

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	
<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</p> <p>各業務とも、事業計画に従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上、施設の維持管理業務を円滑に行うことができた。2階事務ブースについては、床面の汚れ等が目立つとの利用者からの声を受け、床面の剥離修繕を実施した。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>平成30年度の延べ利用者数は47,557人であり、前年度の45,671人と比較して4.1%増加した。利用登録団体についても778団体（前年度740団体）と順調に増加している。</p> <p>市民活動に関する相談受付件数は301件（前年度269件）と過去最高値となった。年間を通じて情報発信、資金確保、法人化の検討、定款変更の相談が多かった。依頼者のニーズに即した対応、他団体・他セクターとの協働促進、助成金獲得後のフォローなど、事業計画にある「伴走型支援」を行ったことが相談件数増加の主な要因と考えられる。</p> <p>(3) 事業実施結果</p> <p>静岡市市民活動センター条例第3条に規定する、市民活動に関する情報の収集及び提供、市民活動に関する相談、市民活動に関する講座の実施、市民活動を行うもの及び関係機関・団体との連携及び交流の促進、市民活動のための施設の提供、事務ブース利用団体のマネジメント、活動等の支援に関する業務を実施した。より幅広い世代、立場の市民にセンターを利用してもらうための、積極的な情報提供、講座を実施しており、各事業とも事業計画に従って適切に行われた。</p> <p>講座、記念事業の参加者数は以下のとおり</p> <p>① 主催講座</p> <p>ア 啓発講座 4回開催 延べ238人参加（前年度9回：316人参加）</p> <p>イ 人材・団体育成講座 3回開催 延べ89人参加（前年度3回：87人参加）</p> <p>② 共催講座 18回開催 延べ1,175人参加（前年度18回：446人参加）</p> <p>③ 出前講座 2回開催 延べ122人（前年度3回：118人参加）</p> <p>④ 啓発イベント</p> <p>ア 番町見学会 637人参加</p> <p>イ 9周年記念行事「番町学園祭」 2,399人参加（前年度2,588人）</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>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、対応状況とともに、施設内の掲示板で公表している。</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

(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90.2%が「とてもよかった」または「よかった」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) 利用者アンケート調査

サービスや市民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ている。約88.2%がセンタースタッフの対応について「良い」又は「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ことが分かる。

(3) その他の調査

市民活動センター利用登録団体を対象に、利用団体連絡会議を年2回開催している。この会議は団体同士の交流の創出及びセンターへの要望を取り入れる場として役立っている。また、年1回の拡大運営委員会では、センター入居者だけでなく周辺の自治会からの参加者を交えた意見交換会を行うことで、地元ニーズに対応することを意識している。

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く、前年度過小見積となっていた科目が見られた点についても解消されている。過大見積については前年度から改善されているものの、若干見受けられるため改善が求められる。

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、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る。予算については、前年度に問題があった点は解消されつつあるため、さらなる改善について期待したい。

センターを多世代のいろいろな立場の市民に関心をもってもらうため、情報誌、メールマガジン、HPに加え、市の広報誌や「ここからネット」への掲載も積極的に行っている。また、講座では様々な社会課題を自分ごとと思ってもらうよう「座談会ライブ♪」など内容を工夫して実施しており、啓発イベントにおいては、毎年実施している周年事業に加え「番町見学会」を開催することで、様々なセクターがつながる機会を提供している。これらの取組は市民活動の広がりを期待できる取組であると高く評価でき、引き続き工夫を凝らした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。