

令和元年度 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※	① 760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～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※	R元年度実績	達成率※
会議室利用件数	760団体	728団体	95.8%
談話室利用件数	710(690)団体	729団体	102.7(105.7)%
登録団体数	740団体	803団体	108.5%
施設利用者数	18,800人	15,979人	85%
ボランティア募集情報掲出数	480(400)件	685件	142.7(171.3)%
都市型ボランティア育成数	30人	21人	70%

※ 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	R元年度実績
専門家による個別相談件数	42件

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	R元年度	【参考】 H30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	19,200	19,140	実績－計画	0	経費の見直しによる減。
	計画	19,200	19,140	計画－提案	△31	
	提案	19,231	19,211			
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	19,200	19,140	実績－計画	0	
	計画	19,200	19,140	計画－提案	△31	
	提案	19,231	19,211			

イ 支出

(単位：千円)

費目	R元年度	【参考】 H30年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
人件費	実績	9,526	9,751	実績－計画	△115	効率的な運営による減。
	計画	9,641	9,652	計画－提案	61	最低賃金上昇による増。
	提案	9,580	9,580			
事務費	実績	1,320	1,365	実績－計画	149	一般事務消耗品費の増。
	計画	1,171	1,170	計画－提案	55	必要備品等調達費の増。
	提案	1,116	1,116			
管理費	実績	1,455	2,258	実績－計画	△799	光熱水費、修繕費の減。
	計画	2,254	2,409	計画－提案	△855	必要経費の見直しによる減。
	提案	3,109	3,109			
委託費	実績	3,326	3,327	実績－計画	356	事務局委託費の増。
	計画	2,970	2,851	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	2,644	2,987	実績－計画	△520	専門家相談の実施回数の減。
	計画	3,164	3,058	計画－提案	451	専門家相談実施予定回数の増。
	提案	2,713	2,693			
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	18,271	19,688	実績－計画	△929	
	計画	19,200	19,140	計画－提案	△31	
	提案	19,231	19,211			

※「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		R元年度	【参考】 H30年度
自主事業収入	実績	932	919
その他収入	実績	0	0
合計	実績	932	919

イ 支出

(単位：千円)

費目		R元年度	【参考】 H30年度
人件費	実績	377	440
事務費	実績	0	0
管理費	実績	34	34
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	472	494
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	883	968

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)

		R元年度	【参考】H30年度
必須業務	収入合計	19,200	19,140
	支出合計	18,271	19,688
	収支	929	△548
自主事業	収入合計	932	919
	支出合計	883	968
	収支	49	△49
総収入		20,132	20,059
総支出		19,154	20,656
収支		978	△597
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	B	
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	D	

【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	個人情報が含まれるものの廃棄を適正な方法で行わなかった事案を発生させてしまったが、業務改善報告書に記載したとおり、適正な方法の周知徹底を行うなど、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			
2 施設管理能力			
(1) 人的組織体制の充実	C	C	提案どおりの執行体制をとっている。能力向上のため、従業員に対し、主催の講座等へ参加者として参加することも促している。
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	C	C	紙折機の修理と、コンセントのパネルが壁から外れてしまった箇所の修繕を実施した。
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	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。予約方法や施設の概要等をまとめた「千葉市民活動支援センター利用案内 (A3 版表裏)」を新たに作成し、利用を促した。
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免 利用促進の方策			
(2) 利用者サービスの充実	B	C	ホームページのリニューアルを行った。「登録団体情報の更新および活動実態に関するアンケート調査」も実施し、実態に即した支援を行う材料とした。
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	情報誌のデザイン改良を行った。「市民活動ステップアップ講座」、「千葉市を元気にするフォーラム」などで、特に初めてのテーマで開催した際に多くの参加者を集め、アンケート結果も良好であった。
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	全職員を市内在住者から雇用している。物品の調達は、すべて市内業者に依頼している。
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
アンケートについて、回答数を増やす努力は認められるものの、インターネットをさらに活用して広く意見をきくことのできる仕組みを設けるなど、ニーズの把握により一層努められたい。	平成30年度	インターネット（ホームページ）からの回答を誘導すべく、メールで依頼をしたり、調査票にQRコードを表示して、スマートフォンからも回答がしやすいようにしたりといった工夫をした。
予約が取りづらくなっている一方、直前のキャンセルで利用件数が伸びないという実態に対して対策を検討されたい。	平成30年度	キャンセルに対してペナルティーを科すことは困難なため、情報誌に、直前のキャンセルや無断キャンセルに対する注意を促す記事を掲載した。また、当日キャンセルや無断キャンセルをした団体には、「使用取消届」の提出を徹底させた。

