

## 平成29年度 指定管理者年度評価シート

### 1 公の施設の基本情報

施設名称	千葉市民活動支援センター	
条例上の設置目的	千葉市民活動支援センター設置管理条例（抄） 第1条 本市は、市民公益活動（本市において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行われる活動をいう。）の促進を図るため、次のとおり千葉市民活動支援センターを設置する。	
	名 称	位 置
	千葉市民活動支援センター	千葉市中央区中央2-5-1 千葉中央ツインビル2号館9階
ビジョン （施設の目的・目指すべき方向性）	当該施設におけるボランティア情報の提供や相談事業の利用を通じて、ボランティア団体の支援や市民のボランティアを始めるきっかけづくりをすることで、市民公益活動を促進していく。	
ミッション （施設の社会的使命や役割）	<b>【市民公益活動の拠点施設】</b> (1) 市民公益活動のための施設の提供 (2) 市民公益活動に関する情報の収集及び提供 (3) 市民公益活動を行うもの相互の間及び市民公益活動を行うものと関係機関との間の交流及び連携の促進 (4) 市民公益活動に関する相談	
制度導入により見込まれる効果	民間の視点を活かした、施設のより効率的な活用と利用者への柔軟な対応による、施設利用者の増加と、市民のボランティア活動・市民公益活動への参加促進。 また、民間のノウハウを生かすことで、東京オリンピック・パラリンピックの開催に向けて、都市型ボランティアの参加促進を行い、開催後も継続的なボランティア活動を促す。	
成果指標※	① 会議室利用件数 ② 談話室利用件数 ③ 登録団体数 ④ 施設利用者数 ⑤ ボランティア募集情報掲出数 ⑥ 都市型ボランティア育成数	
数値目標※	① 760団体 ② 710団体 ③ 740団体 ④ 18,800人 ⑤ 480件 ⑥ 30人	
所管課	市民局 市民自治推進部 市民自治推進課	

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

### 2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	まちづくり千葉・リベルタちば・まちづくり商会共同事業体
構成団体 （共同事業体の場合）	特定非営利活動法人まちづくり千葉
	リベルタちば
	株式会社まちづくり商会
主たる事業所の所在地 （代表団体）	千葉市中央区中央3丁目9番13号 （特定非営利活動法人まちづくり千葉）
指定期間	平成29年4月1日～平成34年3月31日（5年）
選定方法	公募
非公募理由	
管理運営費の財源	指定管理料

### 3 管理運営の成果・実績

#### (1) 成果指標に係る数値目標の達成状況

成果指標	数値目標※	H29 年度実績	達成率※
会議室利用件数	760団体	779団体	102.5%
談話室利用件数	710(690)団体	767団体	108(111.2)%
登録団体数	740団体	756団体	102.2%
施設利用者数	18,800人	17,991人	95.7%
ボランティア募集情報掲出数	480件	710件	147.9%(197.2%)
都市型ボランティア育成数	30人	16人	53.3%

※ 数値目標は選定時に設定した数値であり、市設定の数値を上回る目標を指定管理者が設定している場合、市設定の数値は括弧書きで表している。

#### (2) その他利用状況を示す指標

指標	H29 年度実績
専門家による個別相談件数	56件

#### 4 収支状況

##### (1) 必須業務収支状況

##### ア 収入

(単位：千円)

費目		H29年度	【参考】 H28年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
指定管理料	実績	19,218	17,019	実績－計画	0	
	計画	19,218	17,019	計画－提案	△133	
	提案	19,351	17,019			
利用料金収入	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
その他収入	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	19,218	17,019	実績－計画	0	
	計画	19,218	17,019	計画－提案	△133	
	提案	19,351	17,019			

##### イ 支出

(単位：千円)

