

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
1 履行状況	
<p>業務仕様書及び事業計画書に従って適切に履行されている。</p> <p>(1) 維持管理業務</p> <p>各業務とも、事業計画に従って適切に履行されている。番町複合施設を所管する学校教育課特別支援教育センターと協議の上、施設の維持管理業務を円滑に行うことができた。なお、番町市民活動センターの管理箇所においては、1階オープンスペースのカーテンに経年劣化による不具合が生じていたため、令和2年3月に修繕を行った。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>令和元年度の延べ利用者数は44,752人であり、平成30年度の47,557人と比較して5.9%減少した。これは、新型コロナウイルス感染症の影響により、3月の利用者数が前年度と比較して大きく減少したことが主な理由である。利用登録団体については813団体（平成30年年度末778団体）と順調に増加している。</p> <p>市民活動に関する相談受付件数は238件（平成30年度301件）と減少したものの、依頼者のニーズに即した対応、他団体・他セクターとの協働促進、助成金獲得後のフォローなど、事業計画にある「伴走型支援」を行い、適切に相談事業を実施している。</p> <p>(3) 事業実施結果</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。主催講座は仕様書に規定する回数（7回）を超える8回開催した。共催講座については過去最高数の26回開催し、様々な団体と友好的関係を築くことができている。</p> <p>講座、記念事業の参加者数は以下のとおり。</p> <p>ア 主催講座</p> <p>(ア) 啓発講座 5回開催 322人参加（前年度4回：238人参加）</p> <p>(イ) 人材・団体育成講座 3回開催 101人参加（前年度3回：89人参加）</p> <p>イ 共催講座 26回開催 1,412人参加（前年度18回：1,175人参加）</p> <p>ウ 出前講座 1回開催 31人（前年度2回：122人参加）</p> <p>エ 啓発イベント 10周年記念行事「番町学園祭」 2,612人参加（前年度2,399人）</p>	

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）

利用者からの意見・要望に対しては概ね適切な対応がとられている。利用者アンケート結果や意見箱に寄せられた意見については、対応状況とともに、施設内の掲示板で公表している。

[具体的な意見・要望と対応状況]

<講座>

意見等：SDGs 関連の講座を実施してほしい。

対応：SDGs 関連の講座 2 回開催。令和 2 年も開催予定。

<施設管理>

意見等：事務ブースの暖房を早く修繕してほしい

対応：特別支援教育センターと協議し、速やかに修繕を実施した。

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、講座参加者に対してアンケート調査を実施している。約 96.7%が「とてもよかった」または「よかった」と回答しており、利用者にとって満足のいく講座が実施されていることが分かる。

(2) 市民アンケート

本施設は、市民活動のための施設であり、利用者が限定されているため、広く市民一般を対象としたアンケートは実施していない。

(3) その他調査

サービスや市民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ている。約98.5%がセンタースタッフの対応について「良い」又は「ほぼ満足」と回答しており、利用者にとって満足のいく適切な対応がされていることが分かる。

また、市民活動センター利用登録団体を対象に、利用団体連絡会議を年 2 回開催している。この会議は団体同士の交流の創出及びセンターへの要望を取り入れる場として役立っている。また、年 1 回の拡大運営委員会では、センター入居者だけでなく周辺の自治会からの参加者を交えた意見交換会を行うことで、地元ニーズに対応することを意識している。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務の収支状況について、全体として支出超過はないが、過小見積、過大見積となっている科目が見受けられるため、前年度実績に基づいた適正な予算措置を求める。

5 総括的な評価（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	有

《新型コロナウイルス感染症への対応》

新型コロナウイルス感染症への対応については、市の要請に基づき、適切な時期からイベント等の自粛や会議室等の利用中止の対応が図られた。

この際の利用者への周知については、速やかに管内掲示板での周知やホームページへの掲出を行う等、適切な時期・方法により行われている。

また、利用者への使用料の還付についても、市が示した考え方に則り、利用者の混乱な

く実施されている。

《前年度モニタリング調査について》

令和元年度に実施したモニタリング調査において、労働関係法令の遵守、施設利用に係る審査基準の作成について一部問題があったが、どちらも既に改善されていることを確認した。

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できています。利用者満足度も高く、利用者にとって満足のいく適切な対応がされています。予算については前年度実績に基づいた適正な予算措置を求めたい。

新型コロナウイルス感染症の影響で利用者数は平成30年度に比べて若干減少したものの、HP、「ここからネット」に加え、ブログ、Facebook等のSNSを積極的な利用、スタッフを通じた様々な関係者への情報提供の効果により、利用登録団体数は順調に増加している。

今後も引き続き工夫を凝らした事業を実施するとともに、指定管理者が課題として挙げている、自分の活動にしか関心のない層に対するアプローチについても積極的に進められたい。

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。