

千葉市民活動支援センター

2018年度 事業報告書

2019年4月26日

指定管理者

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

# 目 次

1. 基本事項 .....	1
(1) 管理運営に係る報告 .....	1
①事業計画書の細目に沿った報告	
②情報公開事務の実施状況	
(2) 施設利用実績表 .....	2
(3) 人員の配置及び緊急連絡体制 .....	7
(4) 主な報告内容（日報より特筆事項） .....	8
(5) 取組目標に対する結果の報告 .....	22
2. 施設使用許可業務 .....	23
(1) 使用許可受付関係	
(2) 利用者要望・苦情への対応等	
(3) 利用者へのサービス向上、利用率向上の工夫	
3. 市民公益活動促進事業に関する報告 .....	26
(1) 受託事業報告 .....	26
(2) 自主事業報告 .....	35
4. 施設維持管理業務の実施報告 .....	36
(1) 保守管理業務	
(2) 清掃業務	
(3) 警備業務	
(4) 設備機器管理業務	
(5) 備品等保守管理業務	
(6) 修繕業務（修繕実施件数・金額等）、修繕報告	
5. 経営管理業務 .....	37
(1) モニタリングの実施状況、分析結果 .....	37
(2) 自己評価 .....	40
(3) 市との連絡調整の実施状況 .....	43
6. 収支決算 .....	44
(1) 受託事業の収支決算書	
(2) 自主事業の収支決算書	

### (1) 管理運営に係る報告

#### ①事業計画書の細目に沿った報告

- ・「3. 市民公益活動促進事業に関する報告」において、詳細に記述する。

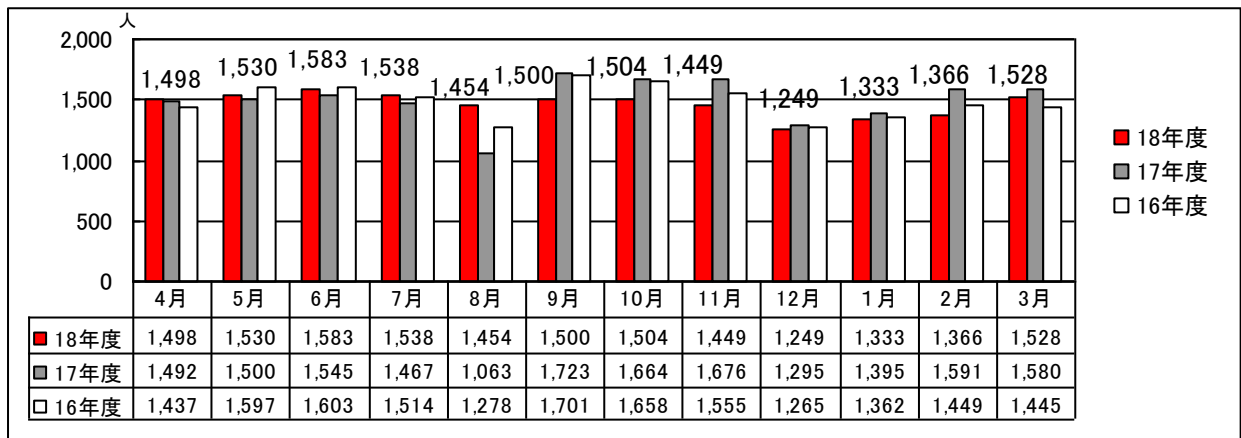
#### ②情報公開事務の実施状況など

- ・文書の公開の申出があった際は、「情報公開規程」に準じ、情報公開事務を実施する。
- ・2018年度においては、公開申出（公開申出書の提出）は0件であった。

# 1. 基本事項

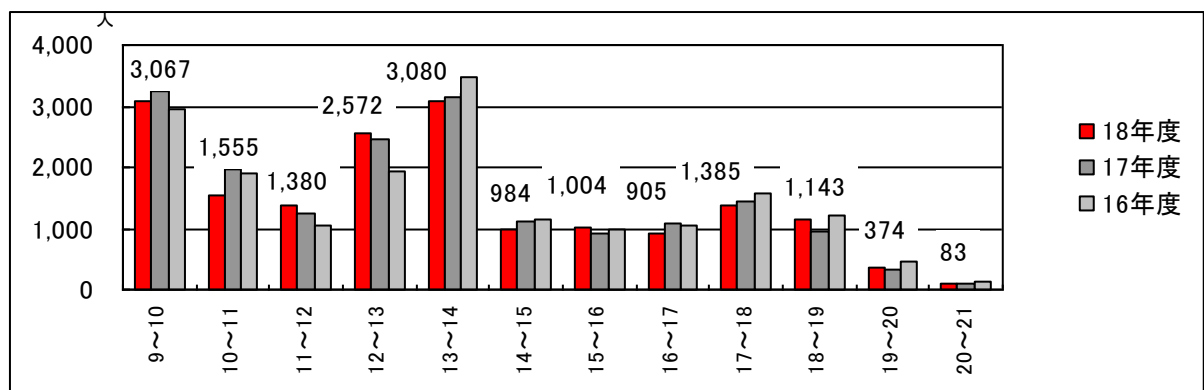
## (2) 施設利用実績表 (※カッコ内は2017年度実績)

### ①月別入館者数 年間合計：17,532人(17,991人)

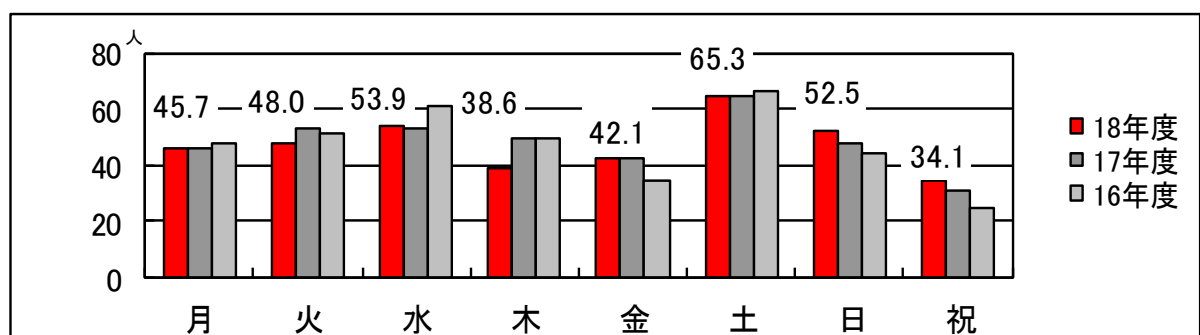


- ・年間合計の入館者数は、前年度を500人弱下回りました。1日あたりに換算すると約1.3人の減少であり、“微減”と言ってよいと考えます。
- ・月別では、前年同月比で8月が大きく増加した一方、9・11・2月は大きく減少しました。ただ、月別入館者数の差は前年より小さく、一年を通して安定した利用がありました。
- ・このグラフにはデータはありませんが、会議室や談話室の直前キャンセルや無断キャンセルが多く、それが入館者数にも影響していると推察されます。

### ②時間別入館者数



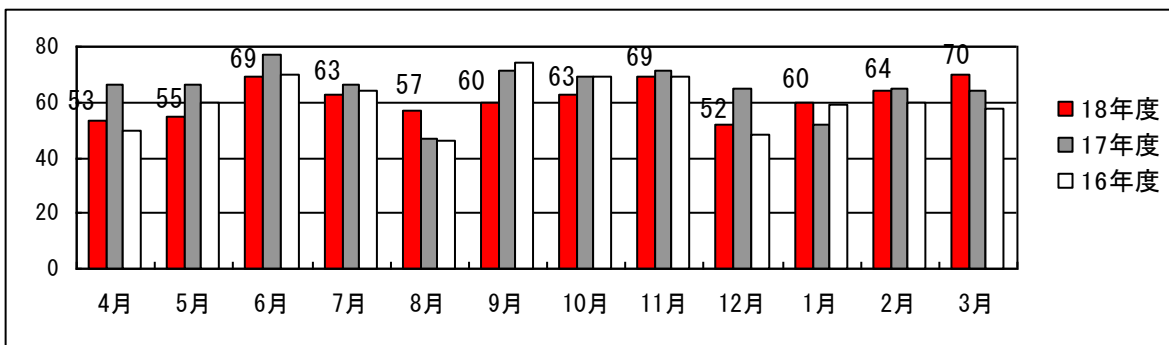
### ③曜日別入館者数(1日平均数)



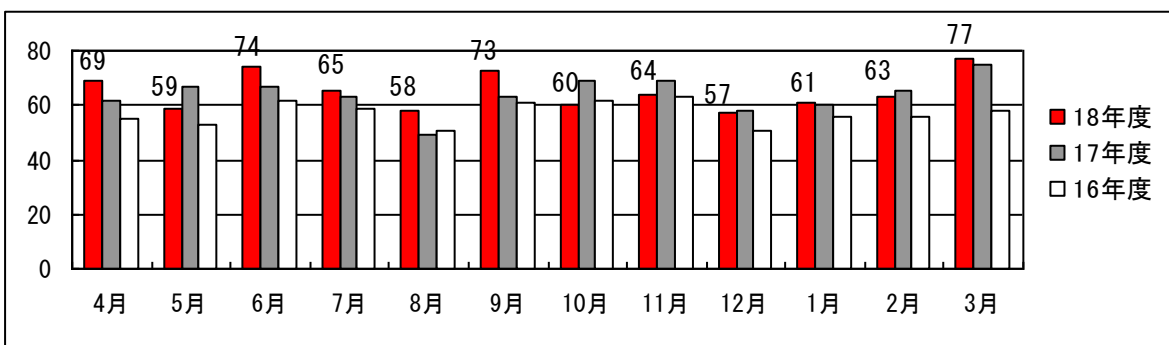
# 1. 基本事項

- ・時間別の入館者数は13時台が最多で、これに僅かな差で9時台が続いています。3番目の12時台と4番目の10時台は、16年度はほとんど差がありませんでしたが、この2年で大きく差がつかしました。その他の時間帯は、ここ3年で大きな変化はありません。
- ・曜日別では、昨年度、一昨年度と同様に土曜が最多となりました。平日の中では、過去2年は金曜日が最小でしたが、今年度は木曜日が前年度より大きく減少し、最少となりました。ただ、木曜と金曜の差は大きくありません。
- ・日曜や祝日の入館者数が、この2年間は伸び続けています。