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
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、倒産、撤退等のリスクが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ことから引き続き注視が必要である。安定した事業継続のため、適正な財務報告を行うとともに、事業のさらなる合理化、効率化に努め、各種方策を講じることにより財務状況の健全化を図られたい。	平成 30 年度	財務状況の改善については、日々改善に努めているが、成果が出ていないため、引き続き努力していく。また、「適正な財務報告を望む。」という評価委員の方からの言葉に鑑み、当該年度の税引後の決算書を提出するとともに、財務報告の適正化に努めている。

6 利用者ニーズ・満足度等の把握

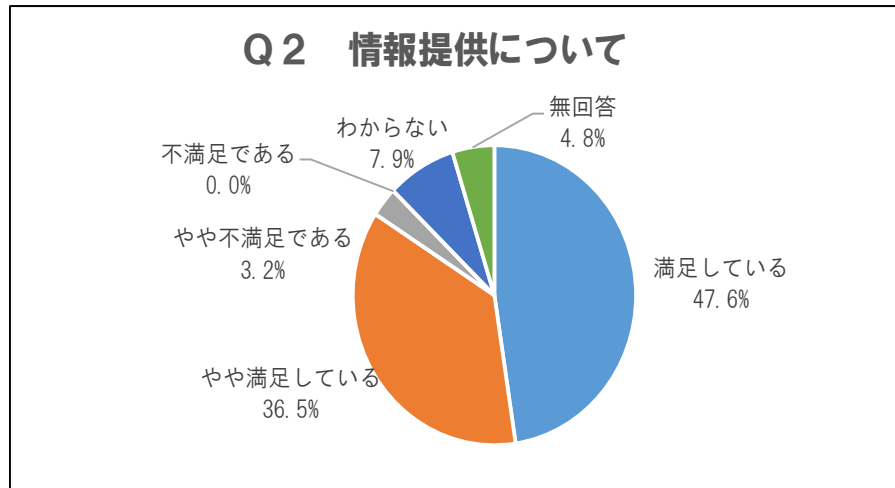
(1) 指定管理者が行ったアンケート調査

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：63件、第2回：71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>●2019年度 第1回利用者アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施期間：2019年9月3日～10月4日 ・回答数：63件（うち、webからの回答は31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。</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。 ※『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="443 1330 1279 1760" 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>54.0%</td> </tr> <tr> <td>やや満足している</td> <td>34.9%</td> </tr> <tr> <td>わからない</td> <td>9.5%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>1.6%</td> </tr> <tr> <td>不満である</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>やや不満である</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、印刷機を使うことができありがたい。 ・印刷機を利用しているが、予約できるので嬉しい。 ・セルフカフェコーナーがとても助かる。 ・とてもコンパクトながら利用しやすい。 ・活動に必要な設備・ツールが揃っている。 <p>〔意見・要望等〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議室に入りきれない人数の会議などのときに困る。広い会議室がほしい。 		満足度	割合	満足している	54.0%	やや満足している	34.9%	わからない	9.5%	無回答	1.6%	不満である	0.0%	やや不満である	0.0%
満足度	割合															
満足している	54.0%															
やや満足している	34.9%															
わからない	9.5%															
無回答	1.6%															
不満である	0.0%															
やや不満である	0.0%															

- ・もう少し広さがあるとよい。
- ・多目的トイレは使えないこともあり、車いす利用者などが困る。オムツ交換台も欲しい。
- ・料金の安い駐車場が欲しい。

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。



*自由記述の主な内容

[評価・謝辞等]

