

千葉市民活動支援センター

2022 年度事業計画書

2022 年 3 月 22 日

指定管理者

特定非営利活動法人 まちづくり千葉

目 次

1. 基本事項.....	2
(1) 使用時間及び休館日	
(2) 管理業務の実施体制	
2. 施設使用許可業務.....	4
(1) 使用許可受付関係	
(2) 利用者へのサービス向上策	
(3) 利用促進のための具体的方策	
3. 市民公益活動促進事業に関する計画	
3-1 施設の事業に関する計画.....	7
3-1-1 施設の事業実施の基本的な考え方	
3-1-2 施設の事業の実施計画（具体的な事業内容）	
3-2 自主事業に関する計画.....	16
3-2-1 自主事業に関する基本方針	
3-2-2 自主事業の実施計画（具体的な事業内容）	
3-3 取組目標.....	18
4. 施設維持管理業務の実施計画.....	19
(1) 施設の保守管理・修繕等	
(2) 設備の管理・備品の管理等	
(3) 清掃管理	
(4) 警備業務	
5. 経営管理業務.....	20
(1) 利用者の意見聴取（アンケート調査などの実施方法）	
(2) 自己評価の実施	
6. 収支予算	
6-1 施設の事業の収支予算計画書.....	21
6-2 自主事業の収支予算計画書.....	22

1. 基本事項

(1) 使用時間及び休館日

○使用時間（開館時間）

現状におけるセンターの開館時間や利用の状況を踏まえ、あらかじめ市長の承認を得たうえで、平日及び土曜日は、「千葉市民活動支援センター設置管理条例」第6条に定められている使用時間を3時間延長し、閉館時刻を午後9時とする。

すなわちセンターの使用時間は、平日及び土曜日（祝日を除く）は午前9時から午後9時まで、日曜及び祝日は午前9時から午後6時までとする。

○休館日

設置管理条例第5条のとおり、センターの休館日は年末年始（12月29日から翌年の1月3日までの日）とする。

ただし、市が実施する施設の大規模修繕や電気工事、設備点検等によって、利用者に本来のサービスを提供することが不可能になる場合や、大規模災害の発生等の不可抗力により、施設の正常な管理運営が困難となることが予想される場合は、臨時休館等の措置について、市と協議のうえ適切に対応する。

(2) 管理業務の実施体制

6～7名程度の職員を配置し、シフトによりセンターに勤務する。曜日別・時間帯別の人員配置数について、下表に示す。シフト勤務者のうち1名を「勤務リーダー」とし、緊急時の連絡等を担当する。

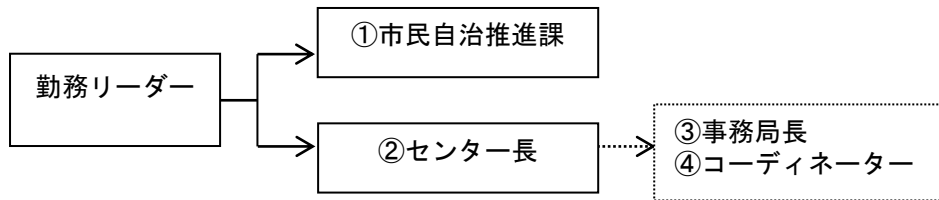
	午前9時～午後6時 (日中)	～21:00 (夜間)
平日	2名	1名
土曜	2名	1名
日曜・ 祝日	2名	

※日中の時間帯も、休憩時等は1名体制となることがある。

※実際の勤務時間は、9時の開館前、及び21時（または18時）の閉館後の、10分間程度伸長させる。

また、緊急時の連絡体制は、以下のとおりとする。緊急時に「勤務リーダー」は、①と②の双方には必ず電話連絡を入れる。②にすぐに連絡がとれなかった場合は、③・④の順で、どこかに連絡がとれるまで連絡を試みる。また連絡を受けた②は、必要に応じて対応を①や③・④と協議するとともに、勤務リーダーなどに対応についての指示を出す。

