

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	14,246	15,333			
登録団体数	553	556			

(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	改正個人情報保護法の施行に伴い、指定管理者は指定管理業務における個人情報の取扱いについて、市と同様の安全管理措置を講ずる義務を負うこととなった。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	USBをパスワード付きのものに変更し、PCでのデータ送付方法・スタッフルームのパスワード管理・ペーパー情報の管理等についてのマニュアルの見直し及びスタッフへの教育を行った。また、実施に当たり必要な助言をした。
その他特記事項		新たなボランティア層発掘のため、学生が参加可能なボランティア情報をひとまとめに掲示し、参加しやすい環境をつくった。また、この情報を社会福祉協議会にも共有し、積極的にボランティアセンター同士の連携を図った。

(3)セルフモニタリング

実施方法		①事故や災害防止の取り組み ②要望・苦情に対する改善 ③わがまちのつむぎ場15のアンケート結果
実施結果①	推進事項	・日常点検、月度防火点検等による防火・建物管理を徹底した。交流センター防火訓練を3回行った。(2月の訓練ではアクションカードに沿って実施) ・AEDの取扱い教育を行い、万一の場合の処置・対応について学んだ。
	推進結果	・指定管理期間中は無事故、無災害であった。火災などの発生もなし。 ・利用者やスタッフのウイルス感染症による発症や感染拡大はなかった。
実施結果②	要望・苦情の状況	・利用者の声ポストに「外気が入り込み寒い」などの意見が4件あった。 ・登録団体アンケートでは、利用者より34件のご意見をいただいた。
	上記への対応状況	・冬季は扉を閉め寒くないようにしたなど4件すべて対策を終えた。 ・作業室のテーブルや機器の位置見直しなど対応済が6件、横型ロッカーに空きがないなどの5件が今後対応予定、現状のままで大きな対応をしないものが23件であった。
実施結果③	わがまちのつむぎ場15のアンケート	令和5年12月3日に参加した20団体、75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 ◆参加者⇒大変良かった66.7% 良かった33.3% ◆団体⇒良かった77.5% まあまあ良かった20%、どちらとも言えない2.5%であった。
その他特記事項		・指定管理者監査が10月に行われ、結果は「事務処理は概ね良好であり、特に指摘する事項は見受けられませんでした。」という報告を受けた。

(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。