

年度評価シート

課名 市民自治推進課

| | |
|---|---------------------------------|
| 施設の名 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> <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 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。</p> <p>(2) 施設利用者数 令和2年度の延べ利用者数は23,460人。新型コロナウイルス感染防止のための利用制限等の影響による来館者の減少が著しく、前年度比47.6%の減少となった。利用登録団体については836団体（令和元年度末813団体）と順調に増加している。 また、市民活動に関する相談受付件数は289件（令和元年度238件）と増加している。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 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27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。 講座、記念事業の参加者数は以下のとおり。</p> <p>① 主催講座 ア. 啓発講座 5回開催 延べ168人参加（前年度5回：322人参加） イ. 人材・団体育成講座 3回開催 延べ145人参加（前年度3回：101人参加） ② 共催講座 27回開催 延べ909人参加（前年度26回：1,412人参加） ③ 啓発イベント 11周年記念行事「いつでも来てね！町学園祭」 1,012人参加（前年度2,612人）</p> | |
| <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）</p> <p>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。</p> <p>[具体的な意見・要望と対応状況] 要望：コロナ禍の中で、NPO法人の総会等をオンライン開催したいが、そのノウハウが無いため、講座を実施して欲しい。</p> | |

対応：人材・団体育成講座として「届け、私の思い～ICTで世界が広がる～」を開催。
ICTの概要や必要性について講座をするとともに、実際の機材を用いてZOOMの体験会を行った。
また、オンライン会議を開催する団体が希望する場合は、個別に運営サポートを行う等、適切な支援を行っている。

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98.4%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95.8%がセンタースタッフの対応について「たいへん満足」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、例年、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回開催しているが、令和2年度はコロナウイルス感染症拡大防止のため、第1回に代えてアンケートによるセンターへの意見、感想、要望の聴取を行った。また、第2回は会場参加とオンライン参加のハイブリッド形式とした。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、コロナウイルス感染症拡大の影響により予算と実績に差異の見られる科目がある。今後の予算については、令和2年度実績を踏まえ、同感染症の影響を加味した適正な見積りを求める。

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 | 無 |

《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、適切な時期から利用制限等の対応が図られた。

この際の利用者への周知については、速やかに館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。