

## 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	
<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>平成30年度の延べ利用者数は17,802人で、目標数値の17,500人を0.3%上回り、前年度の17,756人と比較して0.2%増加した。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、平成30年度の相談受付件数は255件（前年度250件）と増加した。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条に規定する市民活動に関する情報の収集及び提供、市民活動に関する相談、市民活動に関する講座等の実施、市民活動を行うもの及び関係機関・団体との連携及び交流の促進、市民活動のための施設の提供、事務ブース利用団体のマネジメント、活動等の支援に関する業務を実施した。各事業とも事業計画に基づいて、適切に行われていた。</p> <p>市民活動に関する講座等の実施において、H30年度NPO法20周年の年でもあり、また社会的にSDGsが注目された節目の年であった。そこでまだ一般市民向け講座が開かれていないときに「NPOとSDGs」を開講し多くの人に参加した。H29年度の利用登録団体アンケート結果を基に、「NPOの資金調達連続講座」を比較的資金集めがうまくいっている団体が体験報告する形式で開催した。また、市民活動のすそ野を広めるために、NPO入門講座を実施するなど、利用者のニーズに対し適切に対応していることがうかがえる。</p> <p>講座、記念事業の参加者は以下のとおり</p> <p>① 主催講座</p> <p>ア 啓発講座 2回開催 延べ89人参加（前年度3回：50名参加）</p> <p>イ 人材・団体育成講座 8回開催 延べ156人参加（前年度6回：延べ60人参加）</p> <p>② 共催講座 18回開催 延べ334人参加（前年度9回開催 延べ186人参加）</p> <p>③ 交流事業 6回開催 延べ121人参加（前年度10回開催 延べ145人参加）</p> <p>④ 12周年記念事業「市民活動FESTA2018～出会い・つながる・まちが活きる～」</p> <p>311人参加（前年度198人参加）</p> <p>ブース出展17団体（前年度18団体）</p> <p>パネル出展55点（前年度61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]

H29年度の要望：助成金獲得等、資金集めのための講座を開催してほしい。

H30年度の対応：「次世代育成と資金力強化」をテーマに、それぞれ連続講座を企画した。

### 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

センター利用者のニーズ把握と満足度を調査し、事業に反映させることを目的としてアンケートによる満足度調査を実施した。開催講座では、有効回答のうち「とても有益」「有益」の評価が90.0%（目標値80%）得られており、利用者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。

#### (2) 利用登録団体アンケート

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61.3%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。

#### (3) その他の調査

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

指定管理にかかる業務の経費及び収入は、指定管理者が行っている他の業務と区別を明確にしており、適正に運営している。

スタッフのスキルアップによる効率向上、初歩的な講座の講師を職員が行うなど、経費節減の努力がうかがえる。

### 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	有
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

平成30年11月28日（水）使用料の過納が発生した。会議室の使用料を収納する際、本来610円収納すべきところ620円収納してしまい、10円の過納となった。利用者への料金表の提示と説明及び複数職員による二重チェックを徹底するよう口頭で指導するとともに、再発防止策として、利用申請書の余白に会議室の料金及びチェック欄を追加し、利用許可申請書上で料金表の金額と記入した金額の確認ができるようにした。加えて、使用料収納のためのエクセルシートを新たに作成し、使用料をタブで選択する形式とし、収納金額の誤りのないようにしている。

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。利用者数、利用登録団体数、相談件数は前年度よりも増加し、利用者満足度も高水準を保っており、指定管理者の設定した目標値も達成した。

利用団体アンケートにおいて61.3%の団体が「センターを利用することで、自団体に良い変化があった」と答えていることから、団体の成長を促す適切な運営がされていることがわかり、高く評価できる。

※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。