



## 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）

利用者からの意見・要望に対しては相談事業からニーズを把握し、事業に反映するなど、適切な対応が取られている。また、利用登録団体連絡会議、年1回の事務ブース入居団体との個別懇談会、毎月1回の事務ブース定例会等により、利用者の意見・要望を積極的に収集する姿勢がうかがえる。

[具体的な意見・要望と対応状況]

要望：NPO法人、任意団体から多くの会計相談が寄せられた。

対応：「決算書作成講座」を開催し、どの団体にもわかるような内容にした。その場でわからないことは、担当者が相談事業で回答するという運営も行った。

## 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、講座参加者に対してアンケート調査を実施している。約95.4%が「とても有益」または「有益」と回答しており、利用者にとって満足のいく講座が実施されていることが分かる。

### (2) 市民アンケート

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) その他の調査

サービスや市民対応の向上を図るため、センターの利用登録団体に対してアンケート調査を実施している。回答した団体のうち、「センター利用をきっかけにした良い変化」があると回答したのは73.5%に上り、利用登録団体にとって満足のいく適切な運営がなされていると言える。利用登録団体連絡会議、年1回の事務ブース入居団体との個別懇談会、毎月1回の事務ブース定例会の開催により、利用者の意見・要望を積極的に収集している。

## 4 指定管理者の経理状況の評価

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、新型コロナウイルス感染症拡大等の影響により印刷会計収入・消耗品・光熱水費等、予算と実績に差異の見られる科目がある。見通しの立ちにくい状況であるため、ひき続き適正な予算執行を求める。

## 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

《前年度事務事故発生に係る改善状況》

### (1) 事務事業ミス

ア 電子メール一斉送信時の宛先誤りによるメールアドレスの流出

改善策として、①メール発信時に使用するチェックリストを作成し、送信先や内容等に個人情報に関する内容が含まれていないかのダブルチェックを行う。

②情報セキュリティ研修等への参加により、スタッフの個人情報保護に対する意識向上を図るの2点を掲げ、実施が徹底されていることを確認。その後同様の事務事業ミスは発生していない。

《新型コロナウイルス感染症への対応》

新型コロナウイルス感染症への対応については、市の方針に基づき、感染症対策を徹底し、適切な対応が図られた。

利用者団体への周知等についても館内掲示板やホームページへの掲出を行う等、適切に行われている。

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できています。利用者満足度も高く、利用者にとって満足のいく適切な対応がされています。

新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、利用者数は前年度から増加しており、利用団体登録数は指定管理者が設定した目標値を達成しました。

講座については利用者のニーズに基づくものだけでなく、コロナ関連等、時代の流れを捉えたものも開催し利用者からの評価も高い。加えて、センタースタッフが講師を務めるなど人材育成にも力をいれていることも評価できる。

新型コロナウイルス感染症対応でも、利用者の検温、施設の消毒等の感染症対策を積極的に実施し、利用者が安心して利用できるよう努めている。引き続き、利用者にも目線に立った適切な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において改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。