

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							
(1) 目標達成 ア 利用者満足度 目標値 90%、実績値 94.3% (前年度 95.7%) 達成率 104.8% (前年度比 98.5%) 目標値を上回る高い満足度を維持している。 (2) 施設利用状況 ア 利用者数 実績値 29,394 人 (前年度 30,507 人) (前年度比 96.4%) 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。 イ 利用登録団体 実績値981団体 (前年度952団体) (前年度比103.0%) 前年度から順調に増加している。 ウ 相談件数 実績値86件 (前年度84件) (前年度比102.4%) 前年度に比べ増加している。相談内容は、法人運営や助成金申請などの実務的なものに加え、活動の周知方法や協働に関する相談など多岐にわたっており、引き続きスタッフによる柔軟な対応が行われている。 (3) 人員配置状況 正規職員 3 人、パート 1 人、アルバイト 8 人 (4) 事業実施状況 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) を超えて 8 回開催した。講座、記念事業の開催回数及び参加者数は、下記のとおりである。 ① 主催講座 <table><tr><td>ア 啓発講座</td><td>3 回開催</td><td>96人参加 (前年度開催 4 回 119人参加)</td></tr><tr><td>イ 人材・団体育成講座</td><td>5 回開催</td><td>54人参加 (前年度開催 3 回 70人参加)</td></tr></table> ② 啓発イベント 「番町学園祭2025 ～今年は化学の時間～」 参加者：約2,000人 出展団体数：47団体 (前年度参加者2,587人 出展団体54団体) 【確認結果】 ○：協定書等の内容が適正に履行されている。		ア 啓発講座	3 回開催	96人参加 (前年度開催 4 回 119人参加)	イ 人材・団体育成講座	5 回開催	54人参加 (前年度開催 3 回 70人参加)
ア 啓発講座	3 回開催	96人参加 (前年度開催 4 回 119人参加)					
イ 人材・団体育成講座	5 回開催	54人参加 (前年度開催 3 回 70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】

特に意見等はないが、駐車場の拡大（満車時）等、物理的に難しい要望などはその都度丁寧に説明を行っている。

また、利用者からの問い合わせや運用上の問題などが上がった場合には、共有し職員研修を実施している。

【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ており、物理的な対応が困難である要望に対しても、理由や現状を丁寧に説明するとともに、代替手段の案内や来場方法の周知を行うことで、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：105人、「とてもよかった」「よかった」と回答した人：99人（94.3%）

【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人、「とても満足」「ほぼ満足」と回答した人：272人（89.8%）

【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、全体として適切に管理されており、支出超過は生じていない。あわせて、SNS等を活用した情報発信による経費削減や、在庫数及び主催講座講師の見直しなど、事業内容を適宜見直すことで、効率的な運営と経費削減に努めている。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

事業の実施及び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適切な運営が行われており、総合的に良好であったと評価できる。利用者アンケートや講座参加者アンケートにおいても高い満足度を維持しており、利用者に寄り添った丁寧な対応が実践されていることが伺える。

講座については、市民活動の基礎的な内容から地域課題、多文化共生、防災、ICT活用など幅広いテーマを扱うとともに、参加者同士の交流や対話を重視した運営がなされており、市民活動への参加や新たなつながりづくりのきっかけとなる工夫が見られた。特に「番町学園祭」では、多様な主体が協働し、市民活動への理解促進や交流の場づくりにつながっていた点は高く評価できる。

施設管理面においても、外壁改修工事等の実施期間中において大きな混乱や事故等なく、安全・安心な施設運営に努めていた。

今後については、これまで培ってきた利用団体や地域との関係性を活かしながら、さらに市民活動に関わりの少ない層や若い世代等にも開かれた施設運営を進めるとともに、多様な主体をつなぐ中間支援機能のさらなる充実を期待したい。

※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。