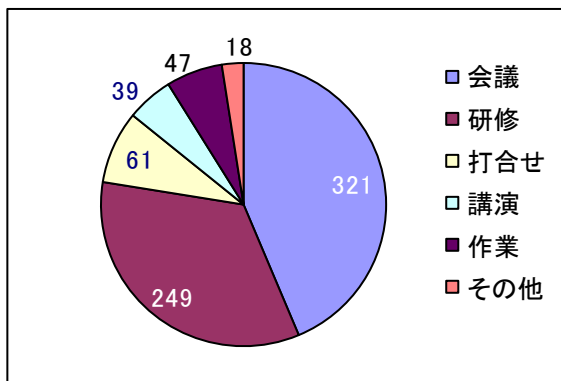
## ④月別会議室利用団体数 年間合計：735団体（779団体）



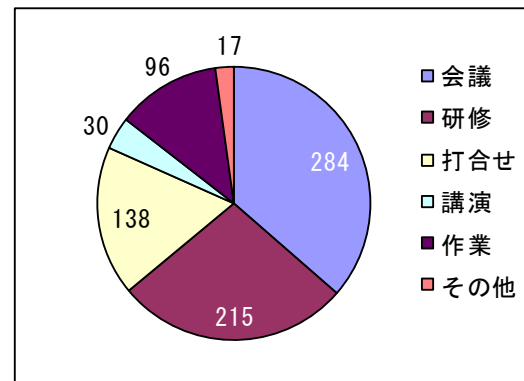
## ⑤月別談話室利用団体数 年間合計：780団体（767団体）



## ⑥会議室の利用内訳



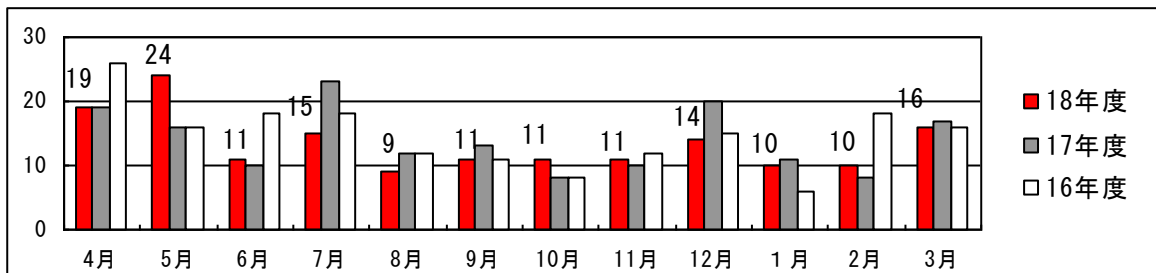
## ⑦談話室の利用内訳



# 1. 基本事項

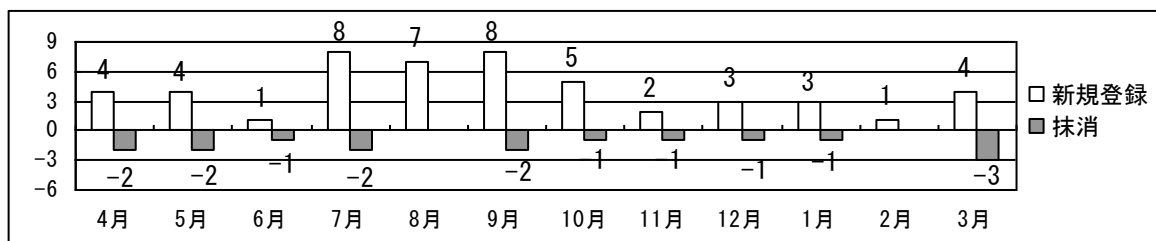
- ・会議室の利用団体数は前年度より減少、談話室は前年度より増加し、会議室よりも談話室の利用団体数の方が多くなりました。ここ数年で見ると、談話室の利用団体数の伸びが、非常に顕著です。これは談話室にスクリーンを設置したため講座での利用が増えたこと、また打合せなどの際に、談話室は机を移動する必要がないことが好まれている、といった理由が考えられます。
- ・入館者数が最少だった12月は、会議室・談話室の利用団体数も最少となりましたが、入館者数が最多の6月は、会議室・談話室の利用団体数は最多となっていません。
- ・利用目的は、両室とも「会議」が最多となりました。前年度は、会議室では「研修」目的が最多でしたが、頻繁に利用する団体に変化があったことの影響と考えられます。
- ・会議室は、「会議」と「研修」目的の2つの利用が突出しており、全体の4分の3の割合を占めています。これに対し、談話室は3番目に多い「打合せ」目的が約18%、4番目の「作業」目的でも12.3%の割合があり、多目的に利用されていると言えます。

## ⑧紙折機利用回数 年間合計：161回（167回）

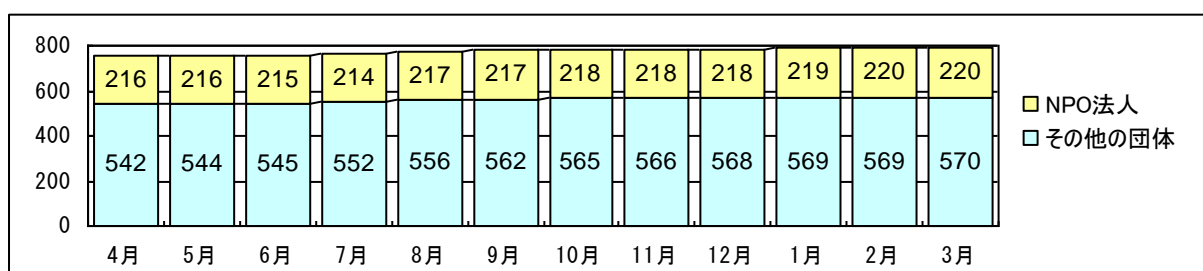


- ・紙折機の利用回数は、昨年度と比べると僅かに減少し、2日に1回程度利用があるという状況です。前年同様、同一団体が複数回利用しているケースが多く見られます。

## ⑨登録団体の増減 前年度比：50増16減

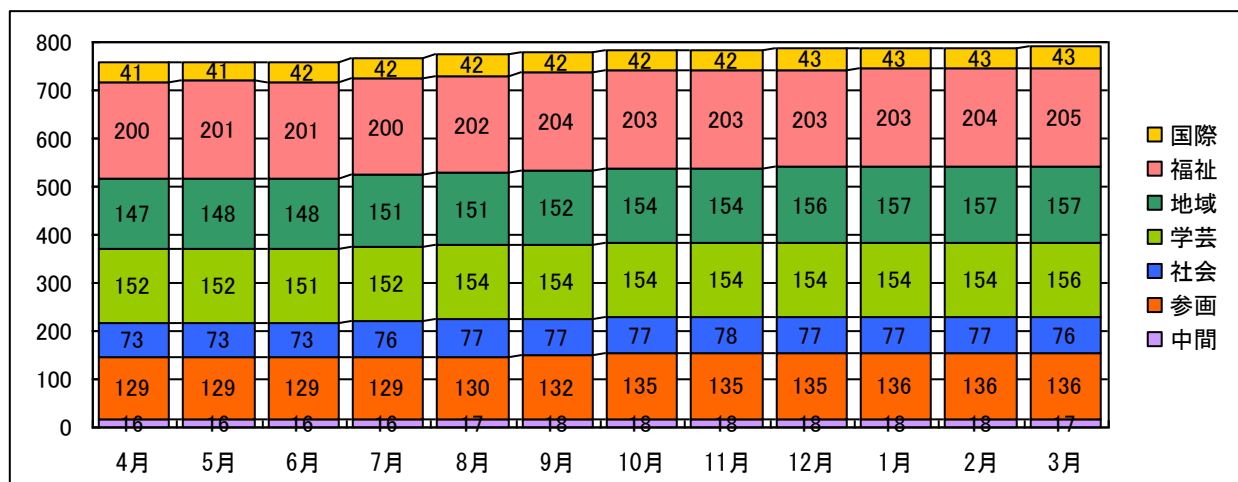


## ⑩登録団体の推移と区分 2018年度末現在：全790団体（全756団体）



# 1. 基本事項

## ⑪登録団体の推移と分野別内訳



## ●小分野別・NPO法人の有無別の登録団体数（2018年度末現在）

中分野	小分野		NPO法人	任意団体	小分野別 団体数計	中分野別 団体数計
国際	国際協力	11	11	32	43	43
福祉	保健・福祉	1	80	125	205	205
地域	まちづくり	3	17	51	68	157
	環境保全	7	20	57	77	
	災害救援	8	2	2	4	
	地域安全	9	3	5	8	
学芸	学術・文化・ 芸術・スポーツ	6	23	129	152	156
	科学技術	15	3	1	4	
社会	社会教育	2	9	30	39	76
	観光の振興	4	0	2	2	
	農山漁村 中山間地域振興	5	2	2	4	
	情報化社会	14	5	7	12	
	経済活動活性化	16	1	10	11	
	消費者保護	18	3	5	8	
参画	人権擁護・ 平和推進	10	2	26	28	136
	男女共同参画	12	3	14	17	
	子どもの 健全育成	13	24	58	82	
	職業能力開発・ 雇用機会拡充	17	5	4	9	
中間支援	中間支援	19	7	10	17	17
	計		220	570	790	790

## 1. 基本事項

- ・前年度末から一年間の登録団体の純増数は34で、前年度の32とほぼ同数となりました。また抹消団体は16で、前年度の22に比べてやや減少しました。
- ・新規登録団体のうちNPO法人の数は8、抹消団体のうちNPO法人の数は5、またNPO法人化した団体が2、任意団体に戻した団体が1あり、純増数34のうち、NPO法人は4団体でした。全登録団体に占めるNPO法人の割合は、減少する傾向が続いています。
- ・小分野別の登録団体の増減を見ると、「まちづくり」分野が6団体、「学術・文化・芸術・スポーツ」分野が5団体、「保健・福祉」分野と「子どもの健全育成」分野が4団体増加したのが目立ちます。
- ・中分野別の増減と年度末時点の登録団体数を見ると、「地域」分野が10団体増え、この一年間で「学術」分野の団体数を逆転しました。「参画」分野が9団体増加したのも目立ちます。登録団体数が最も多いのは、「福祉」分野で変わりません。

### ⑫ロッカー利用団体数：80団体

- ・4月末時点ではロッカーに8つ空きがありましたが、年度途中で新規の利用申請があり、年度末時点で、84あるロッカーのうち、80が利用されています。



### (3) 人員の配置及び緊急連絡体制

#### 《人員配置》

最低7名の職員を配置し、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と、勤務時における責任者（以下、単に責任者と呼ぶ）の配置について、下表に示す。

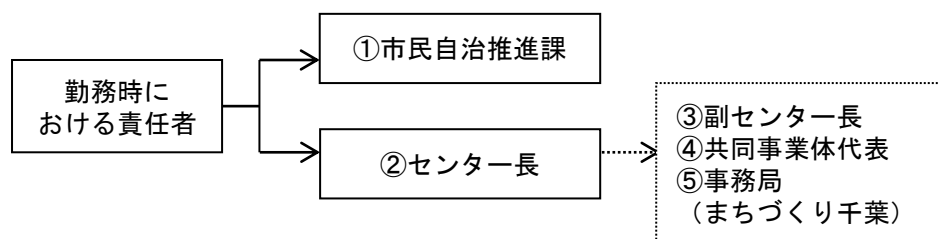
	9：00～18：00 (日中)	18：00～21：00 (夜間)
平日	2名 (うち1名はセンター長、副センター長、または 共同事業体代表が勤務し、責任者となる。)	1名
土曜	2名 (うち1名をシフト決定時に責任者と定める。)	1名
日曜・ 祝日	2名 (うち1名をシフト決定時に責任者と定める。)	

※日中の時間帯も、休憩時（1時間）は1名体制となることがある。

※実際の勤務シフトは、開館前の8:50より最低1名、及び閉館後の21:10(日曜祝日は18:10)まで最低1名が勤務する。

#### 《緊急連絡体制》

緊急時の連絡体制は、以下のとおりとする。緊急時に責任者は、①と②の双方に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・⑤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・⑤と協議するとともに、責任者などに対応についての指示を出す。



### (4) 主な報告内容（日報より特筆事項）

《4月6日（金）》

■当ビル8階の千葉市国際交流協会（千葉市国際交流プラザ）が移転  
標記施設が、4/2より千葉中央コミュニティセンターの2階に移転。職員間で情報を共有し、古い情報が入ったリーフレットは、先方に確認の上破棄した。

《4月16日（月）》

■消防点検実施

9時頃より、防災センター職員により、当センター内の消防点検（スプリンクラーと非常放送設備の点検）を実施。異常なし。

■公民館との連携の件

市民自治推進課より、「宮崎公民館の職員が当センターと公民館との連携に関心をもっているようで、センターの主催事業を公民館で開催する（例えば共催する）ことに前向きだったので、直接センターに連絡があるかもしれない」との電話連絡があった。

《4月17日（火）》

■広報依頼の件

「若葉区役所地域振興課」より4/10にメールで依頼のあった「若葉区地域活性化支援事業」の情報を、当ホームページに掲載。

《4月24日（火）》

■8/28の会議室・談話室の予約（雇用推進課）

上記の予約は、雇用推進課が関係している「千葉市夏休みおしごと感動体験」という企画の会場・控室として借りられないかという相談があり、仮押さえをしたもの。市民自治推進課と協議し、実行委員会で団体登録をしてもらった上で、使用許可を出すこととなった。

《4月27日（金）》

■紙折機の点検・修理

紙折機が、用紙をセットしているのにエラーメッセージが出るトラブルが頻繁に発生するため、業者に点検を依頼。LION事務機より委託を請けている「(株)ジェイエスキューブ」が点検・修理を実施。トラブルは解消した模様。

《4月28日（土）》

■隣接する千葉市観光協会が移転

標記施設が、5月1日より千葉中央コミュニティセンター10階に移転すること。職員間で情報共有をした。

## 1. 基本事項

《5月8日（月）》

### ■当ビル8階の工事について

産業支援課の職員が来所。5/10より、千葉市産業振興財団が当ビル8階に入居予定で、その工事が始まるため、振動や多少の音が発生する可能性がある旨の説明あり。

### ■広報依頼の件

「中央区地域振興課 地域づくり支援室」より依頼のあった「平成30年度中央区地域活性化支援事業（追加募集）」の情報を、当ホームページに掲載。

《5月14日（月）》

### ■市施設の爆破予告に係る対応

市民自治推進課より、千葉市宛てに「千葉県庁、千葉市役所及び区役所を爆破する」旨の手紙があったので、施設の点検・安全確保等を行うよう指示あり。すぐに点検を行い、問題がないことを報告した。なお爆破予告の日時指定がないため、当面の間は継続して点検等を行うようにという指示もあった。