費目		H29年度	【参考】 H28年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	9,846	9,530	実績－計画	401	出張講座開催時における代替人員の積算漏れによる増。
	計画	9,445	8,448	計画－提案	△135	経費の見直しによる減。
	提案	9,580	9,756			
事務費	実績	1,452	686	実績－計画	509	事務局備品の購入による増。
	計画	943	775	計画－提案	△173	経費の見直しによる減。
	提案	1,116	715			
管理費	実績	1,835	4,786	実績－計画	△593	修繕費の減。
	計画	2,428	4,302	計画－提案	△730	経費の見直しによる減。
	提案	3,158	2,520			
委託費	実績	3,238	0	実績－計画	446	委託業務における人件費の増。
	計画	2,792	0	計画－提案	79	委託業務内容の精査による増。
	提案	2,713	532			
その他事業費	実績	2,847	2,017	実績－計画	△763	専門家相談の実施回数の減による。
	計画	3,610	3,494	計画－提案	826	専門家相談の実施予定回数が増による。
	提案	2,784	3,496			
本社費・共通費	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	19,218	17,019	実績－計画	0	
	計画	19,218	17,019	計画－提案	△133	
	提案	19,351	17,019			

※「計画」とは、事業年度ごとの事業計画書で定めた計画額を示す。

「提案」とは、選定時の提案書、事業計画書で指定管理者が提案した見積額を示す。

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

特になし。

## (2) 自主事業収支状況

## ア 収入

(単位：千円)

費目		H29年度	【参考】 H28年度
自主事業収入	実績	964	1,055
その他収入	実績	0	0
合計	実績	964	1,055

## イ 支出

(単位：千円)

費目		H29年度	【参考】 H28年度
人件費	実績	219	194
事務費	実績	0	0
管理費	実績	33	60
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	652	794
利用料金	実績	0	0
その他事業費	実績	0	0
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	904	1,048

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

特になし。

## (3) 収支状況

(単位：千円)

		H29年度	【参考】H28年度
必須業務	収入合計	19,218	17,019
	支出合計	19,218	17,019
	収支	0	0
自主事業	収入合計	964	1,055
	支出合計	904	1,048
	収支	60	7
総収入		20,182	18,074
総支出		20,122	18,067
収支		60	7
利益の還元額		0	0
利益還元の内容			

## 5 管理運営状況の評価

### (1) 管理運営による成果・実績（成果指標の目標達成状況）

評価項目	市の評価	特記事項
会議室利用件数	C	
談話室利用件数	B	
登録団体数	C	
施設利用者数	C	
ボランティア募集情報掲出数	A	
都市型ボランティア育成数	E	

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

- A：成果指標が市設定の数値目標の120%以上（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はBとする。）
- B：成果指標が市設定の数値目標の105%以上120%未満（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はCとする。）
- C：成果指標が市設定の数値目標の85%以上105%未満
- D：成果指標が市設定の数値目標の60%以上85%未満
- E：成果指標が市設定の数値目標の60%未満

### (2) 市の施設管理経費縮減への寄与

評価項目	市の評価	特記事項
市の指定管理料支出の削減	C	

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

- A：選定時の提案額から10%以上の削減
- B：選定時の提案額から5%以上10%未満の削減
- C：選定時の提案額と同額又は5%未満の削減
- (D・E：選定時の提案額を超える支出を行うことはないため、該当なし)
- －：対象外（市の指定管理料支出がない。）