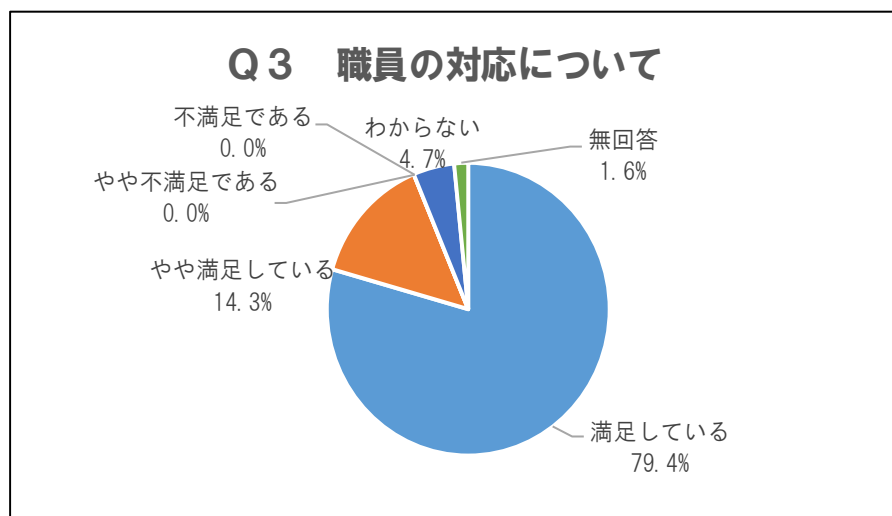
- ・情報提供の手段が多種多様で、行き届いている。
- ・多彩な情報提供や、講座等の案内は満足している。
- ・様々な団体があることを知り、目から鱗だった。
- ・「ちばさぼ通信」は読みやすいし、内容もわかりやすいと思う。とても参考になる。

[意見・要望等]

- ・ボランティア情報などが、インターネットから見ることができるとよい。
- ・「ちばぼら」は不親切でありよくわからない。
- ・展示品および書籍の説明がもっとあればよい

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。

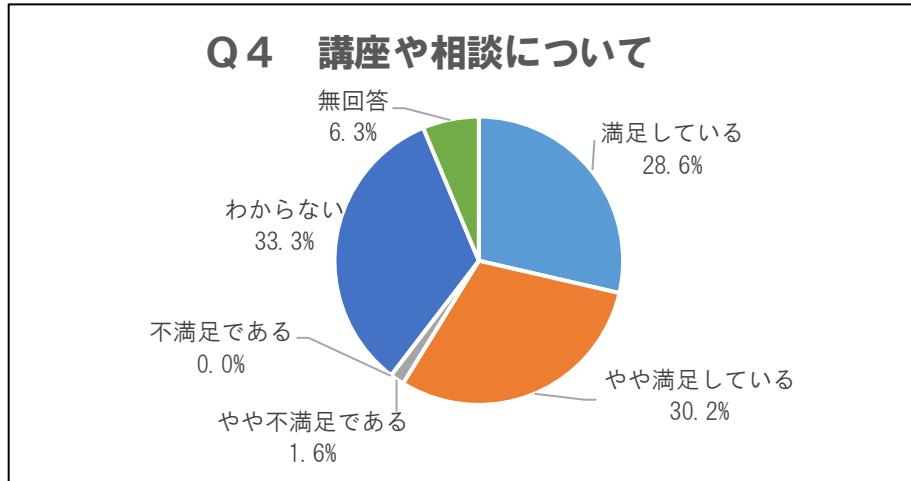


*自由記述の主な内容

[評価・謝辞等]

- ・朝早くからの利用で開室を待つような時も、親切に対応していただいている。
- ・毎日夜遅くまで対応いただけるのがよいと思う。
- ・迅速に丁寧に対応していただいている。
- ・好感が持てる対応で、相談できるレベルの知見をもたれているので安心している。