なお、市役所の閉庁時間帯における連絡体制については、別途協議する。

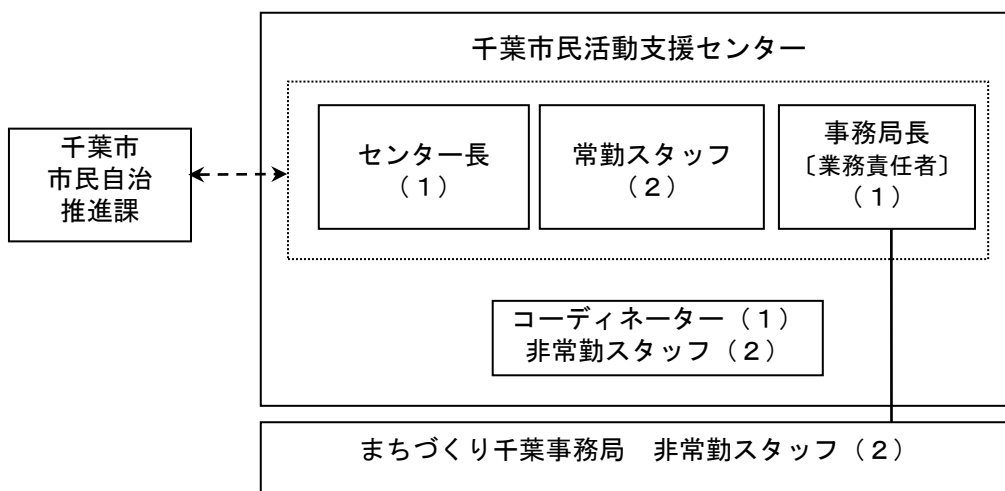


組織図を以下に示す。(括弧内は人数を表す。)

事務局長が「業務責任者」となる。センター長は、施設（現場）の管理運営業務全般を統括する役割を担う。コーディネーターはセンター長を補佐するとともに、主に相談やコーディネート、マッチングなどの事業を担当する。センター長、事務局長、常勤スタッフ2名、コーディネーター、非常勤スタッフ2名の計7名（予定）が、センターの職員として一体となって業務を遂行する。事務局スタッフ2名は、事務局長の指示で経理や労務などの業務を行う。

なお、前述のようにシフトを組んで業務にあたるため、平常においては全職員が一堂に会する機会はない。よって月に1回、センター職員全員による「職員会議」を開催し、情報共有や業務内容・業務改善の検討の場とする。日常においては、日報等による情報共有や申し送り等、連絡・報告の徹底を図る。

千葉市市民自治推進課との連絡窓口役は、原則として事務局長が担う。事務局長が不在で、かつ緊急の場合はセンター長、または常勤スタッフが連絡窓口役を担うが、その内容を必ず事務局長と共有する。さらに、定期的に市民自治推進課との打合せを実施し、必要な報告・協議等を行い、協働による施設の管理運営の一層の推進を図る。



2. 施設使用許可業務

(1) 使用許可受付関係

本施設は、市民活動やボランティア活動など、市民公益活動の拠点となる施設である。このことを踏まえ、また「千葉市民活動支援センター設置管理条例」に基づき、以下のような考え方で、使用許可や使用の制限等をする。

○「使用許可」に関すること

- ①会議室・談話室・ロッカー・紙折機は、センターに登録された団体が、所定の書類を提出し、許可を得て使用できる。
- ②資料閲覧やオープンスペースのテーブル等は、登録団体以外の個人も利用できる。

○「使用の制限等」に関すること

「千葉市民活動支援センター設置管理条例」の第9条、第10条に抵触する下記のような場合に、「使用の不許可」または「使用の制限等」をする。

- ①他の施設利用者に迷惑をかける行為（暴言・暴力も含む）を行った場合
- ②営利活動、宗教活動、政治上の主義を推進し、支持し、又はこれに反対する活動を行ったか、行おうとした場合
- ③特定の公職の候補者若しくは公職にある者又は政党を推薦し、支持し、又はこれらに反対することを目的した活動を行ったか、行おうとした場合
- ④暴力団であるか、暴力団又は暴力団の構成員等の統制下にある団体・個人である場合
- ⑤センター職員からの管理運営上必要と認める指示に従わなかった場合

(2) 利用者へのサービスの向上策

当センターの利用者は多岐に渡るため、①市民公益活動を行っている団体、②市民公益活動の周辺領域にいる組織、③市民公益活動をこれから始めようとする個人・団体、以上の3つの対象に分け、サービス向上策を述べる。

①市民公益活動を行っている団体

既に市民公益活動を行っている団体でも、運営に課題を抱えている団体は多い。団体に寄り添った支援を行うことはもちろんだが、活動を持続可能にするためには、団体の自立も必要だと言える。そこで、以下のような支援方策をとる。

- ・団体からの相談に対しては、目先の対応にとどまらず、団体の“力づけ”になるよう、組織体制に着目した支援を行う。
- ・中間支援を行っている団体と、支援を求めている団体とを積極的につなぐ。
- ・団体の実態や魅力を発信することが、支援者の獲得にもつながることから、登録情報の定期的な更新を必須にし、また「マッチングカタログ」への掲載を促す。

②市民公益活動の周辺領域にいる組織

町内自治会活動を行っている人たちの多くは、市民公益活動という言葉になじみがないと推察される。また、社会貢献活動に関心のある企業や、地域連携を図っている学校も多く存在しており、これらの組織は、社会全体として市民公益活動を促進するにあたって、非常に重要な存在である。そこで、いわばこうした市民公益活動の“周辺領域”にいる組織に対して、以下のような支援方策をとる。

- ・センターの登録団体との交流の機会を多く設け、市民活動団体の実態を知ってもらい（お互いの理解を深め）、連携を促進する。
- ・企業や学校に対しては、組織のみならず、所属する従業員や学生がどういった情報を求めているかも意識をして、情報提供などの支援を行う。

