

令和3年度 指定管理者総括モニタリング結果報告書

施設名	とよかわボランティア・市民活動センタープリオ
所管部署	市民部市民協働国際課
指定管理者	特定非営利活動法人 穂の国まちづくりネットワーク
指定期間	令和3年4月1日～令和6年3月31日

評価項目	評価基準	評価	確認方法	評価の理由	
履行の確認	人員体制	事業計画書等に照らし、適切な職員配置となっている。	○	現地確認	
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	○	現地確認	
		事業計画書等に照らし、計画的に研修等を実施している。	○	現地確認	
	法令遵守等	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	○	書面確認	
		個人情報保護に関する方策を行っている。	△	現地確認	メールを一斉送信する際に、bccではなくtoで送信する情報漏洩事故を起こしたため。今後は送信時のダブルチェックを必須とした。
		協定書等に照らし、情報を適切に管理するなどの運用を行っている。	○	書面確認	
	報告書等の提出	協定書等に照らし、報告書等の提出を行っている。	○	書面確認	
	緊急対応	事故、災害などの緊急時の連絡体制が整備されている	○	現地確認	
		緊急時のマニュアルを作成し、それを運用している。	○	現地確認	
	地域への貢献	地元雇用の創出を行っている。	○	現地確認	
事業計画書等に照らし、地域発展への取り組みを行っている。		○	現地確認		
サービスの質に関する評価	施設管理	仕様書等に照らし、適切な開館状況になっている。	○	現地確認	
		事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	○	現地確認	
	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	○	書面確認	
		利用者に対し、設備、備品等を適切に提供している。	○	現地確認	
		職員の接遇は適切である。	○	利用者調査	
	事業運営	仕様書等に照らし、適正に業務を実施している。	○	書面確認	
		事業計画書等に照らし、提案した業務を適切に実施している。	○	書面確認	
		事業内容が市民サービスの向上に役立っている。	○	利用者調査	
	維持管理	事業計画書等に照らし、定期点検、清掃、警備等が計画どおり適切に行われている。	○	現地確認	
		修繕を適切に行っている。	○	現地確認	
備品を適切に管理している。		○	現地確認		
モニタリング	事業計画書等に照らし、指定管理者でモニタリングを適切に行っている。	◎	書面確認	コロナ禍における活動状況に関するアンケートを実施し、利用団体が抱える課題を把握し、サービスの向上に努めている。	

令和3年度 指定管理者総括モニタリング結果報告書

施設名	とよかわボランティア・市民活動センタープリオ
所管部署	市民部市民協働国際課
指定管理者	特定非営利活動法人 穂の国まちづくりネットワーク
指定期間	令和3年4月1日～令和6年3月31日

評価項目	評価基準	評価	確認方法	評価の理由	
経営の安定性	経理事務	仕様書等に照らし、適切に経理事務を行っている。	○	書面確認	
	予算執行	収支予算書等の範囲内で適切に予算を執行している。	○	書面確認	
	経費削減	経費の削減の成果が出ている又は経費削減に向けた努力をしている。	○	書面確認	
	収支状況	収支予算書等と比較して、収支状況は妥当である。	○	書面確認	
昨年度改善事項への取組み	ボランティア・市民活動に関する情報を、TwitterやFacebookに30件発信し、SNSでの情報発信の強化を図った。また、「えがおフェス」をはじめとするイベントの開催により、多くのボランティア・市民活動団体の交流やPRを実施できた。				
総合評価	とよかわボランティア・市民活動センタープリオの利用状況は、令和元年度は2,870団体、15,099人、令和2年度では、2,160団体、8,177人、令和3年度では、2,531団体、11,034人となっており、昨年度に引き続き多くの方が利用し、現状維持ができています。管理・運営については、利用者満足度調査の結果によると、約80.1%の方から総合的に「大変満足」または「ほぼ満足」の回答を得ています。今後も利用者の視点にたった運営を続けてもらい、当該法人の経験を活かして新たな活動者の獲得に向け普及・啓発を図り、利用の裾野が広がることを期待する。				
次年度改善事項への取組み	利用者の利便性の向上と市民活動団体やボランティアの増を図るために、ボランティア市民活動センターウィズとの情報交換などによる相互連携を強化することや、引き続き、TwitterやFacebookなどのSNSをはじめ、情報発信に効果的な新たな媒体、手法について調査研究を行いながら、ホームページの内容の充実、「えがおフェス」の開催などによりボランティア・市民活動のPRを実施する。				

※評価基準

- ◎ : 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準よりも優れている。
- : 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準を概ね満たしている。
- △ : 協定書、仕様書等に定める要求水準を満足していない。

※確認方法

- 現地確認 : 現地調査による確認
- ヒアリング : 指定管理者からの聞き取りによる確認
- 利用者調査 : 利用者満足度調査による確認