

令和2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）	【市民公益活動の拠点施設】 （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※	① 755団体 ② 700団体 ③ 735団体 ④ 18,700人 ⑤ 450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～令和4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※	R2 年度実績	達成率※
会議室利用件数	755 団体	446 団体	59.1%
談話室利用件数	700 (685) 団体	383 団体	54.7 (55.9) %
登録団体数	735 団体	769 団体	104.6%
施設利用者数	18,700 人	7,166 人	38.3%
ボランティア募集情報掲出数	450 (390) 件	678 件	150.6 (173.8) %
都市型ボランティア育成数	30 人	1 人	3.3%

※ 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	R2 年度実績
専門家による個別相談件数	27 件

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	R2年度	【参考】 R元年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
指定管理料	実績	19,372	19,200	実績－計画	0	
	計画	19,372	19,200	計画－提案	0	
	提案	19,372	19,231			
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	19,372	19,200	実績－計画	0	
	計画	19,372	19,200	計画－提案	0	
	提案	19,372	19,231			

イ 支出

(単位：千円)

費目	R2年度	【参考】 R元年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
人件費	実績	9,664	9,526	実績－計画	△337	コロナ休館や事業削減による減。
	計画	10,001	9,641	計画－提案	421	最低賃金上昇による増。
	提案	9,580	9,580			
事務費	実績	1,342	1,320	実績－計画	92	一般事務消耗品費、レンタル費の増。
	計画	1,250	1,171	計画－提案	134	必要備品レンタル費等による増。
	提案	1,116	1,116			
管理費	実績	1,144	1,455	実績－計画	△1094	光熱水費、修繕費の減。
	計画	2,238	2,254	計画－提案	△871	必要経費の見直しによる減。
	提案	3,109	3,109			
委託費	実績	3,564	3,326	実績－計画	594	事務局委託費の増。
	計画	2,970	2,970	計画－提案	257	事務局委託費の増。
	提案	2,713	2,713			
その他事業費	実績	3,228	2,644	実績－計画	315	市民活動フェスタ開催経費による増。
	計画	2,913	3,164	計画－提案	59	提案時の仕分けの違いによる増。
	提案	2,854	2,713			
間接費	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	18,942	18,271	実績－計画	△430	
	計画	19,372	19,200	計画－提案	0	
	提案	19,372	19,231			

※「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。

間接費の配賦基準・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		R2年度	【参考】 R元年度
自主事業収入	実績	521	932
その他収入	実績	0	0
合計	実績	521	932

イ 支出

(単位：千円)

費目		R2年度	【参考】 R元年度
人件費	実績	196	377
事務費	実績	0	0
管理費	実績	36	34
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	255	472
利用料金	実績	0	0
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	487	883

間接費の配賦基準・算定根拠

特になし。

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R2年度	【参考】R元年度
必須業務	収入合計	19,372	19,200
	支出合計	18,942	18,271
	収支	430	929
自主事業	収入合計	521	932
	支出合計	487	883
	収支	34	49
総収入		19,893	20,132
総支出		19,429	19,154
収支		464	978
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	E	新型コロナウイルス感染症の影響による。
談話室利用件数	E	新型コロナウイルス感染症の影響による。
登録団体数	C	
施設利用者数	E	新型コロナウイルス感染症の影響による。
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	新型コロナウイルス感染症の影響による。

【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
1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理	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	C	C	会議室等の無断キャンセルをした団体には注意を促し、平等利用が確保されるよう努めた。また、緊急事態宣言に伴う臨時休館等の周知を迅速に行った。
2 施設管理能力				
(1) 人的組織体制の充実	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	C	C	提案どおりの執行体制をとっている。従業員の能力向上のため、担当事業の追加や見直しを行った。
(2) 施設の維持管理業務	施設の保守管理 設備・備品の管理・清掃・警備等	B	C	窓際の照明器具（一灯式19箇所）のLED化を行った。これにより、施設内のすべての照明器具のLED化が完了した。
3 施設の効用の発揮				
(1) 幅広い施設利用の確保	開館時間・休館日 利用料金設定・減免 利用促進の方策	B	B	提案のとおり、平日及び土曜日は開館時間を21時まで延長している。新型コロナウイルスの影響で来館を促すことは難しかったが、オンライン方式による事業も開催し、利用の機会の拡大に努めた。
(2) 利用者サービスの充実	利用者への支援 利用者意見聴取・自己モニタリング	C	C	施設案内のリーフレットの内容を改訂した。新型コロナウイルスの影響を受けた団体に対する情報提供なども行い、利用者の多様なニーズに対応するよう努めた。
(3) 施設における事業の実施	施設の事業の効果的な実施 自主事業の効果的な実施	B	C	各種の講座の他、市民活動フェスタや市民活動交流サロンなどの事業で、オンライン方式を積極的に導入した。
4 その他	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	C	C	全職員を市内在住者から雇用している。物品の調達も、すべて市内業者に依頼している。

