

指定管理者モニタリングシート

令和元年5月(平成30年度実績)

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			
登録団体数(団体)	510	526			

(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	日常点検において、非常口の施錠確認がされていなかった。	
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	閉館前の点検チェック項目に加えるとともに、複数人での点検を指導した。	
その他特記事項	自主事業を積極的に企画・運営し、市民ボランティア活動の普及・啓発に寄与した。		

(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	・日常点検表、月度防火点検表による防災・建物管理を徹底した。 ・交流センターが実施した防災訓練にスタッフが参加するとともに、利用者への声掛けも行った。 ・非常口の施錠は点検簿へ記載し、施錠管理を確実に行うこととした。 ・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。	
	推進結果	指定管理期間中無事故を達成できた。	
実施結果②	要望・苦情の状況	利用者の声ポストに意見が15件あり、内訳として改善要望が12件、利用して良かった事が3件だった。事例としては、チラシの閲覧用と配布用の表示方法の改善などがあつた。	
	上記への対応状況	利用者の声ポストの改善要望は9件改善済。改善事例としては、閲覧用チラシには持ち出し禁止を表示し、配布用との区別を分かりやすくした。	
実施結果③	わがまちのつむぎ場のアンケート	平成30年12月2日にわがまちのつむぎ場参加38団体、200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パフォーマンスブース7カ所設置、コラボ事例発表、また企業の若者のボランティア参加も多く、アンケート結果で94%の方に満足していただいた。	
その他特記事項	年間利用者人数は若干減少したが、イベント開催件数は計画15件に対し実施17件。まなぼうさいを刈谷市民ボランティア活動センター、キャンドルナイトをみなくる広場で開催し、さらなる市民の防災意識向上や団体間のつながりが生まれた。		

指定管理者モニタリングシート

令和元年5月(平成30年度実績)

(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、内容を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。