《5月19日（土）》

### ■広報依頼の件

千葉県高齢者福祉課から依頼のあった「元気高齢者の活躍サポート事業の実施団体の募集」の情報を、当ホームページに掲載。

《5月22日（火）》

### ■消防設備点検

防災センター職員により、消防設備の点検を実施。問題なし。

《5月24日（木）》

### ■当センター主催の講座に申し込みの方より問合せ

「ハローワーク千葉南に配架されていたチラシを見て講座に申し込んだが、受講すると、求職中の研修を受けたという証明印がもらえるのか？」との問合せあり。ハローワークの職員から、当センターに尋ねるように言われたとのことだが、ハローワークにチラシの配架依頼はしていないし、「求職中の研修」というものに思い当たる節がないため、ハローワーク千葉南に連絡をしたところ、「おそらく職業訓練のコーナーのチラシを見たのだと思うが、その申し込み先は訓練実施者なので、職員はそういう対応をしたと思われる。職業訓練に該当しない貴センターの講座のチラシが、なぜ配架されていたかは不明だが、確認して撤去する」とのこと。問合せをしてきた方に、上記の経緯および証明印は押せないことを連絡し、納得していただいた。

## 1. 基本事項

《6月1日（金）》

### ■匿名 FAX 受信

当センターに宛てるのは的外れな苦情が書かれた、匿名の FAX を受信。数年前から、同様な内容のものが年に1~2回届いている。市民自治推進課に連絡・転送済み。

《6月5日（火）》

### ■当施設入口付近（9階共用部）にある自動販売機トラブル

標記の件で利用者より問い合わせあり。文化振興財団に確認したところ、トラブルが発生した場合、4階の文化センター受付で対応するので案内してくださいとのこと。

《6月7日（木）》

### ■広報依頼の件

千葉市環境保全課から依頼のあった、「環境関連の講座を実施する団体募集」の情報を当ホームページに掲載。

《6月11日（月）》

### ■「千葉県市民活動支援組織ネットワーク会議」に参加

千葉県庁内で開催された標記会議の作業部会に、当センター職員が参加。

《6月18日（月）》

### ■危機管理体制の再確認及び徹底について

市民自治推進課より、県内他市に「菓子に毒を入れて全国のどこかの店に仕掛ける」などの内容のメールが寄せられたので、危機管理体制の再確認及び徹底を図るようとの指示あり。犯行日時に関する記載はないので、当面、開館後と閉館前に施設内の点検（不審物がないか等の確認）を行い、日報に記載をする。

### ■電子メールによる個人情報漏えいの注意

市民自治推進課より、市の各部署で、電子メールによる個人情報漏えいが続いているので、あらためて細心の注意を払うよう通知あり。全職員に周知を行った。

《6月20日（水）》

### ■広報依頼の件

洲崎福祉財団より依頼のあった、「障害児者に対する自立支援活動への助成募集」の情報を当ホームページに掲載。

《6月22日（金）》

### ■インターンシップ受入について

市民自治推進課より、千葉市のインターンシップ事業における、センターでの大学生の受入について依頼あり。8/31~9/2の3日間、2名の大学生を受け入れる予定。

## 1. 基本事項

《7月7日（土）》

### ■障害者の実習を受け入れ

障害者就労移行支援事業を行っている登録団体「(一般社団法人) 飛翔」からの依頼で、昨日と今日の2日間、発達障害のある人（1名）の実習を受け入れ。通信の発送作業などを行ってもらった。

《7月10日（火）》

### ■広報依頼の件

「市民ネットワーク千葉県」より依頼のあった助成金情報「市民ネットワーク千葉県元気ファンド」を、当ホームページに掲載。

《7月17日（火）》

### ■助成金申請にあたっての推薦文の依頼

「子ども劇場千葉県センター」より、標記の依頼あり。過去に依頼があった時と同様に、共同事業体の名前で推薦文を書いた。

《7月24日（火）》

### ■広報依頼の件

「千葉市療育センターふれあいの家」より依頼のあった「手話中級講習会（初級）」の講座情報を、当ホームページに掲載。

《7月27日（金）》

### ■市民活動ステップアップ講座の開催を中止

台風の接近が予想されており、申込者からも問合せがあったため、利用者の安全確保を優先し、7月28日に予定していた「市民活動ステップアップ講座」は中止とすることを決め、申込者全員に連絡をした。

《8月1日（水）》

### ■広報依頼の件

「住友生命保険相互会社」より依頼のあった、「第12回『未来を強くする子育てプロジェクト』子育て支援活動の表彰」の助成情報を、当ホームページに掲載。

《8月3日（金）》

### ■「ボランティアリーダーマネジメント研修会」に参加

千葉県社会福祉センターで開催された標記研修会に、当センター職員が参加。

## 1. 基本事項

《8月7日（火）》

### ■千葉市業務改革推進課より問合せ

標記の課より、イベントでボランティアを募集したいという相談。「個人情報など、どこまできいたらよいのか」といった質問があったが、当センターの場合、個人の登録制度がないので個人情報は管理していないことを伝えた。

《8月14日（火）》

### ■広報依頼の件

「生命保険協会」から、市民自治推進課経由で依頼のあった、「元気シニア応援団体に対する助成活動」の助成情報を、当ホームページに掲載。

《8月22日（水）》

### ■広報依頼の件

「千葉市療育センターふれあいの家」より掲載依頼のあった、「視覚障害者への音訳ボランティア講習会」の講座情報を、当ホームページに掲載。

《8月24日（金）》

### ■広報依頼の件

「千葉県福祉ふれあいプラザ」より、メールにて依頼のあった「コミュニティカフェ開設講座」の情報を、当ホームページに掲載。

《8月27日（月）》

### ■「ちばシティポイント」の端末貸与

市民自治推進課より、9月2日のマッチングイベントで使用する、「ちばシティポイント」付与のためのスマホ端末等を貸与。使用方法や注意事項の説明を受け、無償配布用のWAONカードやリーフレットも受理。

《8月28日（火）》

### ■「日本オオカミ協会」より後援の依頼

標記団体より、千葉市民活動支援センターにイベントの後援をしてほしいという依頼。過去にも別の団体から同様の依頼があったが、「千葉市民活動支援センター」名義でなく、指定管理者（共同事業体）の名義でなら可能とのことで対応した。念のため、市民自治推進課に再確認する。

《8月30日（木）》

### ■通信発送作業のお手伝い（障害者施設の実習）

障害者就労移行支援事業を行っている施設である「パレット稲毛海岸」（運営者は一般社団法人飛翔）より、7月に引き続き実習生1名の受け入れ依頼あり。作業内容は、通信の発送作業を希望。9月3日と4日の午前に受け入れることにした。

## 1. 基本事項

《8月31日（金）》

### ■インターンシップ実習生受け入れ

千葉市が募集したインターンシップの実習生（大学生）2名の受け入れを開始。期間は、9月2日までの3日間。主に、「ボランティア・市民活動マッチングプログラム」の準備・運営補助に従事してもらう。

《9月1日（土）》

### ■2018年度第1回利用者アンケート開始

本日より、標記アンケートを開始。センター内へ調査票を配架した他、当ホームページに回答のフォームを掲載。実施期間は、9月30日までの予定。

《9月2日（日）》

### ■インターンシップ実習生受け入れ

8月31日から9月2日までの3日間、千葉市が募集した2名のインターンシップ実習生（大学生）をセンターで受け入れた。

《9月4日（火）》

### ■広報依頼の件

「コープみらい財団」から依頼のあった「社会貢献活動表彰・助成団体」募集の情報を、当ホームページに掲載。

《9月6日（木）》

### ■千葉県社会福祉協議会より問い合わせ

ボランティアをしたいと希望する個人が来所した場合の対応方法について、電話で問い合わせあり。希望を聞き取った後、ボランティア募集カードや団体の公開情報を提示するなどし、その後は本人から直接受け入れ先に申し込みをしていただくようにしていると回答した。

《9月8日（土）》

### ■広報依頼の件

「国際ヒーリング看護協会」より依頼のあったシンポジウム「第11回 命輝く医療とは」の情報を、当ホームページに掲載。

《9月10日（月）》

### ■「県民活動PR月間賛同行事」の申請

千葉市民活動フェスタを、標記の賛同行事として申請。昨年度まで所管課の名前で申請していたが、今年度からは当センターとして申請した。（所管課の確認済み。）

## 1. 基本事項

《9月13日（木）》

### ■総合消防訓練に参加

千葉中央ツインビル（防災センター）が実施した総合消防訓練に参加。

《9月14日（金）》

### ■広報依頼の件

稲毛区地域振興課から依頼のあった「稲毛区地域交流フォーラム」情報を当ホームページに掲載。

《9月18日（火）》

### ■廃棄物対策課から問合せ

標記の課より、「清掃活動を行っている団体からメンバー募集等のPRがしたい」との相談があったが、課では対応ができないので、市民活動支援センターで対応可能か？との問合せあり。対応できると回答し、相談者に当センターを紹介してもらった。

### ■広報依頼の件

「キリン福祉財団」から依頼のあった平成31年度「キリン・福祉のちから開拓事業」、「キリン・地域のちから応援事業」の助成金情報を、当ホームページに掲載。

《10月2日（火）》

### ■千葉大学国際教養学部の教員より依頼

「NPO/NGO 論」という授業の一環で、学生を連れてセンターを訪問したい旨の問合せメールあり。訪問人数が施設の規模にマッチしないため、調整を図ることに。

（その後のやりとりで、11月9日（金）の16時半から17時半頃まで、教員の他、学生9名が来館し、見学対応およびセンターの事業紹介をすることに決まった。）

《10月4日（木）》

### ■千葉市ボランティアセンターより問合せ

登録団体のうち、NPO 法人と任意団体の割合と、NPO 法人の活動の種類別の割合について問合せあり。前者は即答したが、後者は調べるのに時間がかかると伝えたところ、それであれば回答は不要とのことであった。

《10月5日（金）》

### ■社会教育行政調査に回答

市民自治推進課より依頼のあった標記調査に回答。

《10月9日（火）》

### ■「千葉県市民活動支援組織ネットワーク会議」に参加

標記の平成30年度第1回会議に参加。テーマは「千葉県の中間支援のこれまでと今後」。6つの論点提起をもとに、グループ別の意見交換を実施。



## 1. 基本事項

《10月11日（木）》

### ■広報依頼の件

「千葉友の会」より依頼のあった「家計簿をつけましょう」の講習会の情報を、当ホームページに掲載。

《10月15日（月）》

### ■消防設備・非常放送設備点検実施

標記点検（スプリンクラーとスピーカーの定期点検）を業者が実施。問題なし。

### ■子ども家庭支援課経由の依頼に対応

日本NPOセンターの仲介で明治ホールディングスが行っている、子ども支援のNPOにお菓子を寄贈するプログラムへのエントリー（団体推薦）に協力。推薦は行政ではなく、中間支援施設・組織でないとできないため、依頼があったもの。

《10月18日（木）》

### ■「千葉県市民活動支援組織ネットワーク会議」に参加

標記会議の第2回幹事会に参加。

《10月23日（火）》

### ■広報依頼の件

「千葉市療育センター ふれあいの家」より依頼のあった「中級手話講習会」の情報を、当ホームページに掲載。

《10月24日（水）》

### ■談話室と活動サロン利用者への掲示

活動サロンの利用者から市民自治推進課に連絡。「談話室で大きな声でしている団体がいて、とても気になった」とのこと。談話室と活動サロンの間は壁が完全に仕切られておらず、声が漏れるので、他の利用者のご迷惑にならないよう声の大きさ等に注意を促す趣旨の貼り紙をすることを検討。

《10月25日（木）》

### ■個人情報管理研修を実施

総務局総務部政策法務課より講師を招き、標記の研修を実施。職員4名が参加。

《10月29日（月）》

### ■「消費者教育ポスター展示」でのリーフレット等配架

11月13日から19日にそごう千葉店地階ギャラリーで開催される、消費生活センター主催の「消費者教育ポスター展示」で、センターのリーフレットの他、フェスタのチラシを配架してもらうことが決定。

## 1. 基本事項

《11月9日（金）》

### ■委員就任（会議への出席）

保健福祉局地域包括ケア推進課から委員就任依頼のあった「平成30年度第1回千葉市の支えあいづくりを考える会」に、センター長が出席。

《11月13日（火）》

### ■クラウドファンディングについて市民自治推進課より問合せ

センターで何か取組等をしているかとの問合せ。助成金情報の資料で紹介したり、情報誌で実践した団体の紹介をしたりしていると回答。また登録団体で、とあるクラウドファンディングサイトの千葉県の窓口を担当している団体もあるという情報を伝えた。

《11月14日（水）》

### ■広報依頼の件

「まつどNPO協議会」より依頼のあった千葉県主催の「ちばNPOマネジメントセミナー2018」の情報を、当ホームページに掲載。

《11月15日（木）》

### ■千葉県男女共同参画センターより相談

標記の職員が来所。来年2月の主催イベントにて、体験・相談コーナーでワークショップを実施してくれる団体を探しているとのこと。相談者が自身で調べて興味をもった団体についての質問の他、適当な団体があれば紹介してほしいとのことで対応。