【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

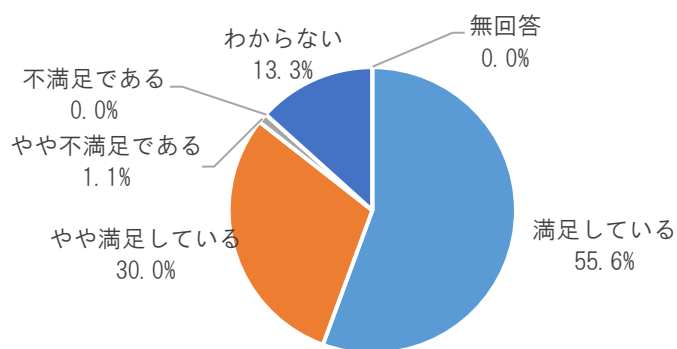
意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
都市型ボランティア育成数の目標達成に向けて、実習の実施方法などを見直されたい。	令和元年度	従前は、主に中央公園で開催されるイベントや各区の区民祭りに合わせて実習を行っていたが、新型コロナウイルス感染症の影響によって多くのイベントが中止となり、実習の機会が減少した。育成数の目標達成には、実習先の確保が必要不可欠であるため、交通事業者との連携による新たな実習先の確保に向けて協議を進めている。
個人情報の誤廃棄に対する対策を徹底されたい。	令和元年度	毎月の職員会議において個人情報保護の徹底に関する周知や廃棄物処理マニュアル（フロー図）の職員間での共有によって、再発防止に努めている。また、個人情報保護スタンプの導入など、新たな対策も実施している。
直前のキャンセルに対して、更なる対応策を検討するとともに、会議室の利用件数目標を達成し得るような手段を構築されたい。	令和元年度	今年度は、新型コロナウイルスの終息の見通しが立たない状況が続き、やむを得ず直前キャンセルをするというケースも多くあったと推察されるが、直前キャンセルや当日キャンセルをした団体には、直接注意を促している。また、キャンセルが発生することもある旨を、利用者に伝えている。
指定管理者の財務状況について、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、直ちに事業継続が困難になるとは考えにくく、また倒産、撤退のリスクも差し迫ってはいるとは言えないものの、財務状況の改善が見られないため、引き続き注視が必要である。	令和元年度	指定管理者の代表団体であるまちづくり千葉の財務状況については、依然として正味財産合計のマイナス状態が続いているが、昨年度と比較するとそのマイナス額は減少している。今後も、財務状況を安定させるべく努力していきたい。

