

年 度 評 価 シ ー ト (令和6年度)

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																
<p>1 履行状況</p> <p>(1) 維持管理業務                      維持管理業務のうち、警備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書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。</p> <p>(2) 施設利用者数                      ア 利用者数                      実績値 14,837 人 (前年度 15,373 人) (▲3.5%)                      減少傾向にあるものの、安定した利用者数を維持している。                      イ 利用登録団体                      実績値306団体 (前年度295団体) (3.7%)                      前年度から順調に増加している。                      ウ 相談件数                      実績値207件 (前年度181件) (14.4%)                      前年度から増加しており、法人の経理処理をはじめとした実務的な相談や法人設立に関する相談について、複数のスタッフによる柔軟な対応をしている。</p> <p>(3) 事業実施状況                      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。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。講座、記念事業の開催回数及び参加者数は下記のとおり。</p> <table border="0" data-bbox="240 1411 1356 1590"> <tr> <td>① 主催講座</td> <td>7回開催</td> <td>109人参加</td> <td>(前年度開催9回 111人参加)</td> </tr> <tr> <td>② 共催講座・事業</td> <td>12回開催</td> <td>165人参加</td> <td>(前年度開催7回 992人参加)</td> </tr> <tr> <td>③ 交流事業</td> <td>3回開催</td> <td>482人参加</td> <td>(前年度開催3回 149人参加)</td> </tr> <tr> <td>④ 18周年記念事業</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>【確認結果】                      ○：協定書等の内容が適正に履行されている。</p>		① 主催講座	7回開催	109人参加	(前年度開催9回 111人参加)	② 共催講座・事業	12回開催	165人参加	(前年度開催7回 992人参加)	③ 交流事業	3回開催	482人参加	(前年度開催3回 149人参加)	④ 18周年記念事業			
① 主催講座	7回開催	109人参加	(前年度開催9回 111人参加)														
② 共催講座・事業	12回開催	165人参加	(前年度開催7回 992人参加)														
③ 交流事業	3回開催	482人参加	(前年度開催3回 149人参加)														
④ 18周年記念事業																	
<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>【具体的な意見・要望の内容と対応状況】                      要望：令和5年度の利用登録団体アンケートにおいて、市民活動団体の運営能力向上や活動基盤を強化する人材の育成が求められていた。                      対応：令和6年度の主催講座において、世代交代や、他団体との連携をテーマとした講座を開催し、高評価を得た。</p>																	

**【検証・分析等】**

利用者からのニーズをアンケート調査により把握し、主催講座のテーマに反映する等、良好な対応がなされているといえる。

また、利用者団体との会議や個別懇談会等を通して、意見・要望や活動状況を積極的に収集する姿勢がうかがえる点も高く評価できる。

**【確認結果】**

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済み、又は改善に向けて作業中である。

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：86件、「とても有益」「有益」と回答した割合：98.8%

**【検証・分析等】**

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。

**【確認結果】**

○：調査の結果が概ね良好である。

(2) 市民アンケート

**【確認結果】**

－：未実施

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。

**【調査結果】**

広報力の強化につながる講座の開催や他団体との交流イベントの開催に対する要望があった。

**【検証・分析等】**

要望に対し、外部の専門家や経験豊富なスタッフによる講座を開催したほか、年2回の利用団体連絡会議を活用し、団体同士の交流の創出にも取り組んでおり、利用者にとって満足のいく適切な対応がされている。

**【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（収支）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】**

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、事業計画の予算どおり適切に執行されている。引き続き適正な予算執行を求める。

【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 総括的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況等）

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の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、多くの団体が課題として抱える「事業継承」をテーマとした講座を企画したほか、実務講座では動画配信を行い繰り返し視聴できるようにするなど、利用者に寄り添った工夫がなされている。

また、清水駅中心市街地情報交換会に継続的に参加し、関係機関や団体との交流・連携を深めるとともに、センター事業の広報や地域の情報収集を行うなど、ネットワークの拡大に取り組んだ点も高く評価できる。

今後も引き続き、利用者目線に沿った適切な事業実施を期待したい。

※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。