

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)指定管理者の概要

指定管理者	特定非営利活動法人愛知ネット		
所在地	安城市東栄町1丁目7番22号		
管理体制	センター長1人、副センター長1人、スタッフ8人		
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		

(2)運営状況

行事・講座等	車座集会、人材育成のための研修会(スキルアップ講座)、わがまちのつむぎ場、啓発イベント、交流イベント等			
サービス向上への取組み	お客様の声ポストを設置し、苦情になる前に改善するよう努めている。来館者用の非接触型体温計の設置、玄関ホールの換気についての要望などの意見に耳を傾け、関係部署の協力を得て速やかに改善を行っている。			
利用状況	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度
利用人数(人)	22,596	21,497	20,960	11,142
登録団体数(団体)	510	526	537	543

満足度アンケート	概要	実施時期:毎年12月 実施方法:わがまちのつむぎ場の参加者にアンケート用紙を配布、回収 設問:「わがまちのつむぎ場に参加していかがでしたか」という質問に対して「大変よかった」「よかった」「どちらともいえない」「よくなかった」から回答。			
	結果	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度
	回収率(%)	92.1	28.5	64.4	63.2
	「大変よかった」「よかった」の割合(%)	91.0	92.0	93.0	100.0
	上記への対応状況	普段は一度に沢山のひとと繋がることは難しいが、わがまちのつむぎ場に参加することで他の団体と情報を交換できるのでありがたい、といった高評価を得てきた。このように団体同士の交流の場として、例年高い満足度を得ている。			

モニタリング実施結果

主な問題点及びその対応状況	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ことが分かったため、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。
主な問題点及びその対応状況	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ため、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。
主な問題点及びその対応状況	登録団体による登録内容変更届があったが、情報が適切に更新されていなかったため、登録、変更時の手順チェック表を作成し、作業時のレ点チェックの遵守及び第3者チェックによる入力内容のミス防止を指導した。

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ている。
---------	--

(3) 収支の状況

収支の状況(単位:円)		平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度
収入	指定管理料	28,000,000	28,000,000	28,259,333	28,518,518
	利用料金				
	その他	339,390	394,725	428,365	228,990
	収入(計)	28,339,390	28,394,725	28,687,698	28,747,508
支出	事業費	427,667	634,161	197,507	269,578
	管理運営費	14,301,632	14,223,964	13,162,468	13,034,961
	人件費	12,945,942	12,882,524	13,711,771	11,753,012
	その他				
	支出(計)	27,675,241	27,740,649	27,071,746	25,057,551

(4) 総合評価

評価項目	判定
法令等の遵守	B
適正なサービスの提供(苦情対応・アンケートなど)	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
施設の利用状況(稼働状況、事業計画の達成度など)	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
自主事業の実施状況	A
施設の維持管理状況	B
保守管理の実施状況	B
総合評価	判定
評価の理由	B

(4) 総合評価の欄について

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。