

平成28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	市民公益活動の促進を図るため
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の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。
成果指標※	① 施設来館者数 ② 登録団体数（年度末時点） ③ 会議室利用団体数 ④ 談話室利用団体数
数値目標※	—（※選定時は数値目標を設定していない）
所管課	市民局 市民自治推進部 市民自治推進課

※ 成果指標は、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	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
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
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26年4月1日～平成29年3月31日（3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※	H28 年度実績	H27 年度実績
施設来館者数	—	17,864 人	18,186 人
登録団体数（年度末時点）	—	724	710
会議室利用団体数	—	727 団体	729 団体
談話室利用団体数	—	687 団体	660 団体

※ 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	H28 年度実績
—	—

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目	H28 年度	【参考】 H27 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	17,019	17,019	実績－計画	0	
	計画	17,019	17,019	計画－提案	0	
	提案	17,019	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	17,019	17,019	実績－計画	0	
	計画	17,019	17,019	計画－提案	0	
	提案	17,019	17,019			

イ 支出

(単位：千円)

費 目	H28 年度	【参考】 H27 年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
人件費	実績	9,530	9,091	実績－計画	1,082	
	計画	8,448	8,035	計画－提案	▲1,308	
	提案	9,756	9,756			
事務費	実績	686	712	実績－計画	▲89	
	計画	775	827	計画－提案	60	
	提案	715	715			
管理費	実績	4,786	4,823	実績－計画	484	
	計画	4,302	4,690	計画－提案	1,782	
	提案	2,520	2,520			
委託費	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	▲532	
	提案	532	532			
その他事業費	実績	2,017	2,393	実績－計画	▲1,477	
	計画	3,494	3,467	計画－提案	▲2	
	提案	3,496	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	17,019	17,019	実績－計画	0	
	計画	17,019	17,019	計画－提案	0	
	提案	17,019	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		H28年度	【参考】 H27年度
自主事業収入	実績	1,055	954
その他収入	実績	0	0
合計	実績	1,055	954

イ 支出

(単位：千円)

費目		H28年度	【参考】 H27年度
人件費	実績	194	186
事務費	実績	0	0
管理費	実績	60	60
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	794	636
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	1,048	882

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)

		H28年度	【参考】H27年度
必須業務	収入合計	17,019	17,019
	支出合計	17,019	17,019
	収支	0	0
自主事業	収入合計	1,055	954
	支出合計	1,048	882
	収支	7	72
総収入		18,074	17,973
総支出		18,067	17,901
収支		7	72
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
施設来館者数	—	
登録団体数（年度末時点）	—	
会議室利用団体数	—	
談話室利用団体数	—	

【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	C	C	誰でも利用できるオープンスペースを確保、無線環境も整備し、利用向上に努めた。緊急時の対応も職員に周知。
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			
2 施設管理能力			
(1) 人的組織体制の充実	C	C	職員研修を通じ、職員の能力向上に努めた。外部研修を希望する職員には適宜参加を支援。
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			
(2) 施設の維持管理業務	A	C	会議室に照明を増設。会議に必要な明るさを確保した。
施設の保守管理 設備・備品の管理・清掃・警備等			
3 施設の効用の発揮			
(1) 幅広い施設利用の確保	A	B	規定の開館時間に加え、日曜・祝日を除く月～土まで、施設を夜9時まで開館し、利用者の利便を図っている。
開館時間・休館日			
電話、窓口等での丁寧な対応 利用促進の方策			
(2) 利用者サービスの充実	B	C	インターネットなども活用して広報を行い施設のPRや講座の集客に努めた。登録団体間のMLの周知と活用にも努めた。
利用者への支援 利用者意見聴取・自己モニタリング			
(3) 施設における事業の実施	B	C	フェスタに新企画を展開。シンポジウムとも併せて、団体の活性化や交流、連携のきっかけを作った。
施設の事業の効果的な実施 自主事業の効果的な実施			
4 その他	C	C	職員は全員市内在住者を雇用。図書の購入、施設の保守などは市内業者に発注。
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
—		

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	情報誌に同封して、登録団体に配布。メールでも送付。メール、FAX、来所などで回収。
	回答者数	第1回) 70件 第2回) 66件
	質問項目	第1回：以下、5項目の質問と自由記述 第2回：以下5項目の質問と自由記述
結果	第1回：アンケート結果	1) 「施設・設備」についての満足度 「満足している」「やや満足」をあわせると82.8%。 ・専有の場所がない団体にとって、会議室等はあるがたい。 ・土日や夜間も利用できて、助かる。 2) 「情報提供」についての満足度 「満足している」「やや満足」をあわせると88.5%。 ・ちばさぼ通信に団体の情報をのせていただき、信用が高まった。 3) 職員の「対応」について 「満足している」「やや満足」をあわせると90%。 ・丁寧で、親切に対応してくれる。 4) 「相談業務」についての満足度 「満足している」「やや満足」をあわせると44.3%。「わからない」が44.3%。 ・必要情報を含め、希望通りに対応してもらえた。 5) 昨年度と今年度の比較について 「よくなった」「ややよくなった」をあわせると37.2%。「変わらない」が44.3%。 ・チラシの折り込みサービスなど、市民活動活性化のための新しい取り組みをしている。 6) その他のご意見 ・管理・運営に非常に努力され、成果を上げてきていることを強く感じる。
	第2回：アンケート結果	1) ホームページについて ・「わかりやすい」が47%。情報量は「適当」が71.3%。 閲覧内容については「利用と予約」が37.9%と高い。 2) 「ちばさぼ通信」について ・興味のある記事として「ちばさぼの事業紹介」や「市民団体のイベント情報」が共に35%程度と高い。 3) メールマガジンについて ・わかりやすさは「わかりやすい」が36.4%。情報量は「適当」が59.1%。 4) 「講座と相談」について ・「3回以上」の参加は24.2%。「参加したことがない」が48.5%。 ・「やってほしい講座」は、「プレゼンテーションのパワーポイントの使い方」 5) 有料サービスについて ・「紙の販売」「ちばさぼPR便」などは「利用した」が10%~20%程度。 これに対し「飲料の販売」は「利用した」が54.5%と高い。 6) その他ご意見 ・もう少し広い会議室があるといい。 ・対応がよく、安心して利用できる。

(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
気軽に使える会議室が他にもないか	近隣の施設を紹介。 無料または安価に使える施設の情報を提供。

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"> ・「専門家による相談」の相談員を5名から6名に増員。団体の支援の幅を広げた。 ・市民活動フェスタに、センター独自の企画として「スペシャルワークショップ」を実施。「千葉をこうしたい」の提案に「夢大賞」を贈呈。ここでの発表を契機に、新たな活動の準備を始める団体もあった。 ・「千葉市を元気にするミニシンポジウム」を開催。団体同士の交流や連携のきっかけを作った。個人が結びついで新たな団体結成の動きも起こりつつある。
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・施設来館者数と会議室利用団体数は減少したものの、登録団体数と談話室利用団体数については前年度を上回っており、また、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。 ・平成28年度から「専門家による相談」に広報相談を設け、利用者のニーズに合わせた相談業務を行っている点が高く評価できる。
----------	---	----	--

【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

平成29年度から新指定管理者による運営となったため、対象外。