③市民公益活動をこれから始めようとする個人・団体

「何か活動をしてみたい」という個人、あるいは「活動をするため団体を立ち上げた」といった人たちは、積極的に支援を求めていると言える。そうしたニーズに応えるため、以下のような支援方策をとる。

- ・個人については、できるだけその方に合った団体の紹介を行うようにする。ただし、決めるのは本人であり、まだやりたいことがはっきりしない場合は、押しつけにならないように留意する。
- ・立ち上げたばかりの団体に対しては、希望があれば、コーディネーターが定期的な相談に応じるなど、“伴走型”の支援を行う。また、他の団体との連携も促す。

(3) 利用促進のための具体的方策

利用については、実際に来館しての設備の利用、電話やメールでの相談での利用、当センターが発信する情報の受信による利用などさまざまな形がある。また利用促進については「利用したことがない人や団体に、施設を知って利用してもらおう」及び「利用したことがある人や団体に、再度利用してもらおう」という二つの視点から考える必要がある。こうした点を意識し、以下のような利用促進のための具体的方策を実施する。

○インターネット媒体等による施設のPR

:施設の存在や施設の機能を知らない市民の方がまだ多いと思われる。そうした人々に届くように、SNSも含めたホームページの活用による施設のPRを行う。特にSNSは、日記風の投稿も可能であることから、日々の出来事なども投稿し、施設に関心を持ってもらうよう努める。また、施設の存在は知っていても、どんな機能があるかを知らない人もいると思われるので、機能や特徴などのわかりやすい発信にも努める。

○施設の魅力づけ

:利用をしたことがある人でも、利便性の高い、あるいは不可欠の設備等でなければ、再びの利用にはつながりにくい。職員による接遇も含めたサービス向上に努めることはもちろん、例えば施設内の掲示物やのレイアウトの定期的な入れ替え、資料の充実といった魅力づけを行う必要がある。これらにより、来館者・利用者に「居心地が良いのでまた行きたい」「行くたびに新しい情報が得られる」と感じてもらえるよう努力する。

○来館以外の方法による利用の促進

：新型コロナウイルス感染症の影響で、施設の来館者は大きく減少している。オンライン会議の普及もあり、感染症が終息しても、すぐに来館による利用者（会議室等の利用者）が戻ってくるとは考えにくい。よって、講座等はオンライン方式でも積極的に開催し、移動が困難な人、遠方の人でも参加（利用）しやすくするなど「センターに繋がる機会」を多くするよう努める。利用者数の大きな増加には直結しないが、相談についても、できるだけオンラインでも対応できるようにする。

3. 市民公益活動促進事業に関する計画

3-1 施設の事業に関する計画

3-1-1 事業実施の基本的な考え方

(1) 市民公益活動のための施設の提供に関すること

利用者にとっての公平性や利便性を重視することはもちろん、丁寧な接遇と正確な処理を心がける。登録団体情報については、ホームページに公開することにより、市民への情報提供と共に団体の広報の支援とする。同時に登録団体に対しては、定期的な更新を促すなど、情報の質の向上にも努める。また、町内自治会に対し、施設の機能や登録制度の周知を行い、施設利用の機会を増やす。団体登録の受付にあたっては、市指定の様式以外の情報記入用紙の項目を見直す。

(2) 市民公益活動に関する情報の収集及び提供に関すること

資料や図書は、わかりやすく分類して館内に配架する他、発行から長期間が経過しているものは整理する。また SNS などのネット媒体を積極的に活用し、即時性の高い情報発信に努める。ただし、紙媒体（団体一覧など）の制作も強化し、作成したものをホームページ上で閲覧できるようにし、情報へのアクセス性を高める。

(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に関すること

新型コロナウイルス感染症の状況に関わらず、WEB 会議サービス等を用いたオンライン方式も積極的に導入する。ただし、特に交流を目的とした事業は対面方式の方が高い効果が期待できるため、実施方式はバランスを十分に考慮する。（施設の利用制限の状況によっては、対面方式での開催には制約が多くなるので、柔軟に対応する。）

(4) 市民公益活動に関する相談に関すること

多様な相談に対応できる専門職（コーディネーター）を配置し、日常的な相談への対応体制を強化する。またオンライン方式も導入し、相談しやすい環境づくりに努める。

(5) 前各号に掲げるもののほか、センターの設置目的を達成するために必要な事業

センターの機能を広く周知する事業などを行う。特に、センター外の施設やイベント等に出向き、そこで周知のみならず、相談対応なども行う。

3-1-2 施設の事業の実施計画（具体的な事業内容）

管理運営の基準に書かれた内容のうち、会議室や談話室の利用受付、ロッカーの貸出し及び管理等、日常業務として行うもの以外の、具体的な事業の内容について記載する。

（１）市民公益活動のための施設の提供に関すること

1	事業名	登録団体情報データベースの構築・運用
	概要	登録団体情報の管理にあたり、特にホームページへの公開を正確に、かつ効率的に行えるよう、登録団体情報データベースを構築し、運用する。
	実施内容	既存の登録団体情報データベースは「FileMaker」というソフトを利用しており、当面はカスタマイズをして運用する。 なお、セキュリティ面や機能強化の観点から、クラウド上のデータベースソフト（システム）に移行することも検討する。
	その他特記事項	