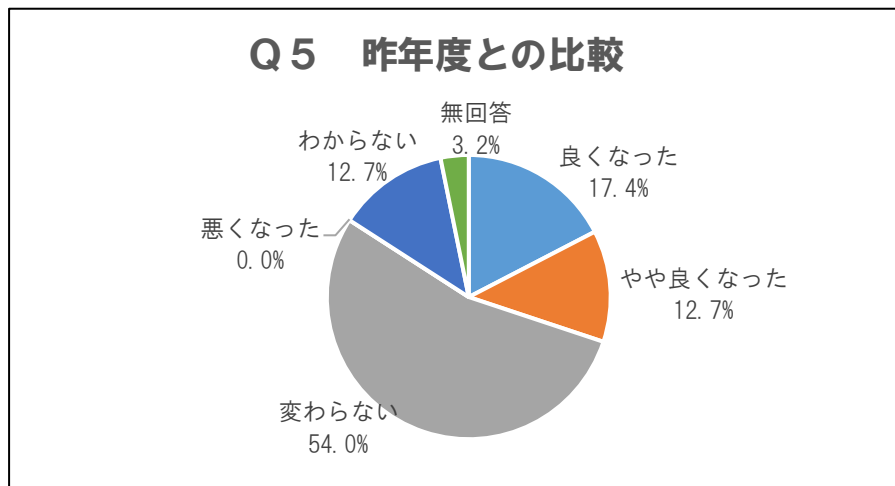
Q4. センターの『講座や相談』について、最も当てはまるもの1つに○をつけてください。



*自由記述の主な内容

- ・講座はいい企画をしていると思う。
- ・講座はたまに出席しているが、楽しい企画が面白いです。
- ・多様な内容でよいと思うが、その他のニーズの把握も必要。

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

- ・いつも大変満足している。
- ・スタッフが知恵を出して、いろいろ実践されている。
- ・常に改善に工夫されている。
- ・設備・備品などが充実してきて、便利に使用できる。
- ・何事も説明が丁寧になっている。
- ・いつもありがたく感じているので、比較することはない。
- ・違いには気がつかなかった。

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・ご感想がありましたら、ご自由にどうぞ。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

- ・ボランティア団体が無料で会議室等を使える所はあまりない。市民活動を応援してくれる所もほぼない。なので、気がねなく使うことができるのはありがたい。
- ・スペースがもう少し広いと、ゆったりできると思う。
- ・印刷機が新しくなり、印刷がきれいになった。
- ・駐車場があると便利。
- ・この施設が1階にあると更に便利。
- ・ホームページを見て、電話での予約ができるので安心できる。
- ・一枚の用紙に、複数回記入できるフォームはできないだろうか？

◇アンケート結果の分析

- ・「施設・設備」については、「満足している」が半数を超え、「やや不満足である」と「不満足である」という回答はない。多くの設備が無料で使えることや、必要な設備が整っているといった理由から、総合的な満足度はかなり高いと言える。
- ・一方で、会議室等の施設の広さが不十分であるといった意見が複数あった。また施設外ではあるが、多目的トイレが使えないことがあるといった意見もあり、改善の余地があると考えられる。
- ・「情報提供」については、「満足している」と「やや満足している」を合わせると8割強で、多様な内容の情報を発信をしていることが、高い満足度につながっていると考える。ただ、ボランティア情報に関する具体的な要望など、参考になりそうな意見もいくつか寄せられた。
- ・職員の「対応」については、「満足している」だけで約8割と、高い評価が得られた。「親切」、「丁寧」、「好感が持てる」といった自由記述も目立った。
- ・「講座や相談」については、3分の1が「わからない」と回答しており、参加したことがない人が多いことが伺えるが、不満足寄りの回答は1件のみであった。
- ・「昨年度との比較」では、「変わらない」が半数強で最も多かったが、「悪くなった」という回答は1件もなく、自由記述の内容も、批判的な内容はほぼなかった。
- ・その他の自由記述の内容では、謝辞が目立ったが、利便性について、1階にあると更に便利といった感想や、予約（使用許可申請書）の様式についての意見なども寄せられた。

