

# 年 度 評 価 シ ー ト

課名 市民自治推進課

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| 施設の名称<br>静岡市清水市民活動センター   | 指定管理者名 特定非営利活動法人<br>NPOサポート・しみず |
| <b>1 履行状況</b>  |                                 |
| 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。  |                                 |
| (1) 維持管理業務<br>維持管理業務のうち、軽微業務及び清掃業務については第三者委託により実施し、各業務とも事業計画に従って適切に行われている。また、委託による清掃業務とは別に、センタースタッフによる清掃も行われた。   |                                 |
| (2) 施設利用者数<br>令和4年度の延べ利用者数は13,433人で、前年度の13,358人と比較して0.6%増加しており、良好な運営がなされている。<br>利用登録団体数は、289団体で、前年度の288団体を上回る結果となった。<br>市民活動に関する相談受付件数は、169件で、前年度の191件から減少しているが、事業の継続について不安を訴える団体が増加し、継続的な相談が多くなった。  |                                 |
| (3) 事業実施状況<br>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、仕様書及び事業企画書どおりに実施している。<br>主催講座は仕様書に規定する回どおり開催した。スタッフが講師を務める講座も多く、適切な人材育成が行われている。<br>講座、記念事業の開催数及び参加者数は以下のとおり。   |                                 |
| ① 主催講座                    8回開催    延べ157名参加（前年度7回    延べ95名参加）<br>② 共催講座・事業        8回開催    延べ314名参加（前年度5回    延べ125名参加）<br>③ 交流事業                3回開催    延べ608名参加（前年度3回    延べ201名参加）<br>④ 16周年記念事業<br>ブース出展@じろちょうマーケット                    600名参加（前年度245名参加）<br>NPOカフェトーク「市民活動NOW！」        27団体参加<br>パネル出展44点（前年度42点）<br>階段展示    20点 |                                 |
| <b>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）</b>  |                                 |
| 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：広報力の強化、若い世代とのつながり求める声があった。

対応：専門家を講師に招き、広報力アップ講座を2回開催した。また大学生サークル5団体と共に地域で活動する魅力について考える講座を開催し、若い世代とのつながりのきっかけづくりを行った。

### 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た。「とても有益」または「有益」と有益度に対する評価は79.6%であり、目標値の90%を下回る結果となった。講座参加者に対して、アンケート回答率も67%と高い数値ではない。今後はより積極的に講座参加者の意見を回収できるよう工夫を求めたい。

#### (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、センターの利用登録団体に対してアンケート調査を実施した。施設への要望として、団体間の交流、他セクターとの交流を求められていることを把握した。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を開催し、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及び光熱水費等の物価高騰の影響から、印刷会計収入、消耗品費、光熱水費、委託料等が、予算額と実績額に差異が見られる。今後も上記影響は続くことが予想されるため、引き続き適正な予算執行を求めていく。

### 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》

令和3年度から引き続き、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。

利用者に対しても、事業実施及び準備の段階から感染症対策の徹底を呼びかけた。

#### 《台風15号への対応》

台風15号の被災により、施設でも断水状態となった。このため、センターの開館時間の変更及び休館とした。また利用登録団体化連絡会議を中止、主催講座の延期等の対応をとった。

また利用登録団体を対象に被害状況と対応について緊急アンケート調査を実施し、アンケート結果を基に、利用登録団体連絡会議で話し合い、防災を考える講座の開催等、地域連携の基盤を考える契機とした。

事業の実施、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、利用者数及び利用登録団体数は、前年度より増加し、利用登録団体数については、指定管理者が設定した目標値を達成した。

講座については、利用者のニーズを把握し、実務的なものだけに留まらず、若い世代とのつながりや災害等の時勢に合わせた講座を開催し、利用団体の活動の発展につながるものを開催したことは評価できる。さらに新型コロナ感染症の影響から開催方法をオンラインや動画配信等、さまざまな方法を選択していることに、新たな利用者獲得に努めている。

引き続き、利用者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。