《11月23日（金・祝）》

### ■広報依頼の件

「フェアトレードちば」より依頼のあった、「第4回フェアトレードちばワンコインセミナー&バザー」の情報を、当ホームページに掲載。

《11月27日（火）》

### ■国家戦略特区推進課より依頼（打合せ予定）

市民自治推進課経由で、標記の課よりシンポジウムの告知等で協力・連携の依頼あり。12/3の10:30からセンターで打合せをすることに。

《11月28日（水）》

### ■個人情報管理研修を実施

総務局総務部政策法務課より講師を招き、標記の研修を実施。職員3名、事務局1名が参加。

## 1. 基本事項

《11月29日（木）》

### ■広報依頼の件

「あすぴれんと」より依頼のあった、「あすぴれんと6周年記念式典開催」の情報、および「千葉市療育センターふれあいの家」より依頼のあった「点字講習会」の情報を当ホームページに掲載。

《12月3日（月）》

### ■広報依頼の件

中央区地域振興課より依頼のあった『平成31年度中央区地域活性化支援事業「みんなで創る中央区づくり』の助成情報を、当ホームページに掲載。

### ■国家戦略特区推進課と打合せ

標記の課の職員2名が来所。今年度から始まった市の「シェアリングエコノミー推進事業」についての協力依頼。さしあたり、12/20に開催されるシンポジウムの周知に協力することになった。それ以降も協働できることがないか、協議をしていく。

《12月5日（水）》

### ■広報依頼の件

千葉市国家戦略特区推進課から依頼のあった「シェアリングエコノミーシンポジウム」の情報を、当ホームページに掲載。

《12月11日（火）》

### ■「シェアリングエコノミー推進事業」への協力に関して

国家戦略特区推進課より、委託事業者の（株）パソナが、センターへ協力依頼の挨拶に訪れたいと希望している旨の連絡あり。パソナから、直接センターに連絡をしてもらうことにした。

《12月13日（木）》

### ■（株）パソナ来所（シェアリングエコノミー推進事業の件）

パソナの社員1名が来所。12/20のシンポジウムの周知への更なる協力依頼と、それ以降の取組への協力について相談。周知については、ちばさぼPR便を案内。その後の協力は、事業の全体像がよく見えないため、追って協議することとした。ただし、先方は委託事業として行っていることも鑑み、単に利用されるだけにならないよう、団体の利益を優先に考えた対応を考えている旨は伝えた。

## 1. 基本事項

《12月20日（木）》

### ■会議室のファンコイル空調不調の件

開館時点で、会議室のファンコイル空調（奥の吹き出し口）から異音が発生。前日まではなかった現象。まず防災センターに連絡し、簡単な点検をしてもらったところ、本格的に部品を開けるなどしないと原因がわからないとのことで、状況を市に報告した後、防災センターからも市に連絡をもらい、必要な点検について説明をもらった。市の許可が出たので、夕方に再度点検をもらったところ、原因が判明。（おしぼりの袋がファンに引っ掛かっていた。）原因を取り除いてもらい、開いた部分は、元のものとは色は異なるがテープで塞いでもらい、元の形に復旧した。

《1月5日（土）》

### ■広報依頼の件①

「子供・若者支援センター」より依頼のあった『市民講座「メンタルヘルス」』の情報を、当ホームページに掲載。

### ■広報依頼の件②

「6時の公共」より依頼のあった「6時の公共みんなの学習会」の情報を当ホームページに掲載。

《1月9日（水）》

### ■広報依頼の件

「国家戦略特区推進課」より依頼のあった「おもてなし民泊ホスト・ガイドを募集」の情報を、当ホームページに掲載。

《1月21日（月）》

### ■事業 No. 17「多様な主体との連携（公民館との連携）」の件

標記に関して、依頼を受けて登録団体宛てに送付した「公民館事業提案シート」の提出（応募）状況や、今後のスケジュール等を生涯学習振興課に確認。24 団体から 55 件の応募があり、そのリストを全公民館に配布したところで、今後は各公民館から事業の実施を依頼したい団体に、直接連絡が行くことになるということと、こうした案内の文書が、近日中に団体へ送付されることの報告を受けた。

《1月26日（土）》

### ■広報依頼の件

「千葉ウエルフェスタ実行委員会」より依頼のあった「在宅での看取りについて」の講演会の情報を、当ホームページに掲載。

## 1. 基本事項

《1月30日（水）》

### ■広報依頼の件

「ふれあいの家」より依頼のあった「第9回ふれあいフェスティバル」のイベント情報を、当ホームページに掲載。

《2月8日（金）》

### ■地域包括ケア推進課より依頼

地域包括ケア推進課より、生活支援コーディネーター等が集まる定例会において市民活動支援センターの概要を紹介してほしいとの依頼があり、本日対応した。

### ■指定管理者研修

平成30年度の、千葉市指定管理者研修に参加。

### ■広報依頼の件

「千葉市マンション管理組合協議会」から依頼のあった「第22回マンション管理組合建築・設備問題研修会」の情報を、当ホームページに掲載。

《2月10日（日）》

### ■全館停電発生

17時20分頃、全館停電が発生。約10分後に復旧した。利用者の事故はなく、施設内の機器等の不具合もなし。後日防災センターが来所し、東京電力の設備の不具合が原因との説明と、停電の伴う影響はなかったかとの確認あり。

《2月12日（火）》

### ■国家戦略特区推進課来所

標記の課の職員2名が来所。3月26日の市民活動交流サロン（シェアリングエコノミーをテーマとした内容を予定）で話題提供をいただく件について打合せ。

《2月19日（火）》

### ■オリンピック・パラリンピック振興課来所

標記の課の職員2名が来所。「チーム千葉ボランティアネットワーク」の活用・運営などを視野に、当センターとの連携を模索したく、まずはセンターの事業等について教えてほしいといった内容。

《2月23日（土）》

### ■広報依頼の件

「千葉いのちの電話」より依頼のあった「千葉いのちの電話開局30周年記念ふれあいチャリティーコンサート」の情報を、当ホームページに掲載。

## 1. 基本事項

《3月7日（木）》

### ■総合消防訓練

ツインビルの総合消防訓練（全館避難訓練）に、職員が参加。

《3月8日（金）》

### ■流山市民活動推進センターの職員が来所

最近、役職についてという、流山市民活動推進センターの職員が来所。中間支援施設について学びたいとのことで、当センターの事業紹介や、施設の機能を説明するなどの対応を実施。

《3月11日（月）》

### ■千葉大学より依頼

千葉大学の教員より、5月に開講される授業「地域活動体験」にて、ボランティアについてのコメントと、学生の受入団体としてプレゼンテーションをしてほしいと依頼あり。

《3月13日（水）》

### ■生涯現役応援センターより依頼

6/19に若葉保健福祉センターで開催予定の標記センター主催のセミナーにて、当施設の紹介と個別相談対応をしてほしいとの依頼があり、承諾した。

《3月15日（金）》

### ■千葉県市民活動支援組織ネットワーク会議

標記会議の第3回幹事会に、職員が出席。

《3月16日（土）》

### ■広報依頼の件

「子供・若者支援センター」より依頼のあった『「傾聴技法」(7月～12月)』と『介護技法「ユマニチュード技法」』の講座情報を、当ホームページに掲載。

《3月18日（月）》

### ■指定管理者等個人情報取扱業務書

標記の書類を市に提出。また、この書類は公開する義務があるので、「資産カルテ」と同じ場所に、パウチをして配架した。

## 1. 基本事項

《3月20日（水）》

### ■千葉市男女共同参画センター職員が来所

標記の施設（千葉市文化振興財団が指定管理者）の職員が来所。事業の共催など、何か連携ができないか、といった相談。先方の諸室を、当センターの主催事業の会場として貸すこともできるとのことだが、まずは挨拶をと思って立ち寄ったそうで、あらためてじっくり話をすることになった。

### ■休日扱いとなる日の周知

市民自治推進課より、4月30日から5月2日の3日間が休日となり、18時閉館となることを周知するよう指示あり。当ホームページにお知らせ記事を掲載した。

《3月23日（土）》

### ■文化センター会議室の利用者からの問合せ

同じフロアにある文化センター会議室の利用者から問合せあり。管理者が異なるため、詳細は当方ではわからないことを説明し、4階の文化センター受付を案内するも聞く耳を持たず、「なぜわからないのか。おかしい。」とクレーム。そのまま出て行ったが、何かしらの対策が必要かもしれない。（後日、文化センター受付にこのことを報告に行ったが、先方にも同様に理不尽なクレームが多くあり、有効な対策に苦慮しているとのことだった。）

《3月27日（水）》

### ■印刷機の入替え

印刷機の新しい機種への入替えを実施。なお、機能はこれまでの機種とほとんど変わらない。

《3月29日（金）》

### ■広報依頼の件

「フェアトレードちば」より依頼のあった「フェアトレードフェスタちば2019」のイベント情報を、当ホームページに掲載。

## (5) 取り組み目標に対する結果の報告

成果指標	設定した目標	実績値
会議室利用件数（年間）	745	735
談話室利用件数（年間）	675	780
登録団体数（年度末時点での値）	725	790
施設利用者数（年間）	18,500	17,532
ボランティア募集情報掲出数（年間）	370	689
“まちなかボランティア” 養成人数（年間）	30	40
専門家による個別相談件数（年間）	80	39

●事業計画書に定めた成果指標と設定した目標、およびそれに対する実績値は上記のとおり。

以下、各指標について報告をする。

「会議室利用件数」は目標値をやや下回ったが、「談話室利用件数」は目標値を大きく（約 15%）上回る結果となった。

「登録団体数」についても、目標値を上回った。もともと、市が設定した目標は 725 であったが、それを超える 760 という目標を設定したにも関わらず、達成することができた。

施設利用者数（入館者数）は目標値に届かず、達成率は 94.8%であった。入館者数は、会議室・談話室の利用人数に大きく左右されるが、今年度は、これらの施設の予約のキャンセルが多かったことも影響していると考えられる。（年間で会議室・談話室を合わせると 157 件（月平均で約 13 件）のキャンセルがあり、また全体の約 4 分の 1 にあたる 40 件が当日キャンセル、または連絡なしのキャンセルであった。）

「ボランティア募集情報掲出数」は、これまでどおり月単位で掲出されているものを「1 件」と数えているが、目標値を大きく上回った。年間を通じて募集をしている団体が多いことや、募集を継続している例が多いが、年に 1 度、募集元に情報掲出を継続するかの確認を行っていることも大きいと考えられる。

「まちなかボランティア」養成人数は、所定のプログラム（1 回の講義と 2 回の実習）を修了した人をカウントしているが、目標を 3 割強上回った。前年度、講義を受講したのみだった人や、実習に 1 回しか参加していなかった人が条件をクリアし始めており、この結果につながった。

「専門家による個別相談」の件数は、目標の約 5 割にとどまった。分野ごとに開催曜日・時間が固定されているので、相談したいというニーズがあっても、希望者の都合がつかないケースがあったため、相談員の理解がとれれば、所定の日時以外に相談を行うことで、実施件数を増やすことを試みている。



### (1) 使用許可受付関係

#### ■使用許可受付関係

- ・使用許可の件数は1.基本事項の「(2)施設利用実績表」を参照。
- ・使用不許可処分の件数は 0件。

### (2) 利用者要望・苦情への対応等

- ・「ご意見箱」を常時設置し、利用者からの要望や苦情の収集を行った。投稿があった場合は対応を検討し、必要に応じて対応内容・方針について、館内に掲示をすることとしている。

### (3) 利用者へのサービス向上、利用率向上の工夫

#### ●4月

##### ■利用者へのサービス向上の工夫

- ・印刷機の利用団体が、印刷のミスなどで準備してきた用紙が数枚だけ足りなくなってしまったというような場合、販売している用紙を購入してもらうことに限らず、数枚だけお貸しし、次回の利用時に返却してもらうといったことを、申し出があれば行っている。

##### ■利用率向上の工夫

- ・講座等においては、現在は市民活動に関わっていないが、これから関わろうとしている方も対象にして参加者を募っている。講座等への参加をきっかけに当施設のことをより知っていただき、継続的な利用や、団体登録等につなげることをねらっている。

#### ●5月

##### ■利用者へのサービス向上の工夫

- ・申込者数が定員に達した講座等については、原則としてキャンセル待ちを受け付けて、キャンセルが出た場合に受講いただけるようにしている。

##### ■利用率向上の工夫

- ・「まちなかボランティア養成講座」の修了生がボランティア活動に取り組むモチベーションづくりとしたり、修了生同士のつながりを生み出して、例えば団体を立ち上げてセンターの利用につなげたりすることをねらいとし、修了証書授与式を行った。

#### ●6月

##### ■利用者へのサービス向上の工夫

- ・当施設の管理対象外である自動販売機のトラブルのクレームや、エレベータホールの案内表示に関する意見などが寄せられることがあるが、管理者を調べてご案内したり意見を伝えたりしている。