6 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

実施内容	調査方法	<ul style="list-style-type: none"> 調査票（QRコードも掲載）の館内への配架と、来館者への回答の呼びかけ 登録団体への調査票の郵送 メーリングリストへ調査票の添付、およびインターネット上のアンケート回答フォームのURLを記載しての回答依頼の発信 ホームページ、facebook ページへの回答依頼記事の投稿 														
	回答者数	第1回：90件、第2回：84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>●2020年度 第1回利用者アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> 実施期間：2020年9月1日～9月30日 回答数：90件（うち、webからの回答は44件） <p>※登録団体へ郵送、センター来館者へ手渡し、ホームページ・facebook ページへの掲載、メーリングリストへの発信により回答を依頼。調査票にQRコードを載せて、ホームページから回答がしやすいようにした。</p> <p>◇集計結果の報告</p> <p>Q1. 千葉市民活動支援センター（以下、センター）の『施設・設備』についてお伺いします。全体的な満足度について、最も当てはまるもの1つに○をつけてください。</p> <p>※『施設・設備』とは、「会議室、談話室、印刷機、紙折機、ロッカー、活動サロン、セルフカフェコーナー」などを指します。</p> <div data-bbox="384 958 1378 1447" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Q1 施設・設備について</caption> <thead> <tr> <th>満足度</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>満足している</td> <td>57.8%</td> </tr> <tr> <td>やや満足している</td> <td>28.9%</td> </tr> <tr> <td>わからない</td> <td>11.1%</td> </tr> <tr> <td>やや不満足である</td> <td>2.2%</td> </tr> <tr> <td>不満足である</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>*自由記述の主な内容</p> <p>[評価・謝辞等]</p> <ul style="list-style-type: none"> 会議室等が無料で利用できる・土日も開館しているといったサービスがありがたい。 駅に近く、他施設と比べると設備も充実している。 印刷機を急に使うこともできる（手続きも面倒でない）ので助かる。 小規模の打合せには十分で、快適である。 <p>[意見・要望等]</p> <ul style="list-style-type: none"> もっと広い部屋（ワークショップができるような部屋）がほしい。 サロンがもう少し広いと交流を促せると思う。（作業スペースがもう少し広いと便利。） 印刷機の音が大きく、時には騒音に感じることもある。 土日など（必要な時に）会議室等の予約がとれないことが多い。 無線LANが10人くらいで同時に使えるとありがたい。 <p>Q2. センターの『情報提供』について、お伺いします。全体的な満足度について、最も当てはまるもの1つに○をつけてください。</p> <p>※『情報提供』とは、「イベント・講座等のチラシの配架、ボランティア募集情報の掲示、ニュースレター（ちばさぼ通信）の発行、ホームページ、図書コーナー」などを指します。</p>		満足度	割合	満足している	57.8%	やや満足している	28.9%	わからない	11.1%	やや不満足である	2.2%	不満足である	0.0%	無回答	0.0%
	満足度	割合														
満足している	57.8%															
やや満足している	28.9%															
わからない	11.1%															
やや不満足である	2.2%															
不満足である	0.0%															
無回答	0.0%															

Q2 情報提供について



*自由記述の主な内容

[評価・謝辞等]

- ・メールでの情報提供はタイムリーで、有益である。
- ・「ちばさぼ通信」の発行やメールでの連絡が密で、情報共有をしていると感じられる。
- ・「ちばさぼ通信」が楽しみ。無料で送付していただき、ありがたい。
- ・センターには多くの団体のチラシなどがあり、知ることができて参考になる。
- ・webと郵送の両方で定期的に情報提供がされ、助かっている。

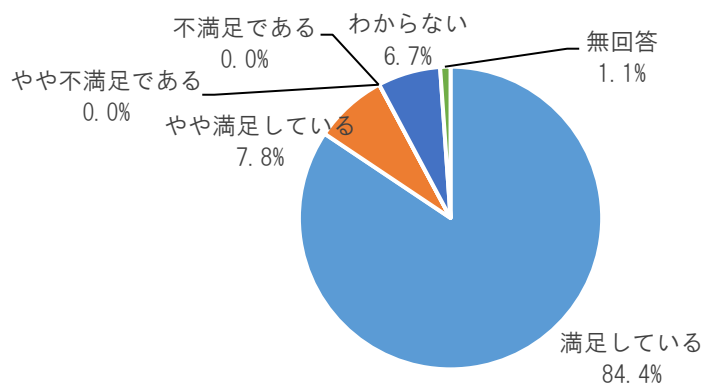
[意見・要望等]

