

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
1 履行状況			
(1) 目標達成			
ア 利用者満足度			
目標値100%、実績値99.6%（前年度99.4%）、達成率99.6%（前年度比100.3%）			
イ 年間利用者数			
目標値100,000人、実績値113,627人（前年度124,460人）			
達成率113.7%（前年度比91.3%）			
(2) 施設利用状況			
ア 開館日数308日 稼働率84.4%			
(3) 人員配置状況			
正規職員9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140日（前年度141日）（前年度比99.3%）			
イ しごと・ものづくり講座			
目標値240講座、実績値338講座（前年度281講座）、達成率140.9%（前年度比120.3%）			
ウ 学校・団体利用			
目標値40件3,000人、実績値179件（前年度150件）4,516人（前年度4,084人）、達成率447.5%（件数）150.5%（人数）前年度比119.4%（件数）110.6%（人数）			
【検証・分析】			
いずれの主な事業においても目標値を達成しており、利用者目線を意識したホスピタリティあふれる施設運営に努めていると考える。また、学校・団体利用においては前年度を大幅に上回り、課題である平日利用を考え、課題解決に力を入れていることが伺える。			
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・対応状況】

・意見

傘の取り違いがあったお客様から、館内に傘が持ち込めないルールなのに鍵付きの傘立てがないことに対してご意見をいただいた。

・対応

館長・副館長からその場でお詫び。

再発防止策として以下4点を実施

- ① 傘立てに名前やマークを記載できる札を用意
- ② 鍵付き傘立て購入
- ③ 利用者へ「傘立て利用のお願い」に関する声掛け時の注意点をスタッフへ周知
- ④ 傘の取り間違いの注意喚起を入口に掲示

【検証・分析等】

利用者からの意見・要望に対し迅速な対応し、再度同じことが起きないような解決策を考え実行し利用者満足度を意識した施設管理が適切に行われているといえる。

【確認結果】

○：適切に対応し、すでに改善済み。また、再発防止に向けた取組を継続的にやっている。

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・る会場に会場した一般市民（成人対象）

調査方法：WEB

・協力者アンケート

対 象 者：施設の運営に協力いただ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で返信をもらい実施

- ・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446件「大変満足」「満足」と回答した人数444人、99.6%

【検証・分析等】

満足度は99.6%で利用者のほとんどが高い評価をしており高いサービスの提供を行っているといえる。

(1) 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48人、当該施設を知っていると回答した人：40人、83.4%

【検証・分析等】

認知度は83.4%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。

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】

概ね収支計画のとおり執行されており、良好な状況である。

【確認結果】

○：安定的な施設運営管理を行っており、今後の継続も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に沿った良好な管理、運営が実施されている。

事業全般については、地域の企業、団体と協力し合いながら数多くの企画や講座を実施し利用者に多彩な本物に近い体験の提供をすることで利用者の創造力を培い次世代を担う子供たちの育成に大きく寄与している。

引き続き、運営管理をしてきた経験をもとに地域と良好な関係を築きながら新たな試みに挑戦する高い意識をもった施設運営が期待できる。

※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。