開催	2	事業計画書に基づいて事業が行われている	
寄附の啓発	2	事業計画書に基づいて事業が行われている	
商店街や区民祭り等における施設のPR	2	事業計画書に基づいて事業が行われている	
コーヒー提供・郵便宅配扱い	2	事業計画書に基づいて事業が行われている	
(2) サービスの向上			
利用者サービスの向上	開館時間・休館日	3	条例に規定する開館時間・休館日に加え、日曜・祝日を除く午後9時まで毎日開館している
	電話、窓口等での丁寧な対応	2	職員研修などを通じて、接遇の向上に努めている
利用者支援	既存設備の充実	2	登録団体情報の簡易一覧、ボランティア募集情報の簡易一覧、図書、近隣施設情報(館内に配架)等の充実が提案通りに行われている
	新規設備の整備	3	無線LAN環境の整備等が提案通りに行われているほか、館内に照明を設置し、利用環境の改善を行った。

(3) 施設の効用の発揮、施設管理能力			
利用促進	利用促進の方策	2	夜間開館、情報誌の配布先の増加、ボランティアスタッフの交流、施設フェイスブック等が提案通りに行われている(ブログはフェイスブックに変更)
管理運営の執行体制	開館時間中の責任者の常駐	2	開館時間中は、館長又は副館長が常駐しているか、常に連絡が取れる体制を整えている
	適切な人員配置	2	提案通りの人員配置が行われている
	職員への研修	2	外部で開催されるものも含め、職員への研修を行っている(県主催の講座を中心に参加)
自主事業の効果的な実施	自主事業の実施状況	2	事業計画書通りの自主事業が行われている(自販機は冷蔵庫に変更)
施設の保守管理	保守管理業務の実施	2	提案通り保守管理、清掃、設備機器管理、備品管理等の業務を行っている(一部委託) 修繕に備えて修繕費を確保している
緊急時の対応	急病等への対応	2	緊急時の対応を事前に定めている
	連絡体制の整備	2	常に責任者及び市と連絡が取れる体制を整えている
(4) 経営管理の状況			
計画・報告	事業計画及び事業報告	2	事業計画を作成している 事業報告を毎月作成し、市に提出している 報告事項があれば、速やかに市に報告している
(5) 収支等の状況			
収支等の状況	委託事業の収支状況	2	概ね収支予算書通りの収支となっている
	自主事業の収支状況	2	収支は黒字を確保している
	区分経理の状況	2	帳簿・口座等が分別されている(委託事業、自主事業、その他指定管理者のもの)

合計	117
平均	2.1

※1 評価の基準について

- S…仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた。
- A…概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。
- B…仕様、事業計画通りの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった。

※2 履行状況について

- 3点…仕様、提案を上回る実績・成果があった
- 2点…仕様、提案どおりの実績・成果があった
- 1点…仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった

3点	5項目
2点	51項目
1点	0項目

6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

ア 概ね良好な管理運営がなされているものと判断する。
 イ 指定管理者の財務状況については、提出された計算書類等の資料に基づいた判断であることを前提とするが、共同事業体各構成員のうち、1者について赤字を計上しているものの、事業の継続に関して大きな問題となるものではなく、倒産・撤退のリスクはないと判断される。