- ・「ちばさぼ通信」は郵送でなく、メールでもよいと思う。
- ・利用方法などがわからず、対応に困ることがある。マニュアルがあれば提供してほしい。

Q3. センターや職員の『対応』について、最も当てはまるもの1つに○をつけてください。

※電話・メールでの問合せへの対応、来館時の接客などについてお聞かせください。

Q3 職員の対応について



*自由記述の主な内容

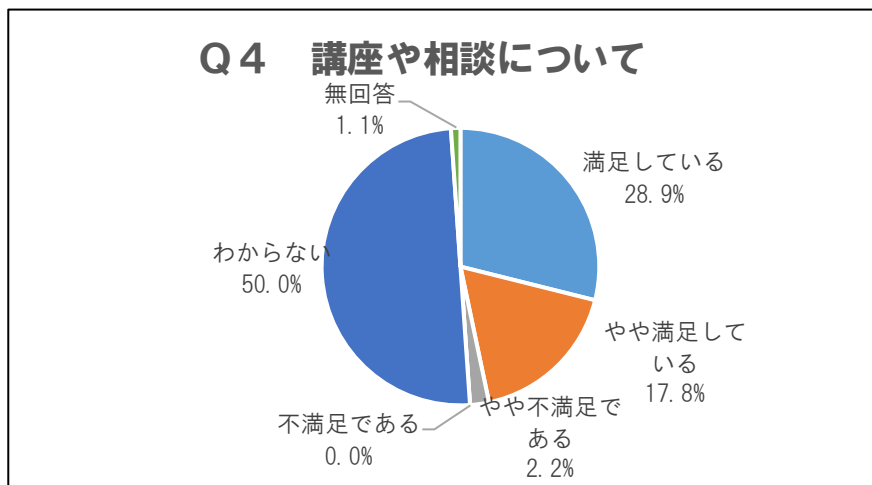
[評価・謝辞等]

- ・対応がいつもとても丁寧で感じがよい。
- ・皆さん非常に親切。(わからないことも快く教えてくれる。)
- ・キャンセル時や時間延長に対しても細やかな対応で、感謝している。
- ・電話、メールでの対応も的確である。
- ・落ち着いていて、安心できる。

[意見・要望等]

- ・職員の負担が大きいように思う。

Q4. センターの『講座や相談』について、最も当てはまるもの1つに○をつけてください。



***自由記述の主な内容**

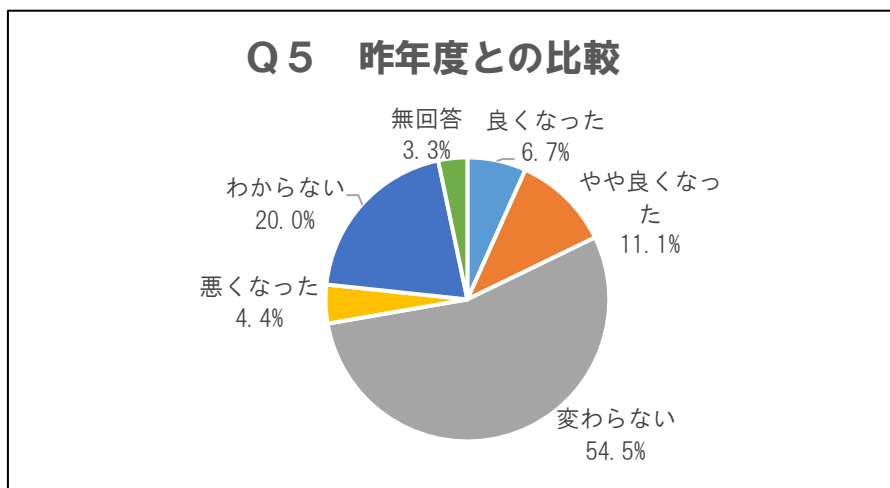
[評価・謝辞等]

- ・オンライン会議ツールに関する講座は勉強になった。
- ・助成金講座は参考になり、実際に助成金に応募して獲得することができた。
- ・チラシづくり講座はとても参考になった。活動拡大のノウハウを学べる講座の拡充を望む。
- ・話し方講座は良かった。
- ・参加することは少ないが、常に利用者のためになることを、という考えが伝わってくる。

[意見・要望等]

- ・今後もオンラインを活用する機会が増えると思うので、関連する講座を開催してほしい。
- ・コロナ禍では対面方式のイベントには参加したくない。オンライン方式がありがたい。
- ・今年はマッチングプログラムが中止になったが、この事業を充実させてほしいと思う。
- ・登録団体が主催する講座など、センターの事業に取り入れていただけたらと思う。
- ・特定の日を決めるのではなく、予約制で相談が利用できるとよい。

Q5. 昨年度と今年度を比較して、どのようにお感じでしょうか。最も当てはまるもの1つに○をつけてください。ご意見・ご感想などもあわせてお聞かせください。



***自由記述の主な内容**

[評価・謝辞等]

- ・使い勝手等は、良い意味で昨年度と変わらない。
- ・新型コロナウイルスの影響もあり、これまでとの比較はしづらい。
- ・コロナウイルス対策は、スピード感もあり、またきちんとやっていると思う。
- ・利用や参加がなかなかできないが、昨年度にも増して充実していると思う。