（２）市民公益活動に関する情報の収集及び提供に関すること

2	事業名	市民公益活動関連情報資料の収集・提供
	概要	団体の紹介資料・会報・講座等のチラシや、他施設の機関紙、助成金情報等の市民公益活動関連資料を収集し、わかりやすく分類して館内に掲示・設置する。
	実施内容	市民活動団体の団体紹介資料や会報、講座・イベント等のチラシの他、市民活動関連施設の機関紙、助成金募集情報等、市民公益活動に役立つ資料を収集し、館内に掲示・設置する。また、掲示・設置にあたってはわかりやすく分類する他、以下のような工夫・配慮を行う。 ・部数が少ないものは「館内閲覧用」のシールを貼り、自由に持ち帰れるものと区別する。 ・講座やイベント、各種募集情報などは、告知に有効な期限を過ぎていないか注意を払う。 ・SDGsに関する資料や情報の掲示などを行う、特設コーナーを設置する。
	その他特記事項	

3	事業名	ボランティア情報の収集・管理・提供
	概要	市民団体や福祉施設、公的機関等によるボランティア募集情報、ならびにボランティア育成に関する情報を収集し、館内に掲示する。
	実施内容	募集情報については、共通の様式（ボランティア募集カード）により情報の掲示・管理をおこなう。 <ul style="list-style-type: none"> ・情報は、所定の用紙で受け付け、データをPCにて管理。 ・掲示はカード形式で、所定の分類により行う。 ・年に1回程度、情報の洗い直しと共に継続の意思確認を行う。
	その他特記事項	その他の形式の情報も、適宜配架、提供する。

4	事業名	図書の収集・配架
	概要	市民公益活動やボランティアに関する図書を収集し、館内に配架する。貸し出しも行う。
	実施内容	書籍は年間予算に従い購入。閲覧しやすくするため「NPO・市民活動」「まちづくり」「ボランティア」等の分類により配架する。 登録団体の会員には貸し出しも行う。
	その他特記事項	折々、推薦図書の紹介なども情報誌（ちばさぼ通信）の記事に掲載する。

5	事業名	情報誌の発行
	概要	センターの事業や、登録団体の紹介等の情報を広く市民や市民団体に周知するため、ニュースレターを発行する。
	実施内容	センター主催の事業やお知らせ、登録団体の紹介、活動の告知などを掲載した情報誌「ちばさぼ通信」を年に6回印刷発行する。登録団体の他、市内外の公共施設や高校や大学等にも送付する。完成した情報誌は、ホームページ上でも見ることができるように掲載する。
	その他特記事項	紙資源の節約等の観点から、郵送の停止を希望する団体もある。こうした要望に対応し、ホームページにアップロードした旨をメールマガジン等で案内することも検討する。

6	事業名	メールマガジンの配信
	概要	センターの事業案内や助成金情報、登録団体の講座・イベント情報等を記事にしたメールマガジンを、月2回程度、登録者に配信する。
	実施内容	登録されたメールアドレス（登録団体の代表アドレス、および購読を申し込んだ個人のアドレス）宛てに、センターの事業案内や施設の運営に関するお知らせ、助成金情報、登録団体の講座・イベント情報等を短い記事にしたメールマガジンを、月に2回程度配信する。
	その他特記事項	

7	事業名	ホームページの運営
	概要	センターの施設紹介、会議室等の予約状況、助成金情報、講座・イベント情報、登録団体情報等を掲載し、アクセシビリティにも十分な配慮をしたホームページを開設・運営する。
	実施内容	センターの施設紹介（設備や機能）、会議室等の予約状況、主催の講座やイベントの情報、使用許可申請書等のダウンロードページ等のコンテンツで構成されたホームページ（ウェブサイト）を開設・運営する。 登録団体主催のイベント情報や助成金情報の掲載も、可能な範囲で行う。 登録団体情報の掲載については、その様式や方法などの検討を進める。 また、SNS（Facebook ページ）による情報発信も行う。
	その他特記事項	

8	事業名	市民活動マッチングカタログの作成
	概要	ボランティアや市民活動に参加したい人を積極的に受け入れている団体を紹介するカタログ（冊子）を作成する。
	実施内容	市民にボランティアや市民活動への参加のきっかけづくりとしてもらうため、団体の目的や活動内容、ボランティアや会員募集に関する情報、連絡先、団体からのメッセージなどを掲載したカタログ（A4 サイズの冊子、一部カラー刷りの予定）を作成する。 掲載団体は30～40程度とし、登録団体に掲載の希望を募る。 作成したカタログは、当センター内の他、公共施設等にも配架するとともに、ホームページに掲載をし、データをダウンロードできるようにする。
	その他特記事項	カタログは、センターの他の事業においても活用する。

