

指定管理者モニタリングシート

令和5年5月(令和4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	R4.4.1~R9.3.31	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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
利用人数(人)	14,246				
登録団体数(団体)	553				

(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	新型コロナウイルス感染症の流行を契機に、談話スペース利用の少人数化や会員のオンライン利用など利用の仕方に変化がみられた。	
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	談話スペースA・Bの2区画を縮小し、Web会議スペースの設置を行った。また、実施に当たり必要な助言をした。	
その他特記事項	新型コロナウイルス感染症の状況に応じて、換気・黙食の徹底や、前後の予約を一定時間空ける等、感染拡大防止のための取組を積極的かつ柔軟に実施している。		

(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組確認 ②要望・苦情に対する改善 ③わがまちのつむぎ場14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。市民交流センター防災訓練(2回)、あいち100万人シェイクアウト訓練に利用団体と一緒に参加。 ・感染防止対策の実施や講座などは指定席としエビデンスを残すなど取り組んだ。	
	推進結果	・指定管理期間中は無事故、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	・利用者の声ポストに9件の声が届いた。要望では講座での音声認識アプリ利用に関することや、ロッカー増設の要望、センター運営に対するお褒めの言葉が3件あった。	
	上記への対応状況	・音声認識アプリ利用改善など関係部署の協力で4件改善済み。次年度に向けての検討2件。ロッカー増設要望は要望者にご理解を頂き、令和6年度予算申請を市に依頼し、協議した。	
実施結果③	わがまちのつむぎ場のアンケート	・令和4年12月4日に参加した19団体、67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	・アンケート結果 【市民】大変良かった50%、良かった44%、どちらともいえない6% 【団体】大変良かった67%、良かった33%	
その他特記事項	・今年度から交流スペースを活用した啓発イベント4事業開催。団体は活動が紹介でき好評。参加者は手軽に参加できることや団体を知ることができ喜ばれた。		

(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。