

施設名	刈谷市民ボランティア活動センター		
主管部課等名	市民活動部 市民協働課		

(1)概要

指定管理者	特定非営利活動法人 愛知ネット		
指定期間	H29.4.1~R4.3.31	指定方法	公募
管理業務の内容	市民ボランティア活動の推進業務、施設管理業務		

利用状況	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度
利用人数(人)	22,596	21,497	20,960		
登録団体数(団体)	510	526	537		

(2)日常的モニタリング

実施方法	指導・助言(随時)、書類等の確認(随時)、定例会での情報共有(月2回)	
実施結果	主な問題点	一部の備品について、適切に廃棄処理が行われていなかった。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	備品の廃棄に関する手順書を作成し、廃棄処理について指導した。
その他特記事項	新型コロナウイルスの対策として、換気の徹底や受付の際に利用者との距離を確保するなど、三密とならないよう感染拡大防止のための取り組みを積極的に行った。	

(3)セルフモニタリング

実施方法	①事故防止の取り組み確認 ②要望・苦情に対する改善 ③わがまちのつむぎ場のアンケート実施	
実施結果①	推進事項	<ul style="list-style-type: none"> ・日常点検表、月度防火点検等による防災・建物管理を徹底した。 ・交流センターが実施する防災訓練にスタッフが参加するとともに、利用者への声掛けを行った。 ・台風接近時には利用者への声掛けなど注意喚起を行った。 ・新型コロナウイルス等の感染症防止のため、飛沫防止シートの設置やソーシャルディスタンスを確保するとともに、手指の消毒やマスク着用の呼びかけを行った。
	推進結果	指定管理期間中無事故、無災害を達成できた。
実施結果②	要望・苦情の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の声ポストに意見が7件あり、内訳として改善要望5件、利用して良かったこと2件あった。要望は高齢者より、センター入り口の階段が雨天時滑りやすいなど改善依頼があった。 ・登録団体アンケートを実施、42件の要望意見が寄せられた。事例として情報誌「ぼらっち。」の必要部数の見直し要望などがあった。
	上記への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の声ポストの改善要望5件は改善済み。事例として階段の滑り防止は、滑り止め塗料を塗布し滑らないようにした。 ・登録団体アンケートは改善要望42件中、改善済8件、今後改善22件、現状のまま12件となる。事例として情報誌の必要部数は個々の団体へ調査し適正部数とした。現状のままのものは照明の配置問題など施設的に改善困難なこと。残された案件は担当を決め計画的に改善を行う。
実施結果③	わがまちのつむぎ場のアンケート	・令和元年12月1日に出展39団体、160名に向けて満足度アンケートを実施した。
	上記への対応状況	・市内23地区の紹介コーナーや団体ブース33カ所、体験ブース6カ所設置、小垣江青年団の事例発表、また企業からのボランティアもあり、アンケート結果で93%の方に満足していただいた。
その他特記事項	年間利用者人数は、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い減少したが、イベント開催件数は計画15件に対して実施21件。小学生向けや企業対象の初心者向けボランティア講座を開催し、市民のボランティア活動に対する意識を高めた。	

(4) 評価・今後の対応

単 年 度 の 評 価	法令等の遵守	B	管理経費等の収支状況(経理状況や経費節減の取組み)	B
	適正なサービスの提供(苦情対応・アンケートなど)	A	自主事業の実施状況	A
	運営状況(協定書、事業計画書等に沿って運営されているか)	A	施設の維持管理状況	B
	施設の利用状況(稼働状況、事業計画の達成度など)	B	保守管理の実施状況	B
	評価の理由・今後の対応	講座などのイベントを計画より多く実施するとともに、内容の充実させることでより利用者の満足度向上に寄与した。また、要望等に迅速に対応することで、適正なサービスの提供状態が保たれている。		

(4) 評価・今後の対応の欄について

判定は、各項目につき、下記の4段階評価し、評価不能な項目は「－」とする。

- A: 協定書、仕様書に定める内容を上回る成果があった。
- B: 概ね協定書、仕様書に定める内容どおりの成果があった。
- C: 協定書、仕様書に定める業務内容に達しない面があり、改善の努力が必要。
- D: 管理運営が適切に行われたとは認められず、大いに改善を要する。
- －: 実施していない。