[意見・要望等]

- ・コロナ禍であるからこそ、市民活動は活発にすべきと思う。動きにくいとは思いますが。
- ・会議室等の利用人数の制限や、セルフカフェの休止などは、残念だが仕方ないと思う。
- ・利用人数の制限があるため、市の有料施設を利用することが増えた。

Q6. その他の事業や管理・運営など全般について、ご意見・ご要望・ご感想をご記入ください。また、予約や貸出しの方法などについてもお聞かせください。

***自由記述の主な内容**

- ・団体の活動にとってセンターの存在はありがたい。今後も継続をお願いしたい。
- ・存在自体が心強い。これからも困った時の相談先として指導をいただきたい。
- ・オンライン全盛でも、そこに「空間」があることは大事だと思う。顔を合わせることの重要性も感じる。
- ・今の状況では難しいとは思いますが、閉塞感を無くしていくような市民活動の動きが欲しい。
- ・同じ団体が定期的に使っていることもあり、新規の団体はちょっと遠慮してしまう。
- ・ネット上での予約ができればいいと思う。
- ・アンケートの回答をwebからも入力できるようになり、よいと思う。
- ・すべての人がインターネットを使えるとは限らないので、そのことにも配慮した運営をお願いしたい。

◇アンケート結果の分析

- ・「施設・設備」については、「満足」が半数を超え、「不満足」という回答はなかった。「わからない」という回答が1割強あったが、自由記述欄に「新規登録をしたばかりでまだ施設を利用したことがない」といった記述が目立った。基本的な設備には概ね満足をいただいているものの、「もっと広い部屋がほしい」といった声も毎年複数寄せられている他、無線LANを増強してほしいといった要望もあった。新型コロナウイルスの影響もあると考えられる。
- ・「情報提供」についても、「満足」が半数を超え、「不満足」という回答はなく、施設・設備についての設問とはほぼ同様な回答の傾向が現れた。方法や頻度等について、評価をいただくコメントが多くあったが、「webと郵送の両方で情報提供がされ、助かっている」という声がある一方で、「ちばさほ通信は郵送でなく、メール(のみ)でよいと思う」という声もあった。利用方法についての情報提供を求める意見もあったので、既存の「利用案内」を広く周知するなどしたい。
- ・職員の「対応」については、8割以上から「満足している」という回答をいただいた。自由記述では「丁寧」「親切」といったコメントや多くの謝辞をいただいたが、気を緩めることなく、利用者に満足いただける対応を続けるよう心がけたい。
- ・「講座や相談」については、わからないという回答が半数あったが、それを除けば、「満足」と「やや満足」で9割以上を占めた。オンラインの活用に関する講座の開催を望む声や、センターのイベントもオンラインで開催してほしいという声が目立った他、具体的な提案や要望も複数寄せられたので、参考にしたい。
- ・昨年度との比較では、「新型コロナウイルスの影響があるので比較しづらい」という記述が目立ち、「わからない」が2割を占めた。「悪くなった」が4件あるが、会議室等の利用人数に制限がかかったことを理由として挙げる回答が見られた。
- ・その他の自由記述の内容でも、新型コロナウイルスに関連する内容が多く目についた他、さまざまな意見・提案・感想が寄せられたので、参考にしたい。