##### ■利用率向上の工夫

- ・登録団体公開情報のファイルについて、新規登録や内容変更があったときに迅速に内容を更新しているが、すべての分野のファイルの目次も最新のものに更新した。

## 2. 施設使用許可業務

### ●7月

#### ■利用者へのサービス向上の工夫

- ・遺失物や拾得物の問合せが増えていることから、問合せがあった際に迅速に答えられるよう、管理台帳を作成するなどの工夫を進めている。

#### ■利用率向上の工夫

- ・電話による、市民活動団体の照会が多く寄せられるようになっているが、口頭のみでの対応は限界もあり、適切な案内ができないことも考えられるので、一度来所することをお勧めしている。また来所した際に登録団体一覧を提供できることや、公開情報が閲覧できることなどを説明したりしている。

### ●8月

#### ■利用者へのサービス向上の工夫

- ・毎月15日の会議室・談話室等の抽選日に、抽選を行う時間を「12時まで」と明確にした。この抽選時間中は、混乱を避けるために対象月の新規の予約は受け付けず、12時以降に受付を再開することとした。

#### ■利用率向上の工夫

- ・夏休み期間中ということが関係しているのか、学生（主に高校生・大学生）からのボランティアやNPOでの活動に関する問合せが目立つようになっている。個別の紹介の他、9月2日の「ボランティア・市民活動マッチングイベント」の案内もするなどし、若年層の利用拡大を図っている。

### ●9月

#### ■利用率向上の工夫

- ・利用者アンケートの回収率を上げるため、会議室や談話室の利用団体には、使用許可書を渡す際にアンケート調査票もいっしょに渡し、回答への協力をお願いした。

### ●10月

#### ■利用者へのサービス向上の工夫

- ・新規に購入した図書を、目立つように図書コーナーに配架した。

#### ■利用率向上の工夫

- ・千葉県生涯大学校京葉学園の授業の中で、受講している学生全員に、リーフレット等の資料を配布していただいた。

### ●11月

#### ■利用者へのサービス向上の工夫

- ・談話室と活動サロンの間の壁は、上部が空いていて、お互いの声が聞こえてしまう構造になっていることから、あまり大きな声で話をするとう迷惑になることもあるため、話し声の音量等に配慮を促す掲示を貼り出した。

## 2. 施設使用許可業務

### ■利用率向上の工夫

- ・市民活動フェスタにおいて、初めてポスターを作成し、モノレールやバスの車内に掲示をし、イベントへの来場者増加と、センターの周知を図った。

## ●12月

### ■利用者へのサービス向上の工夫

- ・スペースの制約もあり、談話室内などにも備品類を保管しているが、少しでも利用可能な空間を広げたり、見た目を良くしたりすることをねらいに、保管の義務のないものや不要なものの整理・廃棄を進めている。

## ●1月

### ■利用者へのサービス向上の工夫

- ・複数ある壁掛け時計の一つを、今まで近くに時計がなかった活動サロン付近に移動した。

### ■利用率向上の工夫

- ・「メールリングリストの使い方の案内」をすべての区、分野のメールリングリストに送信し、利用を促した。

## ●2月

### ■利用者へのサービス向上の工夫

- ・拾得物の管理についてのルールを定め、その案内掲示を作成した。（拾得物の保管期間は原則3ヶ月とすることと、財布等の貴重品類は、拾得後一週間以内を目安に本町交番に届けることを明示した。）

### ■利用率向上の工夫

- ・地域包括ケア推進課からの依頼で、生活支援コーディネーター等が集まる定例会に参加した際に、当センターの事業紹介をするとともに、リーフレットの配布を行った。

## ●3月

### ■利用者へのサービス向上の工夫

- ・ボランティア打合せテーブルや活動サロンを、多くの人に快適に利用いただけるよう、少人数で複数の座席を占有していたり、荷物を置いたまま長時間離席したりしている方には、マナーを守ってご利用いただくよう、丁寧なお願いをしている。

### ■利用率向上の工夫

- ・専門家による個別相談のうち「NPO 運営・市民活動入門相談」について、所定の曜日・時間に相談者の都合がつかない場合は、相談員と調整がつけば、所定の日時以外でも、個別相談として対応をしている。

### 3. 市民公益活動促進事業に関する報告

#### (1) 受託事業報告

1	事業名	市民公益活動関連情報資料の収集・提供
実施概要		市民公益活動関連の各種情報や資料を収集し、広く来館者に対して掲示・設置する。
実施報告		<p>○随時収集・提供 年間1158件の情報を館内にて掲示</p> <p>○助成金情報一覧を作成し提供:3回 5月(5~8月分)、9月(9~11月分)、1月(1~3月分)</p> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・団体紹介チラシなど、日付が入っていない資料を掲示する場合は、資料に受付日を記入し、古い情報が長期間されたままにならないよう、留意した。</li> <li>・収集・提供した資料の数は、前年度より約7%増加した。</li> </ul>
2	事業名	ボランティア情報の収集・管理・提供
実施概要		ボランティア活動をしようとする市民に対し、ボランティア関連の情報を収集し、館内への掲示などの方法により提供する。
実施報告		<p>○年間掲示数:689件</p> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ボランティア募集カード」の依頼元に対し、掲載内容に変更はないか、掲示を継続するかの確認作業を9月から1月にかけて行い、情報の精度の維持を図った。</li> <li>・掲示の件数は、前年度よりわずかに(約3%)減少した。</li> </ul>
3	事業名	図書の収集・管理・活用
実施概要		広く来館者の利用を想定し、市民公益活動に関する図書を収集し、館内に配架する。
実施報告		<p>○新規購入図書:10冊</p> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書を借りた方が返却期限を失念するケースが見られるため、受付時に、返却期限を記載した“メモ”を渡すなどの工夫をした。</li> </ul>
4	事業名	情報誌の発行
実施概要		広く市民を対象に、情報誌（ニュースレター）を発行する。
実施報告		<p>○情報誌「ちばさぼ通信」発行:6回 5月号:5/1、7月号:7/5、9月号:9/4、11月号:11/5、1月号:1/9、3月号:3/8</p> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・月の発行部数は、前年度と同じ3,500部とした。また、ホームページへの電子データのアップロードも行った。</li> <li>・「手に取ってもらえる情報誌」にすることを目指し、3月より、デザインの見直しの検討を開始した。</li> </ul>
5	事業名	メールマガジンの配信
実施概要		登録団体及び希望する個人を対象に、メールマガジンの発行（電子メールによる情報提供）を行う。
実施報告		<p>○「ちばさぼNEWS」(メール版)発行:23回 4/7、5/10、5/24、6/14、6/30、7/12、7/26、8/16、8/28、9/16、9/22、10/10、10/31、11/13、11/18、12/3、12/15、1/13、1/20、2/8、2/23、3/9、3/20</p> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当センターの事業の案内記事等の他、登録団体や公的機関からのイベント情報等の掲載依頼にも、可能な範囲で対応をした。</li> <li>・計画では月1~2回の発行としていたが、年23回と、ほぼ月に2回発行した。</li> </ul>

### 3. 市民公益活動促進事業に関する報告

6	事業名	ホームページの運営
実施概要	広く市民を対象に、センターの施設紹介を主目的とするホームページを開設、運営する。	
実施報告	<p>通年実施</p> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・登録団体や公的機関からのイベント情報の掲載依頼にも、可能な範囲で対応した。</li> <li>・いわゆる“固定ページ”に掲載しているセンターの情報がやや古くなっているものがあるので、その更新も含めた、リニューアル作業にとりかかっている。</li> </ul>	

7	事業名	市民活動フェスタの開催
実施概要	既に市民公益活動に関わっている人・これから始めようとする人・今は関心のない人などあらゆる市民の他、企業なども含めた幅広い層を対象に、市民公益活動の周知、参加促進、交流などを目的としたイベントを開催する。	
実施報告	<p>○実行委員会：9回開催 実施日：6/19、7/5、7/17、8/7、8/21、9/18、10/16、11/13、11/27</p> <p>○参加団体説明会：2回開催 実施日：9/22、9/25</p> <p>○「千葉市民活動フェスタ2018」実施 メイン会場：千葉市美術館（1階さや堂ホール他） サテライト会場：千葉市民活動支援センター ・実施日：11/23、11/24 ・出展団体施設総数：70（登録団体：61、関係団体施設：9） ・来場者：1,160人</p> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・初めて千葉市美術館での開催となったが、スペースの制約や、使用できる備品が直前まで確定できないなどの困難があった。ただ、さや堂ホール内のパネル配置を工夫したことで他団体のブースもよく見通すことができ、出展団体同士の交流は活発に行われた。</li> <li>・初めてポスターを作成し、公共交通機関などに掲示をしたが、昨年までのきぼーると比べて会場の立地環境がよくないこともあってか、来場者数は大きく減少した。</li> <li>・一部団体の掲示物について、他者の活動について言及しており問題ではないか、という指摘があった。募集要項で禁止した「誹謗中傷」に明確にあたるとは言えないが、ここ数年、同様な問題が発生しているため、根本的な対策を考える必要がある。</li> </ul>	

8	事業名	市民活動交流サロン
実施概要	登録団体や市民活動に関心のある個人・企業・学生など、様々な立場の人を対象にした、サロン風の集まり（交流会）を開催する。	
実施報告	<p>○場所：千葉市民活動支援センター 会議室</p> <p>○第1回 テーマ：「助成金の上手な活用」 ・実施日：6/16 ・参加者：5名</p> <p>○第2回 テーマ：「“やらなければ”を“やりたい”に変える」 ・実施日：9/24 ・参加者：8名</p> <p>○第3回 テーマ：「活動内容を動画配信してみよう」 ・実施日：12/21 ・参加者：7名</p> <p>○第4回 テーマ：「市民参加で進めよう！“シェア”が広がるまちづくり」 ・実施日：3/26 ・参加者：10名</p> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各回でテーマを定め、話題提供を行ってから意見交換や交流を深める形で進めた。3月に開催した回は、初めて行政を話題提供者に招いて開催した。</li> <li>・テーマによって参加者は多様で、当サロンに初めて参加したという方も毎回複数いた。昨年度と同様、参加者同士の交流も活発に行われるなどの成果があった。</li> </ul>	

### 3. 市民公益活動促進事業に関する報告

9	事業名	千葉市を元気にするフォーラム
実施概要	一般の市民（市民団体・グループなど含む）などを対象に、千葉市（そこに住む人々）を元気にし、より魅力的にすることをめざして、フォーラムを実施する。行政の参加も検討し、市民との協働をはかる。	
実施報告	<p>○タイトル:『あなたの「好き」を千葉市の魅力に!』</p> <p>・場所:千葉市中央保健福祉センター(きぼーる11F) 大会議室</p> <p>・実施日:12/8 ・参加者:16名</p> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <p>・多様な属性の参加者が集まり、アンケートの回答で「グループでの対話を通じてアイデアに出会えた」「自分に何ができるか考えるきっかけとなった」などの前向きな感想が寄せられた。</p>	

10	事業名	まちなかボランティア養成講座
実施概要	2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催を視野に、関心のある方々を対象に、主に“まちなか”で来街者に案内などをするボランティアの養成講座を開催する。	
実施報告	<p>○講義</p> <p>第1回(通算5回)講義 実施日:5/19 ・参加者:37名 ・場所:千葉市美浜保健福祉センター 大会議室</p> <p>第2回(通算6回)講義 実施日:8/5 ・参加者:14名 ・場所:千葉市美術館 11階 講堂</p> <p>第3回(通算7回)講義 実施日:11/10 ・参加者:22名 ・場所:千葉市中央保健福祉センター(きぼーる11階) ボランティア活動室(1)</p> <p>第4回(通算8回)講義 実施日:2/16 ・参加者:36名 ・場所:小中台公民館 2階 講堂</p> <p>○実習</p> <p>第1回(通算7回)実習 実施日:4/22 ・参加者:16名 ・場所:中央公園(「第13回中央公園ブラバンフェスティバル」会場)</p> <p>第2回(通算8回)実習 実施予定日:6/10 (※悪天候のため中止) ・場所:稲毛海浜公園(「第6回検見川ビーチフェスタ」会場)</p> <p>第3回(通算9回)実習 実施日:8/18 ・参加者:27名 ・場所:中央公園(「第43回千葉の親子三代夏祭り前夜祭」会場)</p> <p>第4回(通算10回)実習 実施日:9/16 ・参加者:30名 ・場所:中央公園(「アロハフェスティバル in CHIBA 2018」会場)</p> <p>第5回(通算11回)実習 実施日:11/4 ・参加者:4名 ・場所:東京情報大学(「第26回若葉区民まつり」会場)</p> <p>第6回(通算12回)実習 実施日:11/23・参加者:21名 ・場所:千葉市美術館(「千葉市民活動フェスタ2018」会場)</p> <p>第7回(通算13回)実習 実施日:3/24・参加者:18名 ・場所:中央公園及びその周辺(「大道芸フェスティバル in ちば 2019」会場)</p> <p>○平成30年度修了者数:40名(平成29年度からの累積修了者数:56名)</p> <p>○修了証書授与式 実施日:5/1</p> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <p>・講義を初めて中央区以外(美浜区と稲毛区)で開催し、またセンターの事業を初めて公民館を会場に実施し、市民の参加の機会を広げることができた。</p> <p>・実習には、前年度に講義のみを受講した状態だった人が多く参加し、「講義と2回の実習に参加」という修了要件を満たした人は、前年度の2.5倍の40人に達した。</p> <p>・参加者より、講義の内容がやや詰め込み過ぎと感じたという意見も複数あったため、次年度は内容を見直すことも考えたい。</p>	

