

年度評価シート

課名 市民自治推進課

施設の名 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
<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</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、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ている。</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。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>令和2年度の延べ利用者数は11,388人。新型コロナウイルス感染症防止のための利用制限等の影響による来館者の減少が著しく、前年度比35.9%の減少となった。利用登録団体数については279団体（前年度末282団体）となり、こちらも昨年度比で減少した。</p> <p>また、市民活動に関する相談受付件数は227件（令和元年度245件）であった。内容としては、新型コロナウイルス感染症の対策を踏まえた総会の開催方法やオンライン会議の開催に関するものが多かった。</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>令和元年度に引き続き、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。</p> <p>講座、記念事業の参加者は以下のとおり。</p> <p>①主催講座 8回開催 延べ117人参加（前年度10回：延べ161人参加）</p> <p>②共催講座 4回開催 延べ81人参加（前年度12回：延べ239人参加）</p> <p>③交流事業 1回開催 延べ8人参加（前年度4回：延べ41人参加）</p> <p>④14周年記念事業「市民活動FESTA2020トークセッション「今だから聞きたい！団体のエナジー」」</p> <p>356人参加（前年度356人参加）</p> <p>センタースタッフの出張体験レポート 15団体</p> <p>団体CMコンテスト 10団体</p> <p>パネル出展17点（前年度50点）</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）	

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。

[具体的な意見・要望と対応状況]

要望：コロナ禍の中で、NPO法人の総会等をオンライン開催したいが、そのノウハウが無いため、講座を実施して欲しい。

対応：リモート会議についてのツールの活用講座を実施し、個別サポートを随時行った。また施設内Wi-Fi環境についても段階的に整備を進めた。

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ている。約90.9%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。

(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) その他の調査

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62.8%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。

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、コロナウイルス感染症拡大の影響により予算と実績に差異の見られる科目がある。今後の予算については、令和2年度実績を踏まえ、同感染症の影響を加味した適正な見積りを求める。

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については、市の要請に基づき、適切な時期から利用制限等の対応が図られた。

この際の利用者への周知については、速やかに館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。

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。