

平成26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	平成24年4月1日～平成27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。	◎	仕様書では3人以上（うち1人は統括責任者）としているところを、4人（うち1人は統括責任者）としているため。
		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	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87%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。	○	
		事業が効果的に行われ、市民サービスの向上に役立っている。	○	
		施設の目的を実現させる管理運営を実施し、利用向上の取り組みが行われている。	○	
	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。	◎	利用者満足度調査の結果で約98%の方が施設の清潔さについて、大変満足、ほぼ満足と評価していただいているため。
		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。	○		

平成26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	平成24年4月1日～平成27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		平成25年度の利用者満足度調査で比較的満足度が低かった施設の案内表示について、より分かりやすい案内表示を目指し、案内表示等を増設した。その結果、前回の利用者満足度調査では大変満足、ほぼ満足の割合が74%だったのに対して、今回は約80%に増加しており改善が見られた。 また、団体活動室の利用促進を図るため、試行利用制度を導入して3団体の利用があったが、継続利用には結びつかなかった。今後も更なる、改善策を模索していく。		
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、平成25年度は1,667団体、7,290人の利用があったが、平成26年度では、2,169団体、9,757人と利用者数も増加している。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86%の方から、大変満足またはほぼ満足の回答を得ており、高い評価を受けている。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します。		
次年度改善事項への取組み		昨年度、継続利用には結びつかなかった団体活動室の新たな減免制度導入に対する周知啓発を図るとともに、市民活動者への