(3) 管理運営の履行状況

評価項目	自己評価	市の評価	特記事項
<b>1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理</b>	C	C	個人情報流出する事案を引き起こしたが、「業務改善計画書」に従い研修を行うなど、再発防止に努めている。
市民の平等利用の確保			
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
<b>2 施設管理能力</b>			
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>	C	C	
管理運営の執行体制			
必要な専門職員の配置 従業員の能力向上			
<b>(2) 施設の維持管理業務</b>	B	C	
施設の保守管理 設備・備品の管理・清掃・警備等			
<b>3 施設の効用の発揮</b>			
<b>(1) 幅広い施設利用の確保</b>	A	B	月曜から土曜は、管理運営の基準に定められている開館時間を延長し、21時閉館とした。また、情報誌の発送先数を増やしたほか、若年層の利用促進のため、成人の日を祝う会で配布する施設紹介リーフレットを作成した。
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免 利用促進の方策			
<b>(2) 利用者サービスの充実</b>	B	C	コピー用紙を購入予定の団体への置き置きサービスを実施し、また、談話室に吊り下げ式のスクリーンを設置するなど利用しやすい環境づくりに努めている。
利用者への支援 利用者意見聴取・自己モニタリング			
<b>(3) 施設における事業の実施</b>	B	C	他の公的機関からの依頼に対応や、企業と連携した取り組みを行うなど、「多様な主体との連携づくり」の事業を活発に行っている。
施設の事業の効果的な実施 自主事業の効果的な実施			
<b>4 その他</b>	C	C	
市内業者の育成			
市内雇用への配慮 障害者雇用の確保			
施設職員の雇用の安定化への配慮			

【評価の内容】

- A：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回るなど、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。
- D：一部、管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、改善の余地がある管理運営が行われていた。
- E：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(4) 市民局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
指定初年度のため、対象外		

## 6 ユーザーニーズ・満足度等の把握

### (1) 指定管理者が行ったアンケート調査

実施内容	調査方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査票を全登録団体へ郵送するとともに、区別・分野別すべてのメーリングリストに、添付ファイルで送信した。また、館内にも配架した。</li> <li>インターネットでも回答ができるよう、web上にアンケートフォームを設置した。</li> </ul>
	回答者数	第1回：49件、第2回：60件
	質問項目	第1回：選択式5問、自由記述1問 第2回：選択式3問、自由記述1問（※下記を参照）
結果	<p>■第1回</p> <p>Q1. 「施設・設備」についての満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「満足」は59.2%、「やや不満足」が8.2%。</li> <li>会議室等は無料である点や、セルフカフェコーナーについて評価するコメントがある一方、やや不満足である理由として、会議室等が狭いこと、部屋の数が少ないことを挙げている人が目立つ。</li> </ul> <p>Q2. 「情報提供」についての満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「満足」は46.9%だが、これに「やや満足」を合わせると85.7%を占める。「やや不満足」は8.2%。</li> <li>多くの情報提供がされていることを評価する声もあるが、「もう少し情報を集約してほしい」、「紙媒体ばかりでなく、ICTツールを活用して画像等で情報提供を」といった提案も寄せられている。</li> </ul> <p>Q3. 職員の「対応」についての満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「満足」「やや満足」で95.8%。「やや不満足」は4.1%、「不満足」は0%。</li> <li>対応がソフト、雰囲気がよい、丁寧、親身になってくれるといった点が満足度につながっている。</li> <li>もう少し元気がほしい、使用許可申請書をメールしたが返信のなかったことがある、との声もあった。</li> </ul> <p>Q4. 「講座や相談」についての満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「満足」が40.8%、「やや満足」が30.6%。「わからない」が26.5%を占めており、講座や相談に参加したことがない方も多いことがうかがえる。</li> <li>自由記述には、「講座にはいつも満足している」、「相談への回答が的を射たものであった」、「文面での説明が長い講座にはあまり引っ掛かりがない」といった記述があった。</li> </ul> <p>Q5. 昨年度と今年度との比較</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「変わらない」が34.7%で最多。「良くなった」が30.6%でこれに続いている。</li> <li>「積極的に新しい、便利なサービス等を考えてくれている」、「談話室が使いやすくなった」という評価の声が寄せられている。</li> </ul> <p>Q6. その他の意見・感想・要望等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「もっと施設のPRを」、「会議室等の予約を取ることが難しくなった」といった具体的な意見があった。</li> </ul> <p>■第2回</p> <p>Q1. 「施設・設備」についての満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「満足」が70%。「やや不満足」は5%。</li> <li>プロジェクターが無料で借りられることや、セルフカフェコーナーの評価が高い。</li> <li>会議室がもう一つ（少し広めの会議室が）あるとよいとの要望が目立つ。</li> </ul> <p>Q2. 「情報提供」についての満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「満足」が45%、「やや満足」が43.3%で、合わせると88.3%になる。</li> <li>情報誌については、「読みやすくなった」という意見と「文字が多すぎるのでは?」といった異なる感想が寄せられた。</li> <li>「行政の動向等の情報提供がほしい」といった具体的な意見もあった。</li> </ul> <p>Q3. 「講座やイベント」についての満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「満足」が41.7%、「やや満足」が31.7%だが、「やや不満足」も10%ある。</li> <li>「以前より多彩で参加したい講座が増えた」「忙しくて参加できないこともあるが情報だけでもありがたい」といった声の他、「受けたいと思う講座が少ない」といった意見もあった。</li> <li>「テーマに縛られず交流ができる会」や、「お互いの活動を応援しあえる場」の開催を求める声もあった。</li> </ul> <p>Q4. その他、センターに期待すること・団体の課題など</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「親切に対応してくれる」「気軽に相談できる」といった評価の声があった。</li> <li>「活発に活動している団体の事例を知りたい」「様々な活動（点）をつないでムーブメントにしたい。そうした支援を。」といったセンターへの期待が寄せられた。</li> <li>「自分たちの活動で手いっぱい、センターを利用したり、他団体と連携したりできない」といった団体の課題も聞かれた。</li> </ul>	