(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の関係機関との間の交流及び連携の促進に関すること

9	事業名	市民活動フェスタの開催
	概要	市民公益活動の周知・参加促進、団体相互の交流などを目的としたイベントを、年に1回開催する。
	実施内容	展示や相談・体験・発表など、多様な催事によりこれまで活動に縁のなかった人にも市民活動を知ってもらう機会として千葉市民活動フェスタを実施する。ブース出展や発表・体験等のプログラムを通じ、多くの市民団体・個人・企業等の相互交流、情報受発信ができる場とする。またこのイベントを通じて、団体相互の交流や連携につながる機会も作れるように計画する。公募の実行委員会方式で企画・運営を進める。
	その他特記事項	新型コロナウイルス感染症の予防なども鑑み、開催形式については、オンラインなど多様な形を考える。

10	事業名	市民活動交流サロン
	概要	登録団体の相互交流、また市民活動に関心のある個人・法人・団体など多様な立場の人が気軽に交流できる、サロン形式の気軽な集まりを開催する。
	実施内容	登録団体だけでなく、市民活動に関心のある個人・企業・学校等、様々な立場の人が参加し、知り合い、意見交換も気軽にできるサロン風の「場」をつくる。テーマを定めて、年に3～4回程度開催。なお年に1回は町内自治会活動に関連したテーマを取り上げて開催する。
	その他特記事項	

11	事業名	ボランティア養成講座
	概要	ボランティアへの関心を高め、認識を広げ、実際に参加する人を増やすことを目的に、広く一般に向けて開催する講座。
	実施内容	ボランティアの養成・市民活動参加者の拡大を目的とした連続講座を実施。「ちばボランティア塾（仮）」として座学と活動体験を組み合わせ年間6回程度でのカリキュラムで、ボランティアの基礎知識やコミュニケーションのノウハウなどの内容を受講していただく。基本的には最初に塾生を募る形をとるが、単発参加も可とする。修了後は、フォローアップとしてボランティア受入先情報などを発信する。
	その他特記事項	

12	事業名	市民活動ステップアップ講座
	概要	既に活動をしている団体や、団体の設立を考えている人を対象にした、団体の運営や組織力強化に必要な知識・スキルを身につけることを目的とした講座を開催する。
	実施内容	広報・PR、税務・会計、資金調達など、団体の運営や組織力強化等に必要なテーマを設定し、知識やスキル等を身につけることを目的とした講座を開催する。 1回（2時間から2時間半程度）で完結するプログラムとし、年度内に異なるテーマで3～4回程度開催する。
	その他特記事項	

13	事業名	サポーターの募集・育成
	概要	ボランティア活動したい人を対象に、初歩的な体験の場として、市民活動支援センターの業務を支援してもらう。
	実施内容	センターの事業のサポートや、館内の環境整備等の活動をするサポーターを募集。センター外でのボランティア情報の紹介も行ない、ここを足掛かりに多くの場に参加する機会を見出してもらう。
	その他特記事項	

14	事業名	多様な主体との連携づくり
	概要	町内自治会、大学・高校、企業などと団体との連携の促進に向け、ニーズ調査やコーディネート等を行う。
	実施内容	町内自治会、大学・高校、企業など、目的や特徴が異なる多様な主体と市民活動団体との連携を促進する素地を作るため、ニーズ調査やコーディネート等を行う。 連携を希望する登録団体について、その情報を収集・整理し、ホームページ等で発信する。
	その他特記事項	

15	事業名	ボランティア募集情報提供施設との連携づくり
	概要	ボランティア活動の活性化を目的に、千葉市でボランティア募集情報の提供をしている公的施設と当センターとの間で、日常的な情報交換や事業協力を行う。
	実施内容	千葉市においてボランティア募集情報の提供をしている公的施設や機関・シニア世代の市民公益活動への参加を支援している機関等と、日常的な情報交換や事業協力を行う。相互の施設で行われるイベントへの参加・協力などにより連携を深め、機能の強化を図る。
	その他特記事項	

16	事業名	メールリストの運営
	概要	登録団体間の交流や情報交換を促進するため、登録団体自らが自由に発信することができるメールリストを開設し、管理運営する。
	実施内容	登録団体の代表アドレス一つを登録し、登録されたアドレスから市民公益活動に関する内容の情報発信や呼びかけなどが自由にできるメールリストを開設し、管理運営（アドレス登録や削除など）を行う。 現行で 6 つの区別、6 つの分野別、合計 12 種類のメールリストを開設しているが、交流促進等の観点から、1 種類に統合することも検討する。
	その他特記事項	

17	事業名	複数団体の連携の推進・支援
	概要	団体活動の活性化のため、複数の団体が合同であるいは協力して事業を行うことを推奨。その支援を行う。
	実施内容	市民公益活動団体や町内自治会など複数の登録団体等が連携し、自主的に活動をする枠組みができることをセンターとして推奨、推進してゆく。その枠組みで実施する事業などについては、広報面などの支援を行う。
	その他特記事項	