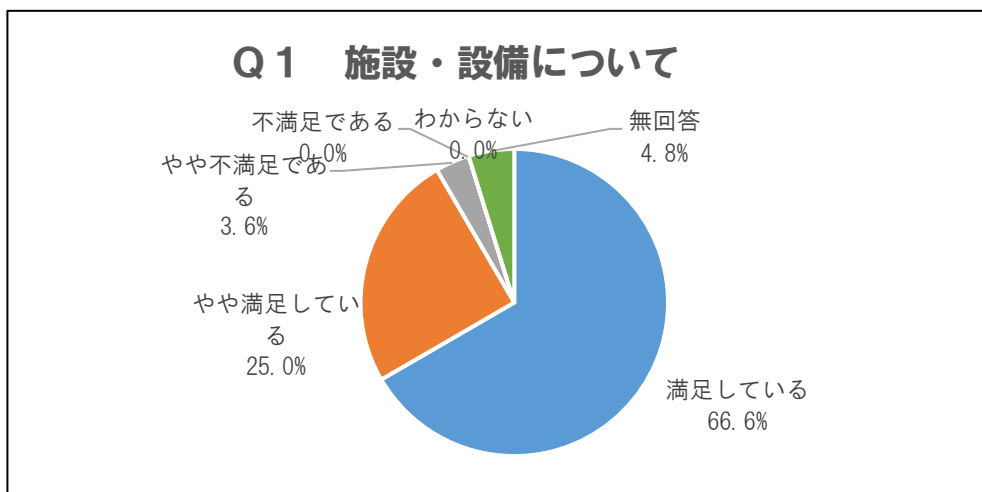
●2020 年度 第2回利用者アンケート

- ・実施期間：2021年3月1日～3月31日
- ・回答数：84件（うち、webからの回答は50件）

※登録団体へ郵送、センター来館者へ手渡し、ホームページ・facebook ページへの掲載、メーリングリストへの発信により回答を依頼。調査票にQRコードを載せて、ホームページから回答がしやすいようにした。

◇集計結果の報告

Q1. 当センターの『施設・設備』（会議室、印刷機、活動サロン、貸出備品等）の使いやすさなど、全体的な満足度について、最も当てはまるもの1つに○をつけてください。



*自由記述の主な内容

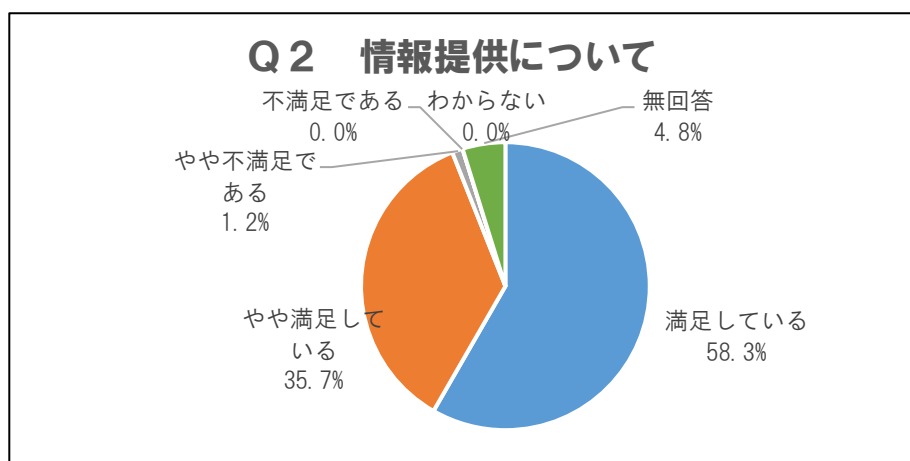
[評価・謝辞等]

- ・必要な設備がコンパクトにまとまっていて利用しやすいうえ、無料で利用できる。
- ・千葉駅から至近で、メンバーが集まりやすい。
- ・土日や夜間も（平日は）開いていて助かる。
- ・紙折り機があるのがよい。
- ・施設の空き状況がわかりやすくホームページに表示されている。

[意見・要望等]

- ・広い会議室がほしい。（50人程度収容出来る部屋をどこかとシェアしてほしい。）
- ・会議室の通路が狭い。
- ・紙折り機の使い勝手が悪い（うまく折れない）。

Q2. センターの『情報提供』（ホームページ、「ちばさほ通信」、メールマガジン、facebook ページ等）の満足度について、最も当てはまるもの1つに○をつけてください。



*自由記述の主な内容

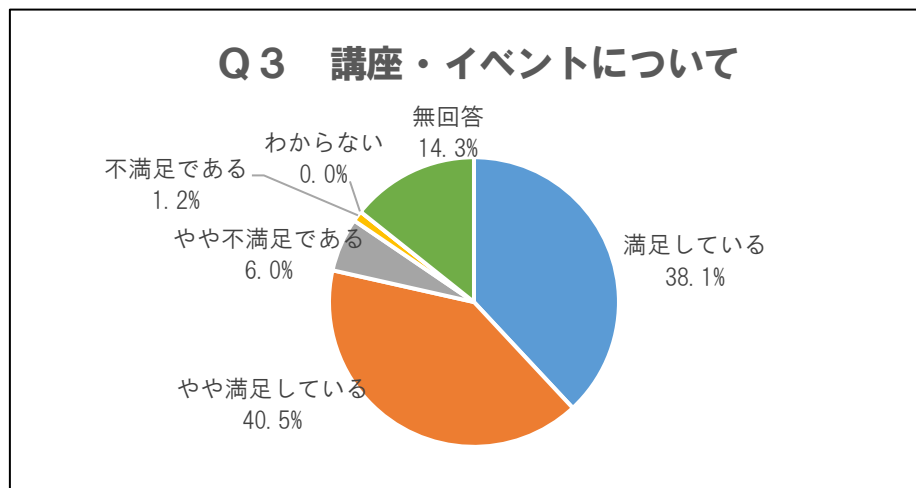
[評価・謝辞等]