(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応

主な意見・苦情	指定管理者の対応
以前から気になっていて訪問したが、対応があたたく、また来たいと思った。こうしたスペースがもっと広がり、発展することを願っている。(意見箱への投書)	職員で内容を共有した。今後も同様のお声がいただけるよう努力していきたい。

## 7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	B	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>入館者数は前年度比で横ばいとなり、目標値を下回ったが、登録団体数は目標値を大きく上回った。情報誌の発送先数を増やしたことなど、利用促進策を推進したことの影響が現れたと推察される。</li> <li>専門家による個別相談については、設定している日時に依頼者の都合がつかない場合は、相談員と日時変更について調整することを年度途中から開始し、件数の増加を図れるよう努力している。</li> <li>行政機関からの依頼や相談が増えている。また、福祉的な要素が強い相談も寄せられるようになっており、これらにも可能な限り対応をしている。</li> <li>「多様な主体との連携」の事業については、企業など、複数の主体から連携や協力の相談・依頼があり、積極的に対応を行った。</li> </ul>
------	---	----	--

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<p>会議室利用件数、談話室利用件数、登録団体数等は数値目標を上回っているが、施設利用者数、都市型ボランティア育成数は数値目標を下回っている。特に、都市型ボランティア育成数は評価の目安ではE評価となり、総括評価ではいずれにも該当しない。</p> <p>しかし、都市型ボランティアの修了要件は講義を受講後、実習を2回受講する必要があるため、今後、実習を受講することにより育成数が伸びる可能性があるため、総合的に判断しC評価とした。</p> <p>また、個人情報保護に対する対応については、指定管理者から提出された管理業務改善報告書により改善が図られていることを確認した。</p>
------	---	----	--

【評価の内容】

- A：市が指定管理者に求める水準等を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：市が指定管理者に求める水準等を上回る、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね市が指定管理者に求める水準等に則した、良好な管理運営が行われていた。
- D：管理運営の一部において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、改善の余地のある管理運営が行われていた。
- E：管理運営全般において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(3) 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

<p>ア アンケートの実施について、調査方法を複数設けており、周知の努力はみとめられる。今後は、広く利用者の声を聞けるよう、回答数の増加策を検討されたい。</p> <p>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、共同事業体のいずれも引き続き注視が必要ではあるものの、財務状況の改善も認められることから、直ちに事業継続が困難になるとは考えにくいと判断される。</p>
--