

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	愛知県安城市御幸町本町7番地9号		
管理体制	センター長1人、副センター長1人、スタッフ10人		
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		

(2)運営状況

行事・講座等	車座集会、人材育成のための研修(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り組み	お客様の声ポストを設置し、苦情発生前の改善に努めている。 あわせて利用者アンケートを実施し、間仕切り配置の改善や掛け時計の位置変更など、寄せられた要望に基づく対応を関係部署と連携して速やかに行っている。			
利用状況	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
利用人数(人)	14,246	15,333	15,422	15,478
登録団体数(団体)	553	556	557	558

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	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	回収率(%)	55.7	72.0	61.1	71.0
	「大変よかった」「よかった」の割合(%)	94.1	100.0	96.3	96.9
	上記への対応状況	普段は接点のない団体ともつながりを持つことができたとの声が多く、市民活動団体のみならず、行政や企業との交流の場としても有意義な機会として例年高い満足度を得ている。また、アンケートはQRコードを併用し、回収率の向上に努めている。			

モニタリング実施結果

主な問題点及びその対応状況	改正個人情報保護法の施行に伴い、指定管理者に対し、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ため、媒体や機器等のパスワード管理の徹底を求めるとともに、個人情報に記載されたメモ用紙をシュレッダーで裁断処理する体制の整備がされた。
利用者からの反応及びその対応状況	一部の登録団体の活動がセンター利用の趣旨に合致していないのご意見を受け、団体登録時において、代表者が刈谷市民ボランティア活動センターの利用に関する遵守事項をレ点チェックし、署名を行うことを新たなルールとするよう改善した。
主な問題点及びその対応状況	センター内における金銭授受について、ルールが曖昧になっていたため、金銭授受に関する運用マニュアルを整備し、定められた条件のもとで金銭の取り扱いを可能とした。
その他特記事項	市民参加の交流の場「ぼらっち。カフェ」を開催し、市民がセンターを利用しやすい環境づくりに取り組んだ。一定の効果が確認できたため、今後はアウトリーチ型の交流の場づくりを進め、ボランティア参加率の向上を図る。

(3)収支の状況

収支の状況(単位:円)		令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
収入	指定管理料	29,780,740	29,780,740	31,163,850	31,753,120
	利用料金				
	その他	297,525	297,525	302,870	215,914
	収 入(計)	30,078,265	30,078,265	31,466,720	31,969,034
支出	事業費	286,848	234,052	170,679	142,420
	管理運営費	9,761,463	9,592,803	9,289,851	9,678,497
	人件費	20,029,954	20,029,954	20,433,535	21,144,754
	その他				0
	支 出(計)	30,078,265	29,856,809	29,894,065	30,965,671

(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	事業計画を着実に遂行し、利用者アンケートの要望に迅速に対応したことで、適正なサービス提供を実現し、利用者満足度の向上に寄与している。	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。