- ・ホームページ、SNS、紙媒体と、それぞれの特徴を持たせて情報発信している。
- ・定期的に、タイムリーに情報が届くので、情報収集のツールとして活用している。
- ・ちばさぼ通信の団体紹介コーナーで他団体の活動内容を知ることができ、役に立っている。
- ・コロナ禍であるが、いろいろ積極的に発信していると感じる。

[意見・要望等]

- ・ちばさぼ通信は、レイアウト面でやや読みにくさを感じる。
- ・印刷物（紙媒体）はかさばって、後から探すのは大変なので、デジタル化が進むとよい。
- ・通信の送付状の他、裏が白いチラシ類が多く、紙資源がもったいないと感じる。

Q3. センターの『講座やイベント』について、最も当てはまるもの1つに○をつけてください。



*自由記述の主な内容

[評価・謝辞等]

- ・市民活動フェスタで動画を撮影してもらい、DVDで配布したりできて大変良かった。
- ・オンラインを活用した市民活動フェスタは、貴重な体験となった。
- ・オンライン方式の講座をいろいろやっていてよい。
- ・なかなか参加できないが、都合がつけば参加してみたい講座やイベントが多くある。
- ・ほとんど参加できていないが、興味を持つ会員がいるので情報は知らせている。

[意見・要望等]

- ・オンラインの講座等は、スマホだとデータを多く使ってしまうので参加しづらい。

[参加してよかったと思う講座・イベント]

- ・オンライン時代の広報（PR）を考える（4件）
- ・まちなかボランティア養成講座（3件）
- ・千葉市民活動フェスタ（3件）

[開催してほしい講座・イベント]

- ・オンライン方式の会議やセミナーの開催の仕方（3件）
- ・HPの立ち上げ・活用など（2件）

Q4. その他、ご感想やセンターに期待すること、団体の課題など何でも自由にお書きください。

*自由記述の主な内容

[評価・謝辞等]

- ・スタッフの対応が親切丁寧で、快適に利用させてもらっている。
- ・恥ずかしいような質問にも和やかに答えていただき、感謝している。
- ・コロナ対策にも気を遣っている様子や、規制が多い中、利用者の要望に極力応えようという姿勢が伝わってくる。
- ・活動の継続には、なくてはならない存在。場所の提供もありがたいし、必要な支援や情報が得られる市民活動の拠点として、心強く思う。

〔団体の課題他〕

- ・新型コロナウイルス対策でイベントをオンラインに変更して実施しているが、参加者が増えない。
- ・オンライン練習会などを実施しているが、参加者が少ない。会員の平均年齢が60歳代後半なので致し方ないかと思うが、何か良い方法がないか思案中である。
- ・with コロナ、after コロナでの活動形態や、会員に対する求心力の維持方法、活動の方向性等々の課題がある。
- ・新型コロナウイルス対策でオンライン会議が増えたが、目が疲れたりするなど、実際に会っての会議には及ばないと感じる。
- ・メンタルにアップダウンのあるスタッフで活動をしているが、チラシ作りや、オンライン開催などの世の中のスピードに追いつくのがまだまだという面がある。迷った際は、また相談に乗っていただけたらありがたい。

