

年度評価シート

課名 市民自治推進課

施設の名 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	
<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>維持管理業務のうち、警備業務、清掃業務等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、利用者が気持ちよくセンターを利用することができるようにスタッフ全員が丁寧に清掃業務に取り組んでいる。</p> <p>施設内の設備や備品等についても、良好な維持管理が行われている。平成30年度中に大規模な修繕はなかった。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>延べ利用者数は17,754人。新型コロナウイルス感染症の影響で3月の利用者数が例年に比べ減少したものの、目標数値の17,500人を1.5%上回った。(平成30年度の17,802人と比較して0.3%減少)。利用登録団体数については281団体(前年度末281団体)となり、こちらも目標値の280団体を上回った。</p> <p>また、相談受付件数は245件(平成30年度255件)であった。平成28年度のNPO法改正に伴う相談が引き続き多かったほか、活動計算書の相談も多かった。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>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。</p> <p>平成30年度に引き続き、主催講座は仕様書に規定する回数(7回)を超える10回開催した。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こともうかがえる。</p> <p>講座、記念事業の参加者は以下のとおり。</p> <p>ア 主催講座</p> <p>(ア) 啓発講座 1回開催 6人参加(前年度2回:89名参加)</p> <p>(イ) 人材・団体育成講座 9回開催 155人参加(前年度8回:延べ156人参加)</p> <p>イ 共催講座 11回開催 239人参加(前年度18回:延べ334人参加)</p> <p>ウ 交流事業 4回開催 41人参加(前年度6回:延べ121人参加)</p> <p>エ 啓発イベント 13周年記念事業「市民活動FESTA2019～みんなの縁日～」 356人参加(前年度311人参加)</p> <p>ブース出展20団体(前年度17団体)</p> <p>パネル出展50点(前年度55点)</p>	

<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・要望に対しては適切な対応が取られている。また、年2回開催す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。</p> <p>[具体的な意見・要望と対応状況]</p> <p><講座></p> <p>意見等：法人の解散関係の講座を開催してほしい。</p> <p>対応：実際解散をして現在任意団体として活動している団体の代表者、市の担当者を講師として迎え開催した。</p> <p><施設管理></p> <p>特に意見等なし</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> <p>(1) 利用者満足度調査</p> <p>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94.9%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。</p> <p>(2) 市民アンケート</p> <p>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。</p> <p>(3) その他の調査</p> <p>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56%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。年2回の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。</p>					
<p>4 指定管理者の経理状況の評価</p> <p>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、前年度実績に基づいた予算措置がされているが、職員の増員分や消費税の増税分を反映されていない科目が見受けられるため、次年度の状況を踏まえた適正な予算措置を求める。</p>					
<p>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）</p> <table border="1"> <tr> <td>前年度事務事故発生の有無</td> <td>無</td> </tr> <tr> <td>前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無</td> <td>有</td> </tr> </table> <p>《新型コロナウイルス感染症への対応》</p> <p>新型コロナウイルス感染症への対応については、市の要請に基づき、適切な時期からイベント等の自粛や会議室等の利用中止の対応が図られた。</p> <p>この際の利用者への周知については、速やかに管内掲示板での周知やホームページへの掲出を行う等、適切な時期・方法により行われている。</p> <p>また、利用者への使用料の還付についても、市が示した考え方に則り、利用者の混乱なく実施されている。</p>		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	有
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	有				

《前年度モニタリング調査について》

令和元年度に実施したモニタリング調査において、労働関係法令の遵守、施設利用に係る審査基準等の設置について一部問題があったが、後者は既に改善されており、前者については現在、社会保険労務士に相談しながら改善を進めていることを確認した。

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。予算については前年度実績に基づいた適正な予算措置を求めます。

新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、利用者数は平成30年度と同程度であり、利用団体登録数とともに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、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ます。

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。