

年度評価シート（令和6年度）

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>(1) 維持管理業務</p> <p>各業務とも事業計画に沿って、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うえ、施設の維持管理業務を円滑に行うことが出来ている。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>ア 利用者数 実績値 30,507 人（前年度 31,198 人）（▲2.2%） 減少傾向にあるものの、安定した利用者数を維持している。</p> <p>イ 利用登録団体 実績値946団体（前年度916団体）（3.3%） 前年度から順調に増加している。</p> <p>ウ 相談件数 実績値84件（前年度187件）（▲55.1%） 軽微な相談（相談より質問に近いもの）などについては、相談数にカウントしなかったことが相談数減少の要因となっている。相談内容は、解散や事業継承及び法人運営に関する手続や助成金申請に関する相談といった実務的相談に加え、活動の周知方法や協働事業に関する相談といった多岐に渡っているものの、スタッフによる柔軟な対応をしている。</p> <p>(3) 事業実施状況</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。主催講座については7回、協働主催講座については3回、共催講座について1回開催し、幅広い団体との関係の構築をしている。講座、記念事業の開催回数及び参加者数は下記のとおり。</p> <p>① 主催講座</p> <table border="0"> <tr> <td>ア 啓発講座</td> <td>4回開催</td> <td>119人参加</td> <td>（前年度開催10回</td> <td>447人参加）</td> </tr> <tr> <td>イ 人材・団体育成講座</td> <td>3回開催</td> <td>70人参加</td> <td>（前年度開催3回</td> <td>48人参加）</td> </tr> </table> <p>② 協働主催講座 3回開催 62人参加（前年度開催1回 90人参加）</p> <p>③ 共催講座 1回開催 21人参加</p> <p>④ 啓発イベント 「番町学園祭 番町学園祭2024～今からここから間柄～」 2,587人参加（前年度1,986人）</p> <p>【確認結果】 ○：協定書等の内容が適正に履行されている。</p>		ア 啓発講座	4回開催	119人参加	（前年度開催10回	447人参加）	イ 人材・団体育成講座	3回開催	70人参加	（前年度開催3回	48人参加）
ア 啓発講座	4回開催	119人参加	（前年度開催10回	447人参加）							
イ 人材・団体育成講座	3回開催	70人参加	（前年度開催3回	48人参加）							

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）

【具体的な意見・要望の内容と対応状況】

要望：駐車場の確保、案内をお願いしたい。

対応：駐車場の利用案内を館内やホームページに掲載し、利用可能なスペースと制限のあるスペースを分かりやすく掲示している。

要望：団体での小規模な話し合いに使える場所が欲しい。

対応：オープンスペースにホワイトボードを設置し、会議用の板書及び小規模な会議スペースの仕切りとして活用できるように対応している。

【検証・分析等】

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おり、利用者アンケート結果等に寄せられた意見を基に、対応策を施設内の掲示等を基に公表する等、良好な対応がなされているといえる。

また、利用者団体との会議を年2回行っており、意見・要望を積極的に取り入れる体制が整えられている点も高く評価できる。

【確認結果】

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済み、又は改善に向けて作業中である。

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、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：164件、「とてもよかった」「よかった」と回答した割合：95.7%

【検証・分析等】

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。

【確認結果】

○：調査の結果が概ね良好である。

（2）市民アンケート

【確認結果】

－：未実施

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：303件、「とても満足」「ほぼ満足」と回答した割合：87%（263名）

【検証・分析等】

利用者にとって満足のいく適切な対応がされている。

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している。

【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（収支）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】

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、物価高騰等の影響により収支予算と実績額に差異が見られる科目がある。影響は今後も継続することが予想されるため、引き続き適正な予算執行を求める。

【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等）

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

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出来ている。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。

また、利用者会議の場においてはNPOや市民活動団体だけでなく、地域の方たちにも参加を呼びかけるなど、多様な立場で考えを共有し、多世代、多セクターと協働した活動ができる場の創出がなされている点も高く評価できる。

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。

※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。