### 3. 市民公益活動促進事業に関する報告

11	事業名	ファシリテーター養成講座
実施概要	市民団体・グループなどを含む一般の市民を対象に、会議や話し合いを円滑に進めるための方法（ファシリテーターの技能）を学ぶ講座を開催する。	
実施報告	<p>○タイトル:ファシリテーター養成講座～質問力をみがく～</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・場所:千葉市中央保健福祉センター(きぼーる11F) 大会議室</li> <li>・実施日:9/15 ・参加者:52名</li> </ul> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・豊富な経験と実績がある講師による講座だったが、参加者の意識も高く例年と違ってレベルの高い質問も多く出された。</li> <li>・グループワークを行う想定をしていたが、講師との打合せが不十分で、実際には行われなかった。進行の流れの確認だけでも必要だったと反省している。</li> </ul>	

12	事業名	地域コーディネーター養成講座
実施概要	地域における調整役を担っている市民、またはこれから調整役になりたいと考えている市民を対象に、地域課題の解決に向けて調整を進めていく“地域コーディネーター”を養成する講座を開催する。	
実施報告	<p>○タイトル:コミュニティづくりコーディネーター講座～「つながり」で地域を元気に！～</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・場所:宮崎公民館 3階 講習室</li> <li>・実施日:3/23 ・参加者:20名</li> </ul> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度はなかった、公共施設の職員や地域包括ケアに従事する人などの参加があり、アンケートにも「いろいろな人と関わってよかった」「地域に様々な活動をしている人がいることがわかった」といった感想が多く寄せられた。続編を期待する声や、別の地域で同様な講座をやってほしいという声もあった。</li> <li>・今年度2つ行った公民館との共催事業の1つであるが、公民館の職員が積極的に広報もしていただき、その公民館のある地域からの参加者も多くあった。</li> </ul>	

13	事業名	市民活動ステップアップ講座
実施概要	市民活動団体の組織運営に従事している人や、これからしようとしている人を対象に、組織運営に必要な、専門性のある分野の知識やスキルを身につけることを目的とした講座を開催する。	
実施報告	<p>○第1回タイトル:NPO・市民活動の“本当のメリット”～知らなきゃ損！支援のメニューもご紹介～</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・場所:千葉市民活動支援センター 会議室</li> <li>・実施予定日:7/28 (※台風接近のため中止)</li> </ul> <p>○第2回タイトル:PR大作戦！～印象に残る話・文章の組み立て方～</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・場所:千葉市民活動支援センター 会議室</li> <li>・実施日:10/27 ・参加者:19名</li> </ul> <p>○第3回タイトル:非営利組織の会計・経理の日常処理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・場所:千葉市民活動支援センター 会議室</li> <li>・実施日:2/7 ・参加者:5名</li> </ul> <p>○第4回タイトル:緊張をほぐす！アイスブレイク特集～講座の導入に役立てる～</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・場所:千葉市社会福祉協議会中央区事務所(きぼーる15階) ボランティア活動室1</li> <li>・実施日:2/23 ・参加者:28名</li> </ul> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「印象に残る話・文章の組み立て方」および「アイスブレイク」という2つのテーマは、初めての設定だったが、参加者を多く集めることができた。</li> <li>・ただ「会計・経理」という、昨年度は定員に達したテーマ設定の回は、予想に反して申し込みが伸び悩む結果となった。開催時期の設定や、広報の仕方などを見直したい。</li> </ul>	

### 3. 市民公益活動促進事業に関する報告

14	事業名	話し方・プレゼンテーション実践講座
実施概要	市民団体・グループなどを含む一般の市民を対象に、市民活動や地域活動を行う上で必要となる話し方やプレゼンテーションの方法を学ぶ、実践講座を開催する。	
実施報告	<p>○話し方実践編</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・場所:千葉市中央保健福祉センター(きぼーる11F) 大会議室</li> <li>・実施日:6/12 ・参加者:44名</li> </ul> <p>○プレゼンテーション実践編</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・場所:千葉市中央保健福祉センター(きぼーる11F) 大会議室</li> <li>・実施日:6/26 ・参加者:49名</li> </ul> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講義を聴くだけでなく、発表なども含めた実践的な内容としたことで、参加者の満足度は高かった。他の参加者の方から学ぶことも多かったという声も寄せられた。</li> <li>・2日の講座で計80名という多くの申込があり、ニーズの高さを感じた。ただ、連絡なしのキャンセルも多かった。何かしらの対策を考える必要があると言える。</li> </ul>	
15	事業名	ボランティア・市民活動マッチングプログラム
実施概要	ボランティアをしたい人・市民活動に参加したい人(希望者)と、それを受け入れる市民活動団体(受入団体)とをマッチングするプログラム。両者が直接顔を合わせる場(イベント)を設けて、マッチングを行う。	
実施報告	<p>○ボランティア・市民活動マッチングプログラム2018「マッチングイベント」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・場所:きぼーる 1階 アトリウム</li> <li>・実施日:9/2 ・ボランティア受入団体:16団体 ・参加者:33名</li> </ul> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・きぼーるアトリウムというオープンな場所を会場としたことで、たまたま当日来場した人が参加した例もあり、参加者は前年度より増加した。ただ、ターゲットと考えていた高校生・大学生に対する周知が不十分で、参加者の年齢層は偏る結果となった。</li> <li>・受入団体から、市民活動フェスタとは趣旨が異なるこの事業を広めていくべきといったコメントや、団体同士のつながりづくりの機会にもなったという感想が寄せられた。</li> </ul>	
16	事業名	サポーターの募集・育成
実施概要	ボランティア活動をしたい人を対象に、センターの事業のサポートなどの活動をしていただくボランティア(呼称:サポーター)を募集、活動の場を提供する。	
実施報告	<p>○延べ62回(人)活動</p> <p>○交流会:1回</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・場所:千葉市民活動支援センター</li> <li>・実施日:3/10 ・参加者:6名</li> </ul> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・登録はしているが活動には参加していないというサポーターもいるが、新規の申込者もあった。現在、24名程度のメンバーが実質的に活動している。</li> <li>・サポーターのメーリングリストで、当センターでの活動以外のボランティア情報を提供することなども考えていきたい。</li> </ul>	



### 3. 市民公益活動促進事業に関する報告

17	事業名	<b>多様な主体との連携づくり</b>
実施概要	市民活動団体の活動がより活性化するよう、またよりよい地域社会づくりが進むよう、センターとして、学校や企業など、多様な主体との連携を進める取組（日常的な交流や意見交換会など）を行う。	
実施報告	<p>○企業との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・(株)サニーサイドアップより、「RockCorps」のプロジェクトにおけるボランティア受け入れ団体の紹介等の依頼に対応。(4月～9月)</li> </ul> <p>○学校との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・5/26、千葉大学の依頼で、授業「地域活動体験」における講話(ボランティア学習について)を実施。</li> <li>・11/9、千葉大学国際教養学部の教員・学生を、センター見学に受け入れ。</li> <li>・登録団体の中から学生インターンシップ受入団体を募集し、リストを作成。大学や高校等に送付する取組を開始。希望する団体の募集と、調査票の記入依頼を行った。それを元に「学生インターンシップ受入団体概要」を作成(7団体掲載)。市内の大学・高校へ配布した。(1月～3月)</li> </ul> <p>○行政や公的施設・機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・千葉市教育委員会生涯学習部と連携し、登録団体宛てに「公民館事業提案シート」(実施できる講座等を記入してもらうもの)を送付することになり、その打合せを実施し、後に送付。(9月～11月)</li> <li>・千葉市教育委員会生涯学習部と連携し、当センター主催の2つの講座を、公民館の共催で開催する準備を進め、公民館で開催。(12月～3月)</li> </ul> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度と同様、企業や大学からの依頼があった他、今年度は行政や公的施設・機関からの依頼による連携の取組を多く行った。特に、教育委員会生涯学習部と連携した取り組みは、団体の活動の展開にも資するものであり、また当センターとしても、事業の開催場所を市内各所に広げることができ、意義のあるものであった。</li> </ul>	
18	事業名	<b>ボランティア募集情報提供施設との連携づくり</b>
実施概要	ボランティア活動を活性化させることを目的に、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。	
実施報告	<p>○千葉市生涯学習センターとの連携(事業協力)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・千葉市生涯学習センターのイベント「春からはじめるボランティア！身近な5施設活用術」(4/14開催)にて、当センターの事業紹介等を実施した。</li> </ul> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・他施設の事業への協力は上記の1件のみだったが、市民活動フェスタへの出展(情報や資料の掲出)を呼びかけた他、日常的な情報交換や、何かあった場合に相談をするなどの交流は活発に行った。</li> </ul>	
19	事業名	<b>市民活動伝言板の設置</b>
実施概要	市民活動団体が自由に書き込んだり掲示をすることができる、来館者に閲覧してもらえる「伝言板」を、館内に設置する。書き込みや掲示できるものについてのある程度のルールは定める。センターからの案内等の発信にも活用する。	
実施報告	<p>○掲示スペースを確保し、受付のルールを設けて、申込受付・掲示開始。(8月)</p> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民活動団体だけでなく、何か活動をしたいと思う個人も発信(情報の掲示)ができるスペースとして、受付のルールを定め、8月より新たに運用を開始した。</li> </ul>	

### 3. 市民公益活動促進事業に関する報告

20	事業名	メーリングリストの運営
実施概要	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をすることができるメーリングリストの管理運営をする。	
実施報告	<p>通年実施</p> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <p>・6つの分野、6つの区ごとのメーリングリスト(ML)の管理・運営を継続して行っている。新規団体登録時にMLへの加入の確認を行っているが、その後の追加希望も受けている。</p>	

21	事業名	複数団体の連携の推進・支援
実施概要	複数の登録団体等が連携し、共通のテーマのもとに自主的に活動をする「活動部会」と呼ぶ枠組みを設置。部会の立ち上げを推進するとともに、広報面や連携の推進等の支援をセンターが行う。	
実施報告	<p>○以下の2つの部会が活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ちばの空襲と戦争体験を語り継ぐ</li> <li>・フェアトレードちば</li> </ul> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <p>・上記の2つの部会は、数年間継続して活動をしている。ただ、支援の相談や依頼があったときに対応するという、受け身の姿勢となってしまった。</p>	

22	事業名	日常的な相談
実施概要	広く一般市民や市民活動団体などからの市民公益活動に関する相談に、センターの開館時間中、随時対応するもの。	
実施報告	<p>○実施件数:187件</p> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <p>・行政機関からの相談(依頼)が目立って増えた他、市民からの相談もコンスタントにあり、月に16件程度あった。</p>	

23	事業名	専門家による個別相談
実施概要	市民公益活動を行っている個人や団体、これから始めようとする市民、社会貢献活動に関心のある企業など幅広い層を対象に、市民公益活動に関する専門的なテーマを設定し、予約制で専門家が対応する個別相談を実施する。	
実施報告	<p>○実施件数:39件(内訳は下記の通り)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・税理士:6件</li> <li>・行政書士:4件</li> <li>・NPO運営・市民活動入門:20件</li> <li>・社会保険労務士:0件</li> <li>・インターネット活用:6件</li> <li>・広報:3件</li> </ul> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <p>・分野によって実施日(曜日)と時間が決まっているので、依頼者の都合がつかないケースもあり、その場合、相談員と連絡調整をし、可能であれば所定の日時以外でも対応するようにしている。また、締切日を過ぎてから申し込みがあった場合も、相談員に対応が可能かの打診をするなどしている。</p>	

### 3. 市民公益活動促進事業に関する報告

24	事業名	施設の PR
実施概要		広く一般市民（特に市民公益活動に今は関心がない人）やセンターを初めて利用する人を対象に、リーフレット等のセンターを紹介するツールを作成、配布し、施設を PR する。これらのツールを用いてセンター外での周知活動も行い、施設の利用促進を図る。
実施報告		<p>○「いい街ちばフリーマーケット」にて、通信、チラシの配架</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・場所：千葉銀座通り及びその周辺</li> <li>・実施日：4/22、5/27、6/24、7/22、8/26、9/23、10/21、11/25、12/23、1/27、2/24、3/24</li> </ul> <p>○千葉市生涯学習センターにて行われた「消費者教育特別展示」にリーフレットを配架</p> <p>配架期間：5/12～5/18</p> <p>○区民まつり等に出展</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・10/21 稲毛区民まつり(穴川中央公園・他)</li> <li>・10/28 花見川区民まつり(花島公園)</li> <li>・11/4 若葉区民まつり(東京情報大学)</li> </ul> <p>○そごう千葉店地下ギャラリーにておこなわれた「消費者教育ポスター展示」で、リーフレットを配架</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・期間：11/13～11/19</li> </ul> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「区民まつり」に出展した際、事業番号 2 の「ボランティア募集カード」の掲示を行うなどの工夫をした。また、他の公共施設のイベントで、施設案内リーフレットを設置させていただくなどした。</li> </ul>