◇アンケート結果の分析

- ・「施設・設備」については、3分の2が「満足」という回答だった。「コンパクト」であることや、千葉駅から至近であること、土日や夜間も開館していることを評価するコメントが多く見られた。また「やや不満足」という回答が3件あり、紙折機についての意見が複数あった。また、広い会議室がほしいという要望が毎回寄せられるが、「どこか他の施設とシェアしてはどうか」といった趣旨の意見や、「会議室の通路が狭い（机の幅が広いため）」といった声もあった。
- ・「情報提供」については、「満足」が半数以上を占めており、「やや不満足」は1件のみだった。多様な方法・内容の情報発信を評価いただく声がある一方で、紙媒体での発信について、省資源化の観点からの改善意見も寄せられた。
- ・「講座・イベント」については、「満足」と「やや満足」が約4割ずつを占めた。特に初めてオンラインを活用して開催した市民活動フェスタについて、複数の方から評価するコメントをいただいた他、広報（PR）の講座が高く評価された。オンライン方式の講座等についてはニーズがある一方で、「スマホだとデータを多く使ってしまうので参加しづらい」という声もあった。新型コロナウイルスの状況にも左右されるが、開催方式についてはいろいろ考えていきたい。
- ・その他の自由記述であるが、非常に多くのコメントが寄せられた。特にスタッフの対応について評価をいただく内容や、施設の存在をありがたく思うといった内容が目立った。また、新型コロナウイルスの感染拡大による団体運営の課題や悩みも多く寄せられた。

(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
特になし。	

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"> ・今年度は、新型コロナウイルスの影響を大きく受けた一年となった。特に、4月から5月にかけて53日の臨時休館日があった他、ほぼ年間を通じて、夜間は18時まで、または20時までに開館時間を短縮したため、会議室・談話室の利用件数や、施設利用者数は、目標を大きく下回る結果となった。 ・登録団体数も、コロナ禍で活動すること自体が困難な状況が長く続いたため、年間で34団体の純減となった。ただ、2月と3月は新規登録団体が3団体ずつあり、また、しばらく定期的な活動を休止していた団体の利用が戻り始めるなどしている他、相談の件数も増え始めている。 ・まちなかボランティア養成人数（修了者数）も、実習の実施が困難だったこともあり、目標の30人に対して1人にとどまってしまった。ただ年度末から、新たに民間企業（交通事業者）と連携して実習を開催すべく調整を進めている。 ・このような状況下ではあるが、講座を中心とした多くの事業について、オンライン方式を活用して実施するなどの工夫をした。特に市民活動交流サロンなど、オンラインでの開催だけでなく、動画をアーカイブとして公開した事業の中には、視聴者数が1,000人近くになったものあり、想像していた以上の効果があった。 ・市民活動フェスタも中止とはせず、オンラインと会場とを併用しての開催とした。初めての試みであり、予算の見直しを立てることが難しかったため、費用面での課題は残ったが、参加団体の評価も高く、次年度も（新型コロナウイルスの状況とは関係なく）、動画の活用などは推進していくべきだろうと考える。 ・オンライン方式のみとしてしまうと参加が難しくなる人もいるが、逆に対面方式のみでは、移動の問題や会場の制約で、参加ができない人もいる。これらの問題点も考慮し、また新型コロナウイルスの感染拡大状況も鑑みながら、開催方式を検討・決定してきた。こうした考え方は今後も続けていきたい。
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<p>新型コロナウイルス感染症の影響によって市民活動が停滞する中、多くの講座をオンラインや、対面とオンラインの併用方式に切り替えて実施したことで、参加者を確保することができた。</p> <p>また、従来対面で実施していた市民活動フェスタを、オンライン中心のものに変更し、団体の活動現場からの中継LIVEや事前撮影による動画配信も可能にする等、工夫を凝らして市民活動団体への支援を継続してきたことは評価できる。</p> <p>登録団体数及びボランティア募集情報掲出数以外の数値目標は達成できなかったものの、その要因が、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による施設の閉館や利用制限の長期化によるものであったことを考慮すると、指定管理者による良好な管理運営業務が行われていたと判断できる</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

- ア 講座やイベントのオンラインでの実施を今後も継続されたい。
- イ 直前や当日キャンセルへは口頭での注意喚起だけでなく、紙面を発行するなどより効果的な対策を検討されたい。
- ウ 警察による団体情報の閲覧等については、市と指定管理者とが協力して実態の把握を行った上で、適切な対応を図られたい。
- エ 指定管理者の財務状況について、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、直ちに事業継続が困難になるとは考えにくく、また倒産、撤退のリスクも差し迫ってはいるとは言えないものの、コロナ禍での助成金等の収入や経費削減による収支改善の傾向が見られるため、コロナ禍後の事業の継続については十分に検討されたい。