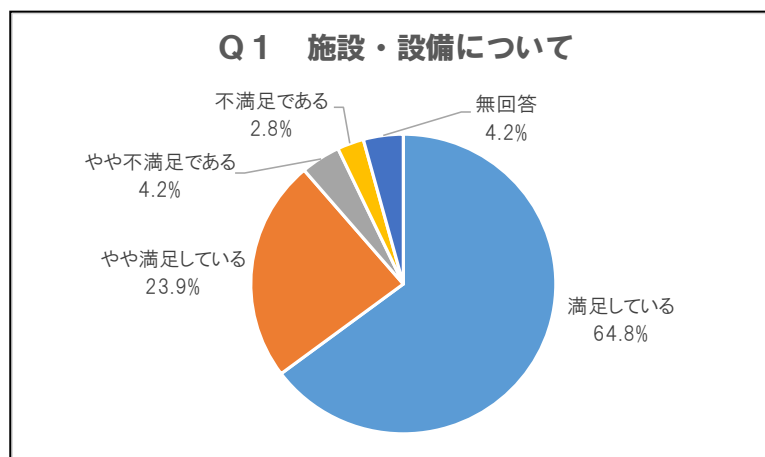
●2019年度 第2回利用者アンケート

- ・実施期間：2020年3月1日～3月31日
- ・回答数：71件（うち、webからの回答は34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。今回より、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

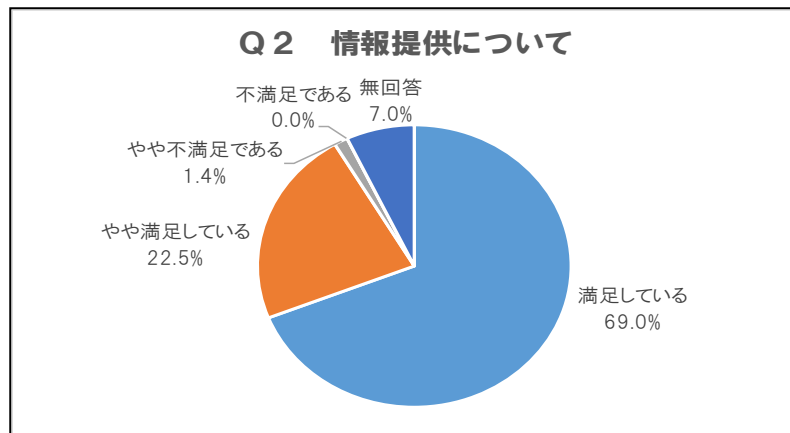
[評価・謝辞等]

- ・無料で会議室等が利用できて、たいへん助かっている。
- ・コンパクトに必要な設備・備品が配置されており、使い勝手がよい。
- ・活動サロン等で、ちょっとした打合せができるのもうれしい。
- ・はかりやCDプレーヤーの貸し出しがあり、助かっている。

[意見・要望・提案等]

- ・会議室が狭く、ワークショップや大人数の会合ができない。
- ・30～50人規模の部屋がほしい。
- ・会議室の数を増やしてほしい。
- ・予約がとりにくくなっている。(1団体の利用が長時間の場合がある。)
- ・9階にある、市民活動支援センター以外の会議室も、同じように使えるといいと思う。

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。



*自由記述の主な内容

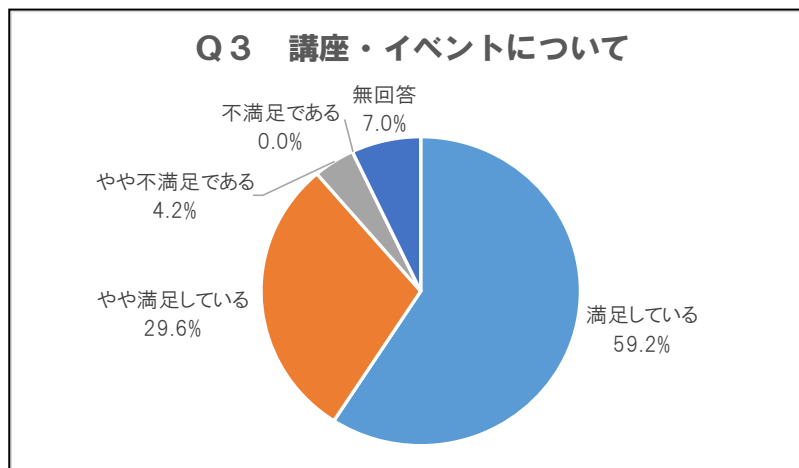
[評価・謝辞等]

- ・多岐にわたる、十分な量の情報が入手できる。
- ・ネットだけでなく、郵送される情報を有効利用している。
- ・他の団体の活動の様子がわかり、参考になるし、刺激を受けている。
- ・「ちばさぼ通信」では、いろいろな知識を得ることもでき、発行が楽しみ。
- ・ホームページは見やすい。

[意見・要望・提案等]