25	事業名	登録団体の企画支援
実施概要		登録団体がセンターを会場にして行う講座や相談等の企画を募集。公益性が高いかどうかなどの基準で審査を行い、通ったものを「ちばさぼセミナー」と認定。センターは、会議室の優先貸し出しや、広報面の支援を行うもの。
実施報告		<p>4団体の企画を「ちばさぼセミナー」として実施</p> <p>○実施団体</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・絵手紙でボランティア滲墨彩</li> <li>・千葉終活支援ネット</li> <li>・えこさぼちば</li> <li>・ビオスの会</li> </ul> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一部の団体の企画は、応募があった内容のままではやや公益性に欠けるため、具体的に内容を微修正する助言を行うなどした。</li> <li>・広報支援が不十分だったのか、参加者が1～2名にとどまった企画もあった。従来の方法以外の支援についても考えていきたい。</li> </ul>

26	事業名	セルフカフェコーナーの設置
実施概要		施設利用者を対象に、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。
実施報告		<p>通年実施</p> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会議室等を利用する登録団体からは、サービスに対する評価も高く、継続して無料で提供を行っている。ただ、当施設の本来の利用者ではない、休憩やおしゃべりのために入館してカフェコーナーを利用する方が増えているため、対策の必要性が出てきている。</li> </ul>

### 3. 市民公益活動促進事業に関する報告

27	事業名	シニア世代の地域活動促進事業
実施概要		シニア世代を対象に、地域活動（ボランティアや NPO・町内自治会活動など）への参加を促進するためのセミナーを実施する。またシニアを対象とした施設との連携も図る。
実施報告		<p>○タイトル:シニア世代の地域活動促進セミナー 地域に自分の未来を描く「生きがい!再発見」</p> <p>・場所:千葉市中央保健福祉センター(きぼーる11F) 大会議室</p> <p>・実施日:10/13 第1部「輝き方を見つける」10:00~12:00 ・参加者:22名 第2部「輝く場所をつくる」13:00~16:00 ・参加者:25名</p> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <p>・開催したセミナーは、「ミラパタ」というカードを使ったワークショップ形式のものであったが、多くの参加者は、やりたいこと・やってみたかったことを明確にすることができたようで、「カードがとても有効的だった」「自分を見つめなおす良い機会になった」「地域で活動をしようと思う」などの感想をいただいた。</p> <p>・セミナー以外にも、「生涯現役応援センター」との連携を強めた他、ことぶき大学校や千葉県生涯大学校とも、緊密な情報交換や、お互いの依頼対応を行うなどした。</p>

28	事業名	運営協議会の設置・運営
実施概要		センターを利用者にとって有益な施設とするため、利用者の立場から助言をいただく運営協議会を設置。センターは事務局として会の運営をする。委員は、登録団体の構成員から公募する。
実施報告		<p>○運営協議会(定例会):6回実施 実施日:5/10、7/12、9/13、11/8、1/10、3/14</p> <p>○運営協議会の企画「防災・減災学習会」 実施日:12/12</p> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <p>・7名の委員により、運営協議会を構成した。今年度は、協議会委員が主体となった企画として「防災・減災学習会」を開催した他、委員有志により、他の市民活動支援施設(2箇所)の視察も行った。これらの企画には、当センターも事務局の立場で関わったが、事前に役割分担を明確にし切れず、想定外の作業負担もあった。</p>

29	事業名	「NPO 法人を目指す方のための説明会」参加申込受付業務
実施概要		千葉市・千葉県が主催する「NPO 法人を目指す方のための説明会」の参加申込受付業務を行う。
実施報告		<p>通年実施</p> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <p>・特にトラブルや問題もなく、受付業務を遂行できた。</p>

### 3. 市民公益活動促進事業に関する報告

#### (2) 自主事業報告

30	事業名	情報誌への折り込み
実施概要	センターの情報誌を登録団体や公共施設等に郵送する際に、登録団体や企業などの印刷物を、有料で折り込む（同封する）サービスを実施する。	
実施報告	<p>○年間利用数:48件 A4 サイズ以内の印刷物1種を 1 枚同封につき、登録団体は、2,000 円。企業は、8,000 円。公共施設等に 5 枚を追加で同封する場合は、プラス 2,000 円。</p> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・登録団体の他、行政の事業の受託者(企業)からの依頼も初めてあった。</li> <li>・利用件数は、前年度に比べて11件増加した。</li> </ul>	

31	事業名	印刷機の貸出
実施概要	登録団体に、感光式孔版印刷機を有料で貸し出すサービスを実施する。	
実施報告	<p>○利用件数:595件 (製版代:1 枚 100 円、インク代:100 枚ごとに 10 円(100 枚未満の端数は切り上げ)をコインベンダーにより自動徴収。)</p> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度よりはやや減少したが、1ヶ月あたり50件弱の利用がある。</li> <li>・不具合の発生頻度がやや高くなり、利用者の利便性が保てなくなったため、3月に機種の入替えを行った。料金については据え置いた。</li> </ul>	

32	事業名	カラーコピー機の設置
実施概要	登録団体に限らず、来館者が誰でも自由に利用できるカラーコピー機(有料)を設置する。	
実施報告	<p>通年実施 (モノクロコピー: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。)</p> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・印刷部数が少ない場合など、利用団体のコピーのニーズは高い。また、当施設以外(文化センターの会議室等)を利用していると思われる方の利用も目立つ。</li> </ul>	

33	事業名	飲料・消耗品類の販売
実施概要	施設利用者に対し、飲料や消耗品類を販売するサービスを実施する。	
実施報告	<p>通年実施 (飲料(500ml の水 100 円、その他 130 円)、A4 白コピー用紙 500 枚 400 円、A3 白コピー用紙 500 枚 800 円、紙コップ 1 個 10 円など。)</p> <p>【成果・課題・特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・印刷機利用の際に使うコピー用紙は、大量に購入したい場合や、カラーの用紙を希望する場合に、取り置きして販売するサービスも行っている。</li> <li>・夏季でも常温(または温かい)飲料を購入したいという人の需要にも対応している。</li> </ul>	

## 4. 施設維持管理業務の実施報告

### ・保守管理業務

空調設備・消防設備・その他（殺虫・防鼠）は、年間契約で三井不動産株式会社に委託

### ・清掃業務

日常清掃は、スタッフが実施

定期ワックス塗布は、ファースト・ファシリティーズ株式会社に委託

### ・警備業務

ツインビル防災センターを通じて、三井不動産株式会社に委託  
防火防災管理も同様に委託

### ・設備機器管理業務

定期エアコン点検・自動ドアは、三井不動産株式会社に委託

### ・備品等保守管理業務

印刷機に異常があれば、チバビジネス株式会社に連絡  
カラーコピー機に異常があれば、株式会社文化堂に連絡

### ・修繕業務

4月 紙折機の点検・修理を実施  
金額：34,560円

9月 「裁断機」の修理を実施  
金額：16,200円

12月 照明器具（二灯式13箇所、一灯式1箇所）のLED化を実施  
金額：47,736円

### ・その他

8月～9月 ダクト（天井の空調吹き出し口）からホコリが落ちてきたりして不衛生なため、ファースト・ファシリティーズ株式会社に点検を依頼、実施。清掃に費用がかかるようなので、具体的見積もりを出してもらった。

## (1) モニタリングの実施状況、分析結果

## ■ご意見箱 年間の投書は0件

## ■利用者アンケート(全2回)実施

## ●2018年度第1回利用者アンケート

○実施期間：2018年9月1日～10月15日

○回答数：87件（うち、webからの回答は34件）

## ●集計結果の報告

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。

※『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。

(a)満足している	(b)やや満足している	(c)やや不満足である	(d)不満足である	(e)利用したことがない・わからない	無回答
57	20	1	0	9	0
65.5%	23.0%	1.1%	0.0%	10.3%	0.0%

\*自由記述の主な内容

- ・セルフカフェコーナーはたいへん助かる。
- ・おいしいコーヒー等を飲みながら活動でき、満足している。
- ・セルフカフェコーナーのお茶とおしゃべりだけを目的に立ち寄る人がいて不快なことがあった。
- ・無線インターネットが利用できてよい。
- ・プロジェクターがよく見えないので、できれば会議室・談話室に暗幕を設置してほしい。
- ・活動サロンなど、ちょっとした打合せにはたいへん便利に使わせてもらっている。
- ・無料で会議室やロッカーが利用できたり、印刷機が安価に利用できたりして助かっている。
- ・もっと広い部屋があるとよい。

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。

※『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。

(a)満足している	(b)やや満足している	(c)やや不満足である	(d)不満足である	(e)利用したことがない・わからない	無回答
38	30	4	1	11	3
43.7%	34.5%	4.6%	1.1%	12.6%	3.4%

\*自由記述の主な内容

- ・いろいろな団体の情報が得られてよい。
- ・ニュースレターは毎回楽しみに読んでいます。
- ・紙の資料（掲示）が多すぎて、やや散漫な感じがする。メリハリが欲しい。
- ・口コミで教えてもらうまで施設のことを知らなかった。存在を知ってもらうために、SNS などをもっと活用してはどうか。
- ・情報発信の弱い団体向けにサポートサービスを提供していただけると助かる。

## 5. 経営管理業務

Q 3. 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。

(a)満足 している	(b)やや満足 している	(c)やや不満 である	(d)不満 である	(e)利用した ことがない ・わからない	無回答
67	11	2	3	3	1
77.0%	12.6%	2.3%	3.4%	3.4%	1.1%

\*自由記述の主な内容

- ・いつも親切に対応してくれる。
- ・穏やかな対応をしてもらえることもあって、利用しやすい。
- ・希望の予約ができなかったときに空いている日時を探してくれたり、予約変更の際に嫌な顔をせずに対応してくれたりする。
- ・荷物預かりサービスなど、臨機応変にサポートしてくれるのがうれしい。
- ・メールの返信が遅かったり、使用許可申請書をメール送信した際に確認の返信がなかったりすることがある。
- ・団体同士を引き合わせたり、つないだりといったことをもっと積極的にやった方がよいと思う。

Q 4. 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。

(a)満足 している	(b)やや満足 している	(c)やや不満 である	(d)不満 である	(e)利用した ことがない ・わからない	無回答
28	21	2	0	33	3
32.2%	24.1%	2.3%	0.0%	37.9%	3.4%

\*自由記述の主な内容

- ・個別相談はたいへん助かっている。
- ・なかなか予定が合わず参加できずにいるが、受講したい講座が多い。
- ・時流にあった講座等が少なく、少しマンネリ化しているように感じる。
- ・17時以降に行われることが多いようだが、夜間は参加が難しい。

Q 5. 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。

(a)良くなった	(b)やや 良くなった	(c)変わらない	(d)悪くなった	(e)利用した ことがない ・わからない	無回答
23	6	36	1	10	11
26.4%	6.9%	36%	1.1%	11.5%	12.6%

\*自由記述の主な内容

- ・昨年度と変わらず良いと感じている。
- ・変わらないことが安心感につながっていると思う。
- ・談話室にスクリーンが設置されるなど、改善された点は良い。
- ・スタッフが前より忙しそうに見える。



## 5. 経営管理業務

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・ご感想がありましたら、ご自由にご回答ください。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

- ・利用が増えるのは良いことだとは思いますが、最近、予約が取りにくくなったと感じる。
- ・現状のルールだと、例えば半年の期間で連続講座を企画したいときなど会議室（会場）が確保できないので、予約方法を再考してほしい。
- ・予約がかなり先までできるようになっているが、2ヶ月くらい先まででよいのではないかな？
- ・こういった施設は他になかなかないので、利用させていただいて感謝している。
- ・千葉市の関連施設等との連携窓口機能ができると良いと思う。
- ・市の施設でありながら、公設の安価な駐車場がないのが残念。
- ・これまで利用していなかったが初めて知ったサービスや制度もあるので、これから利用したい。

### ●2018年度第2回利用者アンケート

○実施期間：2019年3月1日～3月31日

○回答数：90件（うち、webからの回答は46件）

### ●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。

(a)満足している	(b)やや満足している	(c)やや不満足である	(d)不満足である	無回答
67	18	2	1	2
74.4%	20.0%	2.2%	1.1%	2.2%

