

令和元年度 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・市民活動センターウィズ
所管部署	市民部市民協働国際課
指定管理者	社会福祉法人 豊川市社会福祉協議会
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日

評価項目		評価基準	評価	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。	○	
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	○	
		事業計画書等に照らし、計画的に研修等を実施している。	○	
	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。	○	
		個人情報保護に関する方策を行っている。	○	
		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。	○	
	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。	○	
	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	○	
		緊急時のマニュアルを作成し、それを運用している。	○	
	地域への貢献	地元雇用の創出を行っている。	○	
		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。	○	
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。	○	
		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。	○	
	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。	○	利用者満足度調査の結果で約85%の方が職員の接遇について、大変満足、ほぼ満足と評価していただいているため。
		利用者に対し、設備、備品等を適切に提供している。	○	
		職員の接遇は適切である。	◎	
	事業運営	仕様書等に照らし、適正に業務を実施している。	○	
		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。	○	
		事業内容が市民サービスの向上に役立っている。	○	
	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。	○	
		修繕を適切に行っている。	○	
		備品を適切に管理している。	○	
	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。	○	

令和元年度 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・市民活動センターウィズ
所管部署	市民部市民協働国際課
指定管理者	社会福祉法人 豊川市社会福祉協議会
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日

評価項目		評価基準	評価	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。	○	
	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。	○	
	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。	○	
	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。	○	
昨年度改善事項への取組み		利用者が使用しているOSサポートが終了するパソコンを更新し、利用者が安心して使用できるようセキュリティの維持に努めた。また、デスクトップ型パソコンをノート型パソコンに更新したことで、操作性が向上し、利用者がパソコンを快適に利用できる環境を整えた。		
総合評価		当該法人の経験を活かし、適切な施設の管理・運営を行っており、利用者満足度調査の結果では、総合的な利用者満足度について、約88%の方から、「大変満足」または「ほぼ満足」の回答を得ている。今後も利用者の視点にたった運営を続けてもらうことを期待する。		
次年度改善事項への取組み		引き続き、当該センターの利点を明確にした利用促進で、現在の高い評価を維持するとともに、ボランティア・市民活動センタープリオとの情報交換など相互連携強化を図り、ボランティア保険加入窓口における団体登録更新の手続き受付など利用者の利便性の向上に努めていく。		

※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。