

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 目標値 90%、実績値 87.8% (前年度 98.8%) 達成率 97.6% (前年度比 88.9%) 前年度から低下は見られるものの、概ね高い満足度を維持している。 (2) 施設利用者数 ア 利用者数 実績値 16,037 人 (前年度 14,837 人) (前年度比 108.1%) 前年度と比較して増加しており、引き続き安定した利用実績を維持している。 イ 利用登録団体 実績値304団体 (前年度306団体) (前年度比99.3%) 前年度比では微減となったものの、安定した団体利用を維持している。 ウ 相談件数 実績値200件 (前年度207件) (前年度比96.6%) 前年度比では減少しているものの、概ね安定した実績を維持している。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。 (3) 人員配置状況 正規職員 3 人、パート 7 人 (4) 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。 ① 主催講座 8 回開催 138人参加 (前年度開催 7 回 109人参加) ② 啓発イベント 19周年記念事業 (2300人参加) 【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)	
【具体的な意見・要望の内容と対応状況】 苦情やクレームに該当する事例は特になく、利用団体アンケートや講座・交流事業参加者アンケートにおいても高い評価を得ていた。 また、相談や問い合わせに対しては、団体の状況や課題に応じて親切かつ丁寧な対応を行っており、助成金等の資金確保に関する相談については、実際に助成金獲得につ	

なだった事例も見られた。

【検証・分析等】

利用者からの相談や要望に対して、丁寧かつ柔軟な対応が行われており、大きな苦情やトラブルもなく、安定した施設運営がなされていたと評価できる。

また、利用者ニーズに寄り添った支援を継続することで、団体活動の活性化や利用者満足度の向上につながっていると考えられる。

【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：123件、「とても有益」「有益」と回答した割合：87.8%

【検証・分析等】

目標値90%は達成していないものの、利用者にとって概ね満足 of 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】

「相談しやすい」「スタッフの対応が親切・丁寧」といった意見が多く見られ、相談支援や交流機会の提供に対する評価の高さがうかがえた。

一方で、駐車場や部屋利用に関する要望、団体同士のマッチングやSNS活用支援を求める意見も見られた。

【検証・分析等】

利用者からは、職員対応や相談支援について高い評価が寄せられており、利用者ニーズに寄り添った施設運営が行われていると評価できる。

また、施設利用面での要望についても把握しながら、利用しやすい施設運営に努めている。

【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いが、物価高騰等の影響により収支予算と実績額に差異が見られる科目がある。影響は今後も継続することが予想されるため、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 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

事業の実施及び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適切な運営が行われており、総合的に良好であったと評価できる。

講座や交流事業については、市民活動や地域課題に関する幅広いテーマを扱うとともに、参加者同士の交流や多様な主体とのつながりづくりが意識されており、市民活動への参加促進や協働のきっかけづくりにつながっていた。特に、周年事業や交流事業では、多様な団体や地域との交流機会の創出が図られていた点が評価できる。

また、相談対応においては、団体運営や会計、資金調達等に関する相談へ丁寧に対応しており、利用登録団体アンケートにおいても、職員対応や相談支援に対する高い評価が見られた。

施設管理面においても、大きな事故や苦情等はなく、安全・安心な施設運営が適切に行われていた。

今後も、利用者や地域とのつながりを活かしながら、多様な主体をつなぐ中間支援機能のさらなる充実を期待したい。

※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。