

## 年度評価シート

課名 市民自治推進課

施設の名称 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</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。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>令和3年度の延べ利用者数は26,093人（前年度末23,460人）で、前年度比11.2%の増加と令和2年度を若干上回った。これは、利用停止期間がなかったためと考えられるが、新型コロナウイルスによる緊急事態宣言やまん延防止等重点措置等の影響もあり、コロナ以前には回復しなかった。利用登録団体については855団体（前年度末836団体）と順調に増加している。</p> <p>また、市民活動に関する相談受付件数は216件（前年度末289件）であった。件数は減少しているが、NPO法人に関する相談、助成金獲得に関する相談等、様々な実務的相談に応じるとともに、団体の活動を理解してもらうための方法、活動の持続、展開に関する相談等きめ細やかな相談事業が実施されている。また、NPO法人のみでなく、任意団体、自治会組織、これから活動を始めようとする人々など、幅広い市民への相談も行っている。</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16回開催した。共催講座については18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>① 主催講座</p> <p>ア. 啓発講座                      11回開催   延べ296人参加（前年度5回：168人参加）</p> <p>イ. 人材・団体育成講座        5回開催   延べ139人参加（前年度3回：145人参加）</p> <p>② 共催講座                        18回開催   延べ1,416人参加（前年度27回：909人参加）</p> <p>③ 啓発イベント</p> <p>12周年記念行事「番町学園祭～まあるいしずおか～」</p> <p>1,050人参加（前年度1,012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]

要望：新型コロナウイルスの感染拡大が続き、活動の仕方やセンターの利用について悩み相談に来る団体が多くあった。

対応：相談に対して真摯に向き合い、センター自体が講座や集まりに工夫を凝らして実施し「人と人との交流」を決して諦めないという態度を示したことで、利用団体から自分たちの活動の参考になったという声をもらった。

## 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94.9%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度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。88.9%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度のいく適切な対応がされていることが分かる。

また、年2回の利用団体連絡会議を活用し、団体同士の交流の創出を促すとともに、センターへの要望を取り入れるための「市民の声を拾う事業」に積極的に取り組んだ。併せて年1回の拡大運営委員会（センター入居者だけでなく周辺の自治会等関係団体の参加者を交えた意見交換会）については、令和3年度はコロナ禍で開催を自粛したが、地元ニーズに対応するため、参加予定者にアンケートを配布し、意見の聴き取りを行った。

## 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、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により印刷代収入等予算と実績に差異の見られる科目がある。見通しの立ちにくい状況であるため、引き続き適正な予算執行を求める。

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、市の方針に基づき、感染症対策を徹底し、適切な対応が図られた。

利用者団体への周知等についても館内掲示板やホームページへの掲出を行う等、適切に行われ利用者の混乱はなかった。

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る。

新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、利用者数は前年度から増加しており、HP、「ここからネット」に加え、ブログ、Facebook等のSNSの積極的な利用、講座や周年行事等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、利用登録団体数も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。