

年 度 評 価 シ ー ト

課名 市民自治推進課

施設の名称 静岡市番町市民活動センター	指定管理者名 特定非営利活動法人静岡県ボランティア協会
<p>1 履行状況</p> <hr/> <p>(1) 目標達成</p> <p>ア利用者満足度 90%、実績値 91.7% (前年度93.3%)                  達成率101.9% (前年度103.7%)</p> <p>(2) 施設利用状況</p> <p>ア 利用者人数                  31,198人 (前年度 31,136人)</p> <p>イ 利用登録団体数                  916団体 (前年度 886団体)</p> <p>ウ 相談受付件数                  187件 (前年度 194件)</p> <p>(3) 人員配置状況                  正規職員 1人 嘱託職員 3人 パート職員 2人 アルバイト職員 7人</p> <p>(4) 業務実施状況</p> <p>静岡市市民活動センター条例第3条に規定する各種事業について、仕様書及び事業計画書どおりに実施している。</p> <p>① 主催講座</p> <p>ア 啓発講座 10回開催 447人参加 (前年度開催9回 262人参加)</p> <p>イ 人材・団体育成講座 3回開催 48人参加 (前年度開催4回 98人参加)</p> <p>② 協働主催講座 1回開催 90人参加 (前年度開催9回 1,020人参加)</p> <p>③ 啓発イベント                  「番町学園祭 ～Re. ○○からのものがたり～」 1,986人参加 (前年度1,570人)</p> <p><b>【検証・分析等】</b></p> <p>令和5年度の延べ利用者数は、前年度と比較して、ほぼ横ばいであり、利用登録団体も増加していることから、安定した利用者数を維持している。</p> <p>市民活動に関する相談は、相談内容は法人運営に関する手続、助成金申請等の実務的な相談に加え、活動の周知方法や協働事業に関すること等、多岐に渡っているもののスタッフが柔軟な対応をしていることから、来館者を対象としたアンケートでも高い満足度をあげられている。</p> <p>主催講座は、仕様書に規定する回数(7回)を超えて13回開催しており、市民への市</p>	

民活動の普及啓発に貢献している。

**【確認結果】**

○：協定書等の内容が適正に履行されている。

**2 市民（利用者）からの意見・要望の内容とその対応状況の評価（クレーム対応 等）**

意見等：来館時に駐車場が不足してしまう。

対応：あらかじめ満車が予想される場合は、近隣施設に協力を仰ぎ、臨時駐車場を用意し対応している。

**【検証・分析】**

利用者からの意見・要望に対しては、適切な対応がとられており、事前に予想できる場合は、準備して対応をする等良好な対応がなされているといえる。また利用者アンケート結果等に寄せられた意見等は、対応策を施設内の掲示等を基に公表しており、積極的に取り入れる体制が整えられている点も評価できる。

**【確認結果】**

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済み。

**3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価**

**（1）利用者満足度調査**

講座内容の向上を図るため、主催講座参加者に対してアンケート調査を実施した。

**【調査結果】**

回答者総数：217人、「とてもよかった」「よかった」と回答した人数：199人

**【検証・分析等】**

「とてもよかった」または「よかった」と回答した参加者の割合が全講座平均91.7%（前年度93.3%）となり、指定管理者が設定した目標値90%を達成し、利用者にとって満足のいく講座が開催されているといえる。

**【確認結果】**

○：調査の結果、良好である。

**（2）市民アンケート**

**【確認結果】**

—：未実施

**（3）その他の調査**

サービスや利用者対応の向上を図るため、センターの来館者に対してアンケート調査を実施した。

**【調査結果】**

回答者総数：224人

センタースタッフの対応について「たいへん満足」「ほぼ満足」と回答した人数：199人

**【検証・分析等】**

89%がセンタースタッフの対応について「たいへん満足」または「ほぼ満足」と回答しており（前年度88.9%）、利用者にとって満足のいく適切な対応が継続して行われているといえる。

**【確認結果】**

○：調査の結果が概ね良好である。

#### 4 指定管理者の経理状況の評価

##### 【収支状況】

指定管理業務についての収支状況については、適正に執行されている。

##### 【検証・分析等】

全体として支出超過はないが、物価高騰等の影響により、郵便料の値上げ等があり、収支予算と実績額に差異が見られる科目がある。

##### 【確認結果】

○：安定的な施設運営を行っており、また今後も継続できる見込みである。

#### 5 総合的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況 など）

前年度事務事故発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

##### 【検証・分析等】

事業の実施、施設の管理運営全般について、仕様書及び事業計画書に沿った良好な運営が来ている。講座やスタッフの対応への評価も高く、利用者にとって満足のいく適切な対応がされていると評価できる。

講座については、幅広い分野のテーマを扱うとともに、座学で終わらず参加者同士の交流を通じて市民活動への参加のきっかけをつくるための工夫がなされている。今後も引き続き、利用者の満足度の高い事業実施を期待したい。

##### 【評価結果】

○：良好な管理運営であった。

※事務事故が発生したとき及びモニタリング調査において改善に向けた協議があったときは、必ず改善状況を記載すること。