

年 度 評 価 シ ー ト

課名 商業労政課

| | |
|--|-------------------|
| 施設の名称 静岡市こどもクリエイティブタウン | 指定管理者名 株式会社丹青社 |
| <p>1 履行状況</p> <hr/> <p>(1) 目標達成</p> <p>ア 利用者満足度 実績値 99.3% (前年度 99.16%)</p> <p>イ 利用者数 目標値 100,000 人、実績値 75,746 人 (前年度 21,553 人)、 達成率 75.7% (前年度比 351.4%) 【参考】令和元年度 (コロナ前) 実績値 112,435 人</p> <p>(2) 人員配置状況 正規職員 9 人、パート 7 人</p> <p>(3) 業務実施状況 業務仕様書及び事業計画書に従って実施されている。 主な事業と実数は以下のとおり。【検証・分析等含む】</p> <p>ア こどもバザールの企画・運営はこども店長を中心に、可能な限りこどもの自主性を尊重し実施した。またMJV (こども店長経験者の中高校生ボランティア) の活動も盛んで利用者・こども店長・MJVが一体となった運営となっており、縦のつながりも増加傾向にある。</p> <p>イ しごと・ものづくり講座は目標の240講座に対して、294講座を開催し、目標を大きく上回る結果となった。また、講座参加者数は4,207人で前年比109.4%、応募倍率は前年比1.6倍と高い数値となり、利用者の興味関心が高い講座を企画できていることが伺えた。</p> <p>ウ 学校・団体利用数においては、年間目標の利用数40校・団体、利用者数3,000人の目標に対し、利用数162校・団体、3549名の利用と大きな飛躍となった。特に平日の昼間の開館時間を利用した、小中学校のキャリア教育や社会科、生活科等の学習の場となるようなプログラムの提供や、中学校1・2年生の利用を増やすため、ご利用案内を作成し、利用促進を図ったことなどが要因となった。</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> | |

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】

意見等：いつも子どもが楽しく参加させて頂き、ありがとうございます。インスタグラムで、活動の様子をよく見えています。制限がなくなったので、たくさん利用できると思っております。

対応：コロナの制限が無くなったことから、未就学児が予約なしで遊べるプログラムを開始した。

【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ており、大きなクレーム等も起こっていない。また、子ども同士の喧嘩などにも大人（管理運営者）が適切な距離感を保ちつつ対応に臨んでいる。全体として良好な対応がなされているといえる。

【確認結果】

○：適切に応じ、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

【調査内容】

以下、4つのアンケートを集計

・館内アンケート

対象：施設を利用した一般市民（成人）

実施方法：館内イベント参加者・待合・お見送り・お迎えの保護者がその場で記入

・館外アンケート

対象：館外講座（興津螺旋工場見学）、出張ま・あ・る（はぴままとロウイン）に来館した一般市民（成人）

実施方法：来館者がその場で記入

・協力者アンケート

対象：施設運営に協力頂いている外部の識者や講師

実施方法：WEB

・学校、団体アンケート

対象：学校・団体利用者（引率者）

実施方法：FAX

【調査結果】

回答者総数：574件、「大変満足」「満足」と回答した人数：570人

入館料：95.3%

駐車料金：58.37%

こどもの活動の様子：99.65%

施設の安全性：99.64%

施設の清潔性：99.64%

スタッフの対応：98.95%

情報公開度：95.22%

交通アクセス：94.18%
新型コロナウイルスに対する感染症対策：100%
総合満足度：99.3%

【検証・分析等】

施設の立地上、改善が難しい駐車料金以外のすべての項目において高い水準であり、良好な評価を得ている。

【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

【調査内容】

・館外アンケート

対象：館外講座（興津螺旋工場見学）、出張ま・あ・る（はぴままとロウイン）に来館した一般市民（成人）

実施方法：来館者がその場で記入

【調査結果】

回答者総数：73件、当該施設を知っていると回答した人数：56人

【検証・分析等】

施設を知っていると回答した割合が76.7%と高い水準である。

【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】

おおむね収支計画とおりに執行されており、良好である。

【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 |

【検証・分析等】

利用者数の年間の目標に届かなかったが、コロナ禍にあった前年よりも大幅に改善傾向となっている。特に課題の平日の利用者数や、中高生の利用者数に対しても、ターゲットを絞った事業を行っている。小中学校のキャリア教育や社会科、生活科等の学

習の場となるよう「利用の手引き」をもとに、各学校・団体のニーズに合ったプログラムを提供。さらに静岡県内の専門学生を講師に呼ぶ「おしごと体験フェスタ」を開催し、学生と子どもの交流拡大に努め、早期からのこどもの就業意識改革につながったと考えられる。事業実施にあたっては、商店街をはじめとした地元事業者を中心に連携も強化し、新たなしごと・ものづくり講座を実施している。利用者満足度については、前年度同様高水準を継続しており、リピート率も高いことがうかがえる。さらに利用回数を増やすためにも、飽きのこない魅力的な講座の実施に注力していく。今後も、指定管理者のネットワークを活かした多様な事業を実施するとともに、新たな協力企業等の獲得に努め、さらなる連携の拡大が図られることを期待したい。

【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。