\*自由記述の主な内容

- ・無料で会議室等が使える（印刷機も安価で使える）のは助かる。
- ・もう一つ、収容人数の大きい会議室があるとありがたい。
- ・最近人気があるのか、希望する日時予約が取れないことが多い。
- ・千葉駅からのアクセスもよいので便利。
- ・年々使いやすくなっていると感じる。

Q2. センターの『情報提供』（ホームページ、「ちばさぼ通信」、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。

(a)満足している	(b)やや満足している	(c)やや不満足である	(d)不満足である	無回答
50	31	5	0	4
55.6%	34.4%	5.6%	0.0%	4.4%

\*自由記述の主な内容

- ・ちばさぼ通信は内容が濃く、役立つ情報が載っている。
- ・ちばさぼ通信で、他の多様な団体の活動・情報を知ることができてよい。
- ・ちばさぼ通信は文字が多すぎる。
- ・ちばさぼ通信に団体紹介記事を掲載したり、「ちばさぼPR便」でチラシを送付したら反響があった。
- ・情報をこちらが（団体で）十分活用できていないことが課題。

## 5. 経営管理業務

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。

(a)満足 している	(b)やや満足 している	(c)やや不満足 である	(d)不満足 である	無回答
34	26	12	0	18
37.8%	28.9%	13.3%	0.0%	20.0%

\*自由記述の主な内容

- ・参加したい講座はあるが、時間がなかなか取れずに参加できていない。
- ・多くの講座等があり、視野を広げるのには嬉しい。
- ・参加したい（参加させたい）講座が少ない。
- ・行政や大学などと横の連携をとるなど、単独の動きをとりまとめるような動きを望む。

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、自由にお書きください。

\*自由記述の主な内容

- ・このような施設があるのを知らなかった。場所も便利で感激している。
- ・スタッフが気持ちよく対応してくれて、満足している。
- ・相談に丁寧に対応してくれて、心強い。
- ・会員が増えない（減少傾向にある）といった課題がある。
- ・一般の方に市民活動を知って、参加してもらうための仕組み作りを一緒に検討したい。
- ・登録団体が、センターを拠点により自己実現と社会貢献ができるよう、願っている。
- ・使用許可申請書の提出が少々面倒に感じる。オンラインで予約確定ができればよい。

## (2) 自己評価

### ●4月

#### ○受託事業：概ね計画通り

- ・No. 17「多様な主体との連携づくり」に関して、前年度より、教育委員会生涯学習振興課からの依頼で「公民館との連携」について協議を進め、5月に発送する情報誌に登録団体向けの案内を同封する方向で話を進めていたが、その後の動きについて連絡等がなかったため、当センターより確認を行った。
- ・No. 22「日常的な相談」に関して、市民公益活動に関する相談とはやや異なるが、個人から、他の施設・機関を訪ねたが解決に結びつかない生活課題がある旨の相談に、継続的に対応している。

#### ○自主事業：概ね計画通り

#### ○その他

- ・会議室等の予約の無断キャンセルや、利用の前日など、直前にキャンセルする例がやや目立つようになっているので、対策を検討している。

### ●5月

#### ○受託事業：概ね計画通り

#### ○自主事業：概ね計画通り

#### ○その他

- ・当ビル内に所在していた「千葉市国際交流協会」が3月末までで、同じく「千葉市

## 5. 経営管理業務

観光協会」が4月末までで移転したが、移転したことを知らずに来所した人が、当センターに問合せに来る例が複数件発生している。その都度、移転をしたことの説明と、移転先の案内をしている。特に「千葉市国際交流協会」については、外国籍と思われる方からの問合せも多いため、協会のホームページから、案内地図や電話番号の入ったページを出力して掲示をしたり、問合せの方に差し上げたりしている。

- ・「千葉県くらし安全推進課」から依頼のあった千葉県主催の行事の案内チラシを、通信5月号発送の際に同封した。

### ●6月

○受託事業：概ね計画通り

○自主事業：概ね計画通り

○その他

- ・千葉市の複数の部署より、公開されている団体情報の提供依頼、登録団体への情報発信依頼、事業に協力をしてくれそうな団体の照会など、多くの依頼や相談があり、対応を行った。

### ●7月

○受託事業：概ね計画通り

○自主事業：概ね計画通り

○その他

- ・「日常的な相談」は、件数こそ前月比で減少しているものの、「専門家による個別相談」を受けた方がその後の報告や追加相談をしてくる例も見られるようになっている。またボランティアの希望や団体の照会など、コーディネートの力が問われる内容の相談も増えており、職員を外部の研修に派遣し、対応力を強化することも検討している。

### ●8月

○受託事業：概ね計画通り

- ・No. 2「ボランティア情報の収集・管理・提供」

8月は、配架している「ボランティア募集カード」の持ち帰り数が多くなっていた。夏休みの学生が、ボランティア情報の収集に役立っていると思われる。配架の状況を確認する頻度をあげ、カードがなくならないように留意している。

○自主事業：概ね計画通り

### ●9月

○受託事業：概ね計画通り

○自主事業：概ね計画通り

○その他

- ・千葉県社会福祉協議会および千葉市社会福祉協議会といった、ボランティアの推進をするという意味では当センターと同様な機能を持つ組織からの問い合わせが、複

## 5. 経営管理業務

数寄せられた。「今日中に回答がほしい」といった急な依頼もあったが、関係を深め、情報共有等を図ることは市民にとっての利益につながるもので、可能な限り迅速に、かつ丁寧に対応をした。

### ●10月

○受託事業：概ね計画通り

○自主事業：概ね計画通り

○その他

- ・「千葉県市民活動支援組織ネットワーク会議」に積極的に参加している。全体会でグループ討議の論点提起を行ったり、昨年度から継続して幹事メンバーになるなどしている。
- ・総務局総務部政策法務課の講師を招き、個人情報管理研修を実施。4名の職員が参加したが、11月にも再度、今回不参加だった職員を対象に研修を実施する予定。

### ●11月

○受託事業：概ね計画通り

- ・No. 17「多様な主体との連携づくり」

標記の事業に関して、千葉市教育委員会生涯学習部と連携し、登録団体宛てに「公民館事業提案シート」を送付した他、センターの事業（講座）のいくつかを、公民館を会場にして、連携して実施する方向で調整を進めた。現時点で、「まちなかボランティア養成講座」と「地域コーディネーター養成講座」を公民館で実施する予定。

○自主事業：概ね計画通り

○その他

- ・市の他の部署からの会議出席依頼や相談、市以外の公的機関からの相談が複数件あり、積極的に対応をしている。

### ●12月

○受託事業：概ね計画通り

- ・No. 23「専門家による個別相談」

標記の事業に関して、実施件数が伸び悩んでいたため、「NPO運営・市民活動入門相談」について、所定の日時以外でも相談員の都合がつけば対応をすることとし、その結果、月間で5件という多くの相談を実施した。

○自主事業：概ね計画通り

○その他

- ・会議室や談話室の利用キャンセルの実態について、データ集計を行っている。（件数や、利用の何日前に連絡があったか、また連絡なしのキャンセルがどれくらいあるかなど。）例えば、利用当日や直前のキャンセルは、他の団体にも迷惑がかかり、利用者数にも影響があるので、実態を分析し、必要な対応を検討したいと考えている。

### ●1月

○受託事業：概ね計画通り

○自主事業：概ね計画通り

○その他

・会議室、談話室、紙折機、印刷機の利用予約キャンセルの実態について、2018年4月～12月の9ヶ月を対象に、データ集計を行った。その概要を以下に記す。

\*キャンセルの件数：121件（1ヶ月平均13.4件）

\*利用施設別の内訳：会議室=58件、談話室=55件、紙折機=3件、印刷機=5件

\*キャンセルの連絡があった時期

：利用日の1ヶ月以上前=37件、7日前～1ヶ月前=24件、2日前～6日前=17件、前日=7件、当日=21件、連絡なし=15件

※「連絡なし」には、当日の利用時間になっても来所しないため、当センターから連絡をしたところ、キャンセルが判明したというケースも含む。

※121件のうち、同一団体による（すなわち複数回の）キャンセルは、9回が3団体、6回が1団体、4回が1団体、3回が5団体などとなっている。

### ●2月

○受託事業：概ね計画通り

○自主事業：概ね計画通り

・事業No.31「印刷機の貸出」に関して、現在の印刷機が再リース期間に入っており、動作がやや不安定になっていることから、入れ替えをする方向で検討をしている。

○その他

・市の他の部署からの相談や、協力依頼が増えている。当センターの登録団体や利用者の利益の増進にも寄与するよう、いくつかの相談や依頼については、事業につなげることも検討している。

### ●3月

○受託事業：概ね計画通り

○自主事業：概ね計画通り

・事業No.31「印刷機の貸出」に関して、3月27日に印刷機の入替えを行った。

○その他

・2月10日に全館停電が発生したことを受け、避難誘導経路の再確認などを行った。

## (3)市との連絡調整の実施状況

・市との連絡調整については、日常的には電話および電子メールで行っているが、毎月一回、月次報告書提出の際に直接の打合せの場を設け、必要な報告や協議等を行っている。

## 6. 収支決算

### (1) 受託事業の収支決算書

#### 【収入の部】

分類項目	指定管理料	
2018年	4月	1,595,000
	5月	1,595,000
	6月	1,595,000
	7月	1,595,000
	8月	1,595,000
	9月	1,595,000
	10月	1,595,000
	11月	1,595,000
	12月	1,595,000
2019年	1月	1,595,000
	2月	1,595,000
	3月	1,595,000
合計	19,140,000	

#### 【支出の部】

分類項目	人件費	管理費	事務費	通信費	事業費				金額	
					情報事業	交流事業	相談事業	その他		
2018年	4月	805,053	486,677	106,342	14,104	22,993	19,572	8,008	9,006	1,471,755
	5月	802,476	343,395	132,849	13,120	163,397	182,674	13,248	5,913	1,657,072
	6月	827,173	451,549	106,788	12,142	6,458	154,230	7,331	2,108	1,567,779
	7月	814,054	452,878	115,437	12,835	171,236	4,366	11,040	7,085	1,588,931
	8月	829,482	509,304	108,336	12,030	6,458	49,899	0	979	1,516,488
	9月	830,151	509,082	123,212	12,167	190,224	218,304	16,148	12,040	1,911,328
	10月	849,430	440,276	152,739	12,169	4,042	127,591	10,508	134,078	1,730,833
	11月	865,749	410,882	104,214	12,192	178,689	596,374	0	16,745	2,184,845
	12月	793,779	486,219	110,991	12,653	0	97,011	0	6,482	1,507,135
2019年	1月	736,903	440,416	98,101	11,303	172,978	3,382	8,490	5,580	1,477,153
	2月	768,761	462,736	98,230	11,161	7,072	81,348	10,508	8,563	1,448,379
	3月	828,365	443,308	108,071	11,771	172,542	51,158	10,508	926	1,626,649
合計	9,751,376	5,436,722	1,365,310	147,647	1,096,089	1,585,909	95,789	209,505	19,688,347	

※管理費のうち、毎月 277,200 円（年間 3,326,400 円）は、まちづくり千葉への委託料。

## (2) 自主事業の収支決算書

## 【収入の部】

分類項目	売上収入				手数料収入	その他収入	金額	
	印刷機	コピー機	飲料	消耗品				
2018年	4月	41,710	9,840	8,080	16,250	12,000	0	87,880
	5月	75,160	14,250	12,050	26,478	10,000	52	137,990
	6月	33,000	9,770	4,380	19,466	6,000	0	72,616
	7月	37,280	13,010	5,850	14,835	22,000	0	92,975
	8月	37,860	20,780	3,780	5,290	20,000	0	87,710
	9月	22,310	18,200	5,950	11,192	0	0	57,652
	10月	27,960	17,350	3,980	9,680	12,000	0	70,970
	11月	40,960	20,170	1,940	9,517	4,000	0	76,587
2019年	12月	35,880	11,420	5,010	5,340	4,000	0	61,650
	1月	23,660	9,620	4,020	10,227	10,000	0	57,527
	2月	20,880	16,430	4,570	9,684	2,000	0	53,564
	3月	25,450	10,250	3,310	9,330	14,000	0	62,340
合計		422,110	171,090	62,920	147,289	116,000	52	919,461

## 【支出の部】

分類項目	人件費	管理費	事業費	金額	
29年	4月	36,613	2,811	20,795	60,219
	5月	36,586	2,812	96,185	135,583
	6月	36,838	2,812	47,697	87,347
	7月	36,704	2,812	57,469	96,985
	8月	36,859	2,812	29,751	69,422
	9月	36,866	2,812	26,405	66,083
	10月	37,062	2,812	56,087	95,961
	11月	37,227	2,812	32,491	72,530
	12月	36,499	2,812	39,540	78,851
30年	1月	35,924	2,812	28,440	67,176
	2月	36,247	2,812	19,034	58,093
	3月	36,849	2,812	39,715	79,376
合計	440,274	33,743	493,609	967,626	
自主事業収支差額				-48,165	

※金額は全て円です。