- ・ホームページにボランティア募集情報が少なく、探しにくい。
- ・認知度UPを図るため、登録団体として何か協働できないかと思っている。

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]

- ・市民活動に役立つ、いろいろな講座やイベントが開催されている。
- ・NPO 法人設立の相談に応じてもらい、役に立った。
- ・市民活動フェスタなどで会の紹介ができ、会員になる人も出てきた。
- ・参加できない講座やイベントでも、参考にしている。

[意見・要望・提案等]

- ・クラウドファンディング講座をまた開催してほしい。
- ・興味や関心のある講座等はあるが、日程の都合でなかなか参加できない。
- ・講座は、会議室で開催できるくらいの人数の方がよいと思う。

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]

- ・セルフカフェコーナーのサービスがうれしい。
- ・千葉駅から徒歩圏内と立地が良い。
- ・予約状況をネットで確認できるので便利。
- ・利用の時間区分がないことがありがたい。
- ・職員が丁寧で、親切に対応してくれるのが良い。
- ・他の団体と知り合うことが出来るようになり、感謝している。

[意見・要望・提案等]

- ・変わらず、今のような形態の利用ができるよう続けてほしい。
- ・このようなセンターの機能が、各区にあると助かる。
- ・市民活動支援センターと合同で企画・運営できるような講座等について、相談したい。
- ・会員の増加が課題。そのためのPR 方法などが知りたい。

◇アンケート結果の分析

- ・「施設・設備」については、「満足している」と「やや不満している」で9割近くを占めたが、広い会議室を求める声や、部屋の数が少ない（予約がとりづらい）といった意見も目立ち、ハード面の改善が必要であると考え。
- ・「情報提供」については、「満足している」の割合が第1回アンケートと比べて約20ポイント上昇した。facebook 等、多様なツールで発信をしていることが評価されたと考え。
- ・「講座・イベント」については、「満足している」と「やや満足している」で9割近くを占めた。開催してほしい講座等の内容についての具体的な意見も寄せられた他、日程の都合でなかなか参加できないといった感想も目立ち、関心の高さが伺えた。
- ・自由記述では、「他の団体と知り合うことができるようになった」といった謝辞や、「センターと合同で講座等の企画・運営を考えたい」といった、前向きな感想や提案も寄せられた。ソフト的な機能を強化することで、より満足度は高まると考えられるので、工夫を重ねていきたい。

(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"> ・会議室利用件数は目標をわずかに下回ったが、談話室については、市の設定より高い目標を設定していたが、その目標を上回ることができた。 ・前年度と比較して抹消団体数が増えたが、それを上回る新規登録があり、年度末時点での登録団体数は目標を上回った。 ・施設利用者数は、目標値を約 14% 下回る結果となったが、3 月の新型コロナウイルスによる感染症拡大の影響があったと推察される。 ・ボランティア募集情報掲出数は、既存の情報の掲出依頼元に更新の確認を行ったこともあり、目標を大きく上回る達成率となった。 ・都市型ボランティア育成数については、事業計画どおり講座と実習を実施したものの、目標に達しなかったため、追加で3月に3回の実習を予定していた。しかし、新型コロナウイルス感染症の影響により、追加分の実習は実施できなかったため、目標を下回る結果となった。
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	B	所見	<p>計画にはなかった「登録団体情報及び活動実態に関するアンケート」を、指定管理者独自に実施し、団体の最新情報や関心事の把握に努め、団体のニーズに合わせた施設運営を行おうとする姿勢は評価できる。</p> <p>また、会議室利用件数、施設利用者数及び都市型ボランティア育成数は数値目標を下回っていたが、都市型ボランティア育成数については、新型コロナウイルス感染症による影響を受けず、3月に予定していた実習を実施することができていたと想定すると、数値目標を達成していたと見込まれる。</p> <p>加えて、談話室利用件数、登録団体数、ボランティア募集情報掲出数は、数値目標を上回っていることから、優れた管理運営が行われていたと認められる。</p> <p>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

- ア 市民のために細かい配慮が行き届いており、業務全般にとっても精力的に取り組んでいる点が評価できる。
- イ 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。
- ウ 個人情報の誤廃棄に対する対策を徹底されたい。
- エ 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。
- オ 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。