

## 年 度 評 価 シ ー ト

課名 市民自治推進課

施設の名称 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NPOサポート・しみず
1 履行状況	
(1) 目標達成 ア利用者満足度 90%、実績値 93.8% (前年度 79.6%) 達成率104.2% (前年度 88.6%)	
(2) 施設利用状況 ア 利用者人数 15,373人 (前年度 13,433人) イ 利用登録団体数 295団体 (前年度 288団体) ウ 相談受付件数 177件 (前年度 169件)	
(3) 人員配置状況 正規職員 3人 パート職員 5人 アルバイト職員 1人	
(4) 業務実施状況 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。 ア 主催講座 9回開催 延べ111名参加 (前年度開催8回 延べ157名参加) イ 共催講座・事業 7回開催 延べ992名参加 (前年度開催8回 延べ314名参加) ウ 交流事業 3回開催 延べ149名参加 (前年度開催3回 延べ608名参加) エ 17周年記念事業 市民活動ブース@ジロチョウマーケット 849名参加 お休みどころ 出会えるフローチャート 283名参加 (前年度イベント全体600名参加) パネル出展38点 (前年度44点) 階段展示16点 (前年度20点)	
【検証・分析等】 利用者人数、利用登録団体、相談受付件数いずれも前年度より人数等が増加している。特に17周年記念事業を通して、新たに活動を開始した団体や今まで市民活動センターとは接点が薄かった市民活動団体や自治会との関係を作り、センターの利用を促していったことは評価できる点といえる。 また主催講座については、仕様書に定められた7回を超える9回を実施している。また人材・団体育成講座の一部については講座開催後もYoutubeで配信し、繰り返し講	

座内容を確認できる体制を整え、適正な市民活動団体の運営の一助となっている。

**【確認結果】**

○：協定書等の内容が適正に履行されている。

**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）**

意見等：「仲間づくり」や「資金調達」に関する情報を求める声が多かった。

対応：令和5年度主催講座において、専門家を講師に招き、仲間づくりの講座と寄附集めに関する講座を開催した。

**【検証・分析】**

利用者からの意見・要望に対しては、適切な対応がとられており、要望に愛しても前向きに検討し、良好な対応がなされているといえる。また、利用登録団体連絡会議や年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、利用登録団体からの意見・要望や活動状況を積極的に収集する姿勢は、評価できる。

**【確認結果】**

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済み。

**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、主催講座参加者に対してアンケート調査を実施した。

**【調査結果】**

回答者総数：65人、「とても有益」「有益」と回答した人数：61人

**【検証・分析等】**

「とても有益」または「有益」と回答した参加者の割合が全講座平均93.8%（前年度79.6%）となり、指定管理者が設定した目標値90%を達成し、利用者にとって満足のいく講座が開催されているといえる。

**【確認結果】**

○：調査の結果、良好である。

**（2）市民アンケート**

**【確認結果】**

—：未実施

**（3）その他の調査**

サービス向上や主催講座の内容への要望把握を行うため、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。

**【調査結果】**

回答者総数：106団体

開催を希望する講座の内容について「団体紹介イベント」、「他団体との交流イベント」、「協働相手を探すイベント」と回答した団体：53団体（複数回答可）

**【検証・分析等】**

回答した団体では、他団体との交流や協働を希望する団体が多く、団体同士をつなげるコーディネート機能が市民活動センターに求められていることが分かる。

**【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・分析等】

全体として支出超過はないが、当初計画になかった空調機の洗浄等があり、収支予算と実績額に差異が見られる科目がある。

##### 【確認結果】

○：安定的な施設運営を行っており、また今後も継続できる見込みである。

#### 5 総合的な評価（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】

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。講座のわかりやすさや有益性に対する利用者の評価も高く、利用者にとって満足いく適切な対応がされていると評価できる。

講座については、利用者のニーズを把握し、実務的なものにとどまらず、仲間づくりや防災に係る講座を実施した。普段は講座に参加しない自治会関連の参加者など新たな参加者の掘り起こしも行っており、市民活動センターの新たな利用者の開拓にもつなげているといえる。

引き続き、利用者目線に沿った適切な事業実施を期待したい。

##### 【評価結果】

○：良好な管理運営であった。

※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。