(4) 市民公益活動に関する相談に関すること

18	事業名	日常的な相談
	概要	センターの開館時間中に、来館や電話・メール等により寄せられる、市民公益活動に関連する相談に対応する。
	実施内容	センターの開館時間中に寄せられる、市民公益活動全般についての質問や問合せ、企業の社会貢献活動等に関する相談などに、随時対応する。 来所、メール、電話のいずれでも受け付けるが、専門的な相談については、予約の上、コーディネーターが配置されている日時に来所いただくことを推奨する。
	その他特記事項	

19	事業名	専門家による個別相談
	概要	税務・会計、ICT活用、広報、団体の立ち上げやNPO法人の運営などのテーマごとに日時を決め、予約制の個別相談を実施する。
	実施内容	税務・会計、ICT活用、広報、団体の立ち上げやNPO法人の運営などのテーマごとに日時を決めて、予約制で専門家（外部人材も活用）が対応する個別相談を実施する。 開催日数は月に6～8日程度、1日2件、1件50分で実施する。テーマについては、ニーズを見極めながら年度途中でも柔軟に見直す。
	その他特記事項	対面方式を原則とするが、新型コロナウイルスの感染拡大状況や、申込者の希望によっては、オンラインでの実施の調整も行う。

(5) 前各号に掲げるもののほか、センターの設置目的を達成するために必要な事業

20	事業名	施設のPR
	概要	センターを紹介するリーフレット等のツールを作成、イベント等を活用しPRを図る。
	実施内容	リーフレット等、センターを紹介する印刷物やデザインを作成、それらをツールとしてセンターのPRを図る。市民が多く集まる施設やイベントへの出展でのリーフレットやチラシ等の配布などの他にも、可能な周知活動を積極的に実施する。
	その他特記事項	

21	事業名	セルフカフェコーナーの設置
	概要	利用者の水分補給に役立つよう、衛生管理の許す範囲で、飲物の提供を行う。
	実施内容	施設利用者にコーヒー、お茶等の飲料を、無償で、セルフサービスにより提供する。
	その他特記事項	新型コロナウイルス感染症などの状況に対応して、実施・休止を判断する。

22	事業名	運営協議会の設置・運営
	概要	センターの円滑な運営および利用者満足度の向上等を図るため、センターへの要望や実施して欲しい事業などについて、利用者からの意見をいただくために運営協議会を設置・運営する。
	実施内容	年間を通じて利用者から情報収集している意見を協議資料として、それを検討・意見交換するための運営協議会を年2回程度開催する。運営協議会委員は選任せず、開催日当日に参加できるセンター利用者を運営協議会委員として位置付ける。
	その他特記事項	

23	事業名	NPO 法人設立に向けた説明会参加申込み受付業務
	概要	千葉市・千葉県が主催する、NPO 法人設立に向けた説明会の参加申込み受付業務を行う。
	実施内容	千葉市・千葉県が主催（共催）し、月に一回に開催される「NPO 法人を目指す方のための説明会」の参加申込み受付業務を行う。具体的には、開催日の前日 17 時まで申込みを受け付け、参加者名簿をまとめ、メール添付にて、千葉市および千葉県の担当課宛てに送信する。
	その他特記事項	

3-2 自主事業に関する計画

3-2-1 自主事業に関する基本方針

利用者の利便性を高めるため、本施設の利用者（特に団体）が会議や打合せを行う際に必要となる物品を、施設内でも適正な価格で提供することを自主事業の基本方針とする。料金は一般の市場と同程度とする。本施設は会議室等の施設利用料金が無料であることも踏まえ、有料提供への理解は得やすいと考える。

講座や相談・イベント等について、施設の事業として無料で実施するものと、自主事業として有料で実施するものが混在すると、利用者に誤解や混乱を生じる可能性がある。よって有料の講座や相談・イベント等は自主事業としては実施しない予定。

個々の団体の広報・PRになるような事業やサービスについては、有料の自主事業として実施する方針とする。ただし、実施にあたって通常の業務や施設の事業の運営に支障が出るような、規模の大きな自主事業は実施しない。

3-2-2 自主事業の実施計画（具体的な事業内容）

24	事業名	情報誌への折り込み
	概要	センターの情報誌を登録団体や公的施設など（約 950 箇所）に送付する際に、団体や協力企業の印刷物を、有料で同封するサービスを行う。
	実施内容	団体の広報支援を主目的とした事業。センターの情報誌を登録団体や公的施設など（約 950 箇所）に送付する際に、講座のチラシや団体紹介資料などの印刷物を、有料で同封するサービスを行うもの。通称名を「ちばさぽ PR 便」とする。 なお同封できるものは、市民公益活動に関する内容で、「千葉県広告掲載基準」に準拠するもののみとし、封入枚数・大きさの制限を付す。
	その他特記事項 （料金など）	料金：A4 判 1 枚相当につき、登録団体 2,000 円、協力企業 8,000 円を予定。

