

## 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								
<p>1 履行状況</p> <p>業務仕様書及び事業計画書に従って適切に履行されている。</p> <p>(1) 維持管理業務 各業務とも事業計画に沿って適切に履行されている。番町複合施設を所管する学校教育課特別支援教育センターと協議のうえ、施設の維持管理業務を円滑に行うことが出来た。</p> <p>(2) 施設利用者数 令和4年度の延べ利用者数は31,136人で、前年度の26,093人と比較して19.3%増加しており、良好な運営がなされている。 利用登録団体については、886団体で、前年度の855団体から順調に増加している。 市民活動に関する相談受付件数は194件で、前年度の216件から減少している。件数は減少しているが、法人運営に関する相談、助成金申請に関する相談といった実務的相談に加え、活動の周知方法、団体の持続展開に関する相談と内容は多岐に渡っており、相談担当以外のスタッフも含め柔軟な対応をしている。</p> <p>(3) 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13回開催した。協働主催講座については、9回開催し、幅広い団体との関係構築が出来た。 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。</p> <p>① 主催講座</p> <table border="0" data-bbox="268 1413 1326 1541"> <tr> <td>ア 啓発講座</td> <td>9回開催</td> <td>262人参加</td> <td>(前年度開催11回 296人参加)</td> </tr> <tr> <td>イ 人材・団体育成講座</td> <td>4回開催</td> <td>98人参加</td> <td>(前年度開催5回 139人参加)</td> </tr> </table> <p>② 協働主催講座 9回開催 1,020人参加 (前年度開催6回 247人参加)</p> <p>③ 啓発イベント 「番町学園祭 NEXT STAGE 一番星を見つけに行こう！」 1,570人参加 (前年度1,050人)</p>		ア 啓発講座	9回開催	262人参加	(前年度開催11回 296人参加)	イ 人材・団体育成講座	4回開催	98人参加	(前年度開催5回 139人参加)
ア 啓発講座	9回開催	262人参加	(前年度開催11回 296人参加)						
イ 人材・団体育成講座	4回開催	98人参加	(前年度開催5回 139人参加)						
<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）</p> <p>利用者からの意見・要望に対してはおおむね適切な対応がとられている。利用者アンケート結果や意見箱に寄せられた意見については、対応状況と共に、施設内の掲示板で公表している。</p> <p>[具体的な意見・要望と対応状況]</p> <p>要望：イベント時の駐車場が不足してしまう。</p> <p>対応：あらかじめ満車が予想される場合は、近隣施設に協力を仰ぎ駐車場を増やしている。</p>									
<p>3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価</p>									

(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・協働主催講座参加者に対してアンケート調査を実施した。

平均89.7%が「とてもよかった」または「よかった」と回答している。指定管理者が設定した目標数値90%には到達しなかったが、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。88.9%がセンタースタッフの対応について「たいへん満足」または「ほぼ満足」と回答しており、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すとともに、センターへの要望を取り入れるための「市民の声を拾う事業」に積極的に取り組んだ。

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、物価高騰に伴う光熱水費の増額等の影響から、収支予算と実績に差異が見られる科目がある。影響は今後も続くことが予想されることから、引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

《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。また主催講座については、オンライン参加者も募り、対面とオンラインのハイブリット開催を行い、新型コロナウイルス感染症流行下でも積極的な事業実施に努めた点は評価できる。

利用者に対しても、感染症対策の周知を徹底し、適切な対応をとっていた。

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出来ている。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る。

新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、利用者及び利用登録団体数は共に前年度から増加している。

今後も引き続き、利用者の満足度の高い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。