

指定管理者モニタリングシート

令和4年5月(令和3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	20,960	11,132	12,551
登録団体数(団体)	510	526	537	543	547

(2)日常的モニタリング

実施方法	助言・指導(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	有償講座開催に関する取り決めがなく、参加費を徴収する講座は一律で施設利用を認めていなかった。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	有償講座のうち、講座の開催に最低限必要な費用のみを徴収し、当該センター外で金銭授受をする場合は、施設利用を可とした。また、手順書作成に必要な助言をした。
その他特記事項	新型コロナウイルス対策として、換気の徹底や受付時の利用者との距離の確保、定員数削減に伴うレイアウト変更等、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)セルフモニタリング

実施方法	①事故防止、新型コロナウイルス感染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13のアンケート実施	
実施結果①	推進事項	・日常点検表、月度防火点検等による防災・建物管理を徹底した。また市民交流センター防災訓練に2回参加。更に救助袋による救助訓練をビデオにて学んだ。 ・感染防止に向け飛沫防止パーテーションの設置やCO2マネージャー(二酸化炭素濃度測定器)を設置し数値管理による換気を行った。また自主事業は指定席としエビデンスを残すなど自主的に取り組んだ。
	推進結果	・指定管理期間中無事故、無災害であった。 ・新型コロナウイルスによる感染者は無かった。
実施結果②	要望苦情の状況	・利用者の声ポストとして改善要望は5件あった。その中に指差しボードがあれば聴覚障がい者にはありがたいとの声があった。 ・登録団体アンケートを実施、22件の要望意見が寄せられた。事例として談話スペースへのディスプレイの設置や、つながるねットに対する改善要望があった。
	上記への対応状況	・利用者の声ポストの改善要望で3件は改善済み。2件は令和4年度内予定とした。事例として聴覚障がい者用にセンター貸し出し備品の指差しボードを設置する。 ・登録団体アンケートは改善済6件、今後改善16件となる。事例として談話スペースへ大型モニターを設置した。またプロジェクターは老朽化のため今後更新する。つながるねットは令和4年度新サイトに移行予定であり、今後丁寧な操作教育を計画していく。
実施結果③	わがまちのつむぎ場のアンケート	・令和3年12月5日に参加した16団体、52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16団体のパネル展示を、交流会を挟み前後3週間程度実施。また交流会は午前と午後に分けて行った。出展団体は全員が良かったと評価。また交流会参加者では93%が良かったと評価した。
その他特記事項	・年間利用者数は、新型コロナウイルスの影響もあったが前年比112.7%であった。イベント開催件数は計画15件に対して実施21件。小学生向け出前講座や収集活動を開催し、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(稼動状況、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。