25	事業名	印刷機の貸出
	概要	登録団体に、印刷機を有料（ほぼ実費）で貸し出す。
	実施内容	登録団体の広報物作成の支援の一助とするため、感光式孔版印刷機を有料で貸し出す。利用は原則として 1 日あたり 1 回（2 時間または印刷枚数 5,000 枚まで）とする。利用の予約も受け付ける。
	その他特記事項 （料金など）	料金：50 枚ごとにインク代 10 円、製版 1 点あたり 100 円を予定。（1 製版での印刷は上限 1,000 枚。上回るときは再度新たに製版する。用紙は利用者が準備。）

26	事業名	カラーコピー機の設置
	概要	センターの来館者が自由に利用できるカラーコピー機を設置する。
	実施内容	登録団体に限らず、市民活動支援センターに来館した者が誰でも自由に利用できるよう、有料カラーコピー機（コイン式）を設置する。
	その他特記事項 (料金など)	白黒コピー：全サイズ（A4,B4,A3）1枚 10円、カラーコピー：A4サイズ 1枚 30円・B4・A3サイズ 1枚 50円を予定。

27	事業名	飲料・消耗品類の販売
	概要	ペットボトル入りの飲料、事務用品などを販売する。
	実施内容	利用者の利便性を高めるため、ペットボトルまたは缶入りのお茶や水、コピー用紙、事務用品などの消耗品を販売する。
	その他特記事項 (料金など)	料金：飲料 80～140円、A4白コピー用紙 500枚 400円、A3白コピー用紙 100枚 200円、A4カラーコピー用紙 500枚 700円、など。

3-3 取組目標

以下の成果指標および目標値を設定する。なお、「登録団体数」は年度末における値で、それ以外の指標については年間の値である。また、「ボランティア募集情報掲出数」については、当該月内に一日でも情報が掲出されていたものを1件と数えて月単位で集計し、その12か月分の合計により算出する。

成果指標	設定する目標 〔令和4年度〕	【参考】 市が設定した目標 〔令和4年度〕
施設利用者数（年間）	17,170	17,170
会議室利用件数（年間）	750	750
談話室利用件数（年間）	760	760
登録団体数（年度末時点での値）	790	790
ボランティア募集情報掲出数（年間）	700	700
講座等参加者数（年間）	500	500

なお目標値については、新型コロナウイルス感染症が終息した場合を想定したものである。これらの目標値を達成するために、指標ごとに、以下のような方策を実施することを検討する。

○施設利用者数

：掲示物のレイアウトを定期的に変えたり、資料を充実させたりし、来館者に「行くたびに新しい情報が得られる」と思ってもらえるよう努める。団体の利用の増加が施設利用者数の増加につながるので、後述する、登録団体数を増加させる方策にも力を入れる。

○会議室利用件数・談話室利用件数

：比較的空きの多い曜日や時間帯を案内する他、1時間単位で予約が可能なのも周知し、より多くの団体が予約できるように協力を求める。直前の利用キャンセルや無断キャンセルを減らしていただくよう、呼び掛けもする。

○登録団体数

：市内のNPO法人で未登録の団体に案内をする他、新たに登録が可能となる町内自治会にも案内をする。特に、会議室等の利用予定はなくとも、情報を受信できることや、他団体との交流や連携が促進されるなど、登録のメリットがあることをPRする。

○ボランティア募集情報掲出数

：統一様式を用意し、募集元でチラシを作成しなくてもいいようにし、情報の提供を促す。特に通年でボランティアを募集している団体に、統一様式の利用を呼びかける。団体の他、施設や公的イベント等のボランティア募集情報も積極的に収集する。

○講座等参加者数

：新型コロナウイルス感染症の状況に関わらず、講座等はオンライン方式でも積極的に開催し、移動が困難な人や、遠方からでも参加しやすいようにする。当センターの会議室は定員が少ないため、施設外での講座等の開催も検討する。

4. 施設維持管理業務の実施計画

(1) 施設の保守管理・修繕等

「千葉市民活動支援センター」の所在するビルは、三井不動産株式会社が管理にあっており、電気・設備、消防、環境衛生、防災等に関する業務は、指定業者であるところのファースト・ファシリティーズ株式会社が委託を受けて行っている。冷暖房、自動ドア、エレベーター、空調等、施設の保守や修理等を同社が行い、害虫駆除、窓の清掃等も定期的を実施する。施設内の床面のワックスがけは、年4回依頼。これらの保守や清掃作業には、必要に応じスタッフが立ち合う。

施設内の1件につき20万円以下の修繕は指定管理者が、それ以上の修繕に関しては、市民自治推進課と指定管理者が協議のうえ、実施する。

(2) 設備の管理・備品の管理等

建物や共用部の電気・設備、消防、環境衛生、防災等に関しては、本ビルを管理する三井不動産株式会社の指定企業であるファースト・ファシリティーズ株式会社が管理、監視、点検等を行っている。施設内の設備の管理は以下のとおり。

