

年 度 評 価 シ ー ト （令和6年度）

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
1 履行状況	
(1) 目標達成 ア 利用者満足度 目標値 100%、実績値 99.36%（前年度 99.3%）、達成率 99.4%（前年度比 100%） イ 利用者数 目標値 100,000 人、実績値 124,460 人（前年度 75,746 人）、達成率 124.5%（前年度比 164.4%） 【参考】令和元年度（コロナ前） 実績値 112,435 人、達成率 112.5%	
(2) 施設利用状況 ア 会館日数 301 日 稼働率 82.5%	
(3) 人員配置状況 正規職員 8 人、パート 8 人	
(4) 業務実施状況 静岡市こどもクリエイティブタウン条例第2条に規定する各種事業について、業務仕様書及び事業計画書に従って実施されている。 主な事業と参加者数は以下のとおり。 ア こどもバザール 実績値 141 日（前年度 141 日）（前年度比 100%） イ しごと・ものづくり講座 目標値 240 講座、実績値 281 講座（前年度 294 講座）、達成率 117.1%（前年度比 95.6%） ウ 学校・団体利用 目標値 40 件 3,000 人、実績値 150 件（前年度 162 件） 4,084 人（前年度 3,549 人）、達成率 375%（件） 136.2%（人）（前年度比 92.6%（件） 115.1%（人）） 【検証・分析等】 いずれの主な事業においても目標値を達成しており、利用者のニーズに沿った価値の提供が行えていると考える。課題である平日利用の促進に向け力をいれている学校・団体利用においては、中学校の利用を強化したことで、利用人数が約 500 人増加。課題に対しても創意工夫の取組が伺える。 【確認結果】	

○：協定書等の内容が適正に履行されている。

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】

意見等：こどもバザール開催時、こども店長から社員（こどもの利用者）に対し、強い口調で指示等があった。社員（こどもの利用者）は、帰宅後泣いていた。こども店長に対し、必要に応じて厳しいペナルティも必要ではないかとメールにてご意見をいただいた。

対応：お詫びのご連絡を差し上げるとともに、今後の再発防止として2点を実施。1つ目は該当する店長の今後の店長活動時には大人スタッフがサポートし、暴言や暴力があった場合は店長活動継続中止というルールを徹底すること。2つ目は他のこども店長への注意喚起と、こども会議で社員への対応についての研修を実施しました。

【検証・分析等】

利用者からの意見・要望に対しては適切な対応がとられており、即時の対応が困難である要望に対しても前向きに検討している。また再発防止に向けた取組についても早期に導入しており、良好な対応がなされているといえる。

【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

目的：利用者の満足度を計るため。

以下5つのアンケートの集計結果

・館内アンケート

対象者：施設を利用した一般市民(成人対象)

調査方法：館内のイベント参加者や待合、見送り、お迎えの保護者がその場で記入

・館外アンケート

対象者：出張ま・あ・るの会場に来場した一般市民(成人対象)

調査方法：来場者がその場で記入

・協力者アンケート

対象者：施設の運営に協力頂いている外部の識者、講師

調査方法：WEB

・学校・団体アンケート

対象者：学校・団体利用者(学校・団体引率者対象)

調査方法：利用終了後に FAX を送信し、FAX で返信をもらって実施

・MJV・MAS ボランティアアンケート

対象者：「MJV・MAS 座談会」の参加

調査方法：座談会終了後に記入

【調査結果】

総合満足度：回答者総数627件、「満足」「やや満足」と回答した人数：623人、99.36%

【検証・分析等】

満足度は99.36%と高い水準であり、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

目的：施設認知度を計るため。

対象者：出張ま・あ・るの会場に来場した一般市民(成人対象)

実施方法：来場者がその場で記入

【調査結果】

回答者総数128人、当該施設を知っていると回答した人：93人、72.7%

【検証・分析等】

認知度は72.7%と概ね高い水準であり、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。

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】

概ね収支計画とおりに執行されており、良好な状況である。

【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】

指定管理業務全般について、業務仕様書や事業計画書に従い良好に実施されている。

事業全般については、新しい企画や講座を数多く実施検証することで、利用者のニーズに沿った価値の提供に向けた創意工夫が見られた。またこどもたち主体の運営を可能な限り実施するサポートを行うことで、こどもたちの自主性や創造性の育成に大きく寄与している点が高く評価できる。

引き続き、指定管理者のノウハウや、培ってきた経験と関係性といった強みを活かした施設運営を期待したい。

【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。