日常的には、スタッフが1日2回施設内や入口付近を巡回、設備や備品の状況を確認。(主に朝の開館時、夕方など利用者の少ない時間又は入れ替わる間の時間帯に実施。)建物設備の破損等を発見した場合は、防災センターへの連絡等、必要に応じ対応する。

施設の備品(物品)については、台帳を作成し、管理を行う。上記と同様、スタッフが1日2回巡回し、状況等を確認する。破損等を発見した場合は、市民自治推進課に報告し、対応を協議するとともに、利用者に危険のないように必要な措置をとる。

(3) 清掃管理

本ビルの管理にあたる三井不動産株式会社の指定業者ファースト・ファシリティーズ株式会社が、清掃管理、害虫駆除、窓の清掃をビル全体の規定に準じ行う。

施設内の床面のワックスがけは、年間4回、同社が実施。必要に応じスタッフが立ち合う。日常の館内の清掃は、スタッフが開館時や閉館前の1日2回、また利用者の少ない時間帯に、モップ掛け、ほうきによる清掃を行う。また、新型コロナウイルス対策が必要な場合は、アルコールによるテーブル等の清拭を行う。

(4) 警備業務

ビル全体の警備は、ファースト・ファシリティーズ株式会社が行う。

当施設に、他の利用者への迷惑や危害を加える恐れのある人が訪れた場合の対応については、マニュアルを作成して対応手順を共有。最寄りの交番や防災センターの電話番号、通報する際の文言等についても、マニュアルに記載する。

5. 経営管理業務

(1) 利用者の意見聴取（アンケート調査などの実施方法）

以下の方法により、利用者の意見聴取を実施する。

①利用者アンケート

年に2回、登録団体および来館者に対して「利用者アンケート」を実施する。調査票は、登録団体には情報誌に同封して送付する他、館内にも配架、またメーリングリストにも添付し、メールでの回答も可とする。またホームページ上に回答フォームを作成し、インターネット上で回答ができるようにする。QRコードにより、スマートフォンからも簡単にアクセスできるようにし、回収数の増加を図る。

質問内容であるが、基本的には「施設・設備」について、「情報提供」について、「講座やイベント」について、「職員の対応」について、といった大きなくくりで満足度を選択肢で回答していただく形とし、自由記述欄も設けるものとする。

②事業ごとのアンケート

講座や個別相談の参加者に、アンケートを配布する。設問を多くすると回収率が低下するため、感想や意見の自由記述を中心に、最小限の質問項目数にする。

③運営協議会

管理運営の基準に従い、利用者（登録団体）からの生の声を聞く機会であり、議論もできる場である、運営協議会を設置・運営する。

④意見箱の設置

施設内に「ご意見箱」を常設。利用者が匿名で、自由に意見や感想を投函できるようにする。寄せられた主な意見とそれに対する回答はとりまとめをし、掲示等により公開する。

⑤その他

特に登録団体の来館時には積極的にコミュニケーションを図り、声（評価）を聞き出すように努める。

(2) 自己評価の実施

毎月の月次事業報告書において、管理業務の実施状況に関する自己評価を実施する。

6. 収支予算

6-1 施設の事業の収支予算計画書

【収入の部】

分類項目	摘 要	金額 (円)	小計 (円)
事業収入	指定管理料	19,920,000	19,920,000
	合 計 金 額	19,920,000	19,920,000

【支出の部】

分類項目	摘 要	金額 (円)	小計 (円)
人件費	人件費・業務交通費	12,480,000	12,480,000
事務費・管理費	報償費	726,000	6,008,000
	旅費	110,000	
	事務消耗品費	450,000	
	印刷製本費	869,000	
	広告宣伝費	116,000	
	光熱水費	720,000	
	通信運搬費	812,000	
	保険料	15,000	
	賃借料	1,575,000	
	手数料	175,000	
	図書購入費	20,000	
	修繕費	100,000	
	事務管理費	240,000	
	受託事業費	80,000	
委託費	施設管理費	168,000	1,332,000
	清掃費	108,000	
	防火管理点検費	44,000	
	ウェブ関連費	396,000	
	会場設営費	220,000	
	音響・司会料	66,000	
	撮影編集関連費	330,000	
管理に係る備品経費		100,000	100,000
	合 計 金 額	19,920,000	19,920,000

6-2 自主事業の収支予算計画書

【収入の部】

分類項目	摘 要	金額 (円)	小計 (円)
自主事業収入	手数料収入 (折り込み)	100,000	660,000
	売上 (印刷機)	220,000	
	売上 (コピー機)	160,000	
	売上 (飲料・消耗品類)	180,000	
雑収入	銀行利息等	10	10
合 計 金 額		660,010	660,010

【支出の部】

分類項目	摘 要	金額 (円)	小計 (円)
自主事業費	折り込み	32,000	525,000
	印刷機	180,000	
	コピー機	148,000	
	飲料・消耗品類	165,000	
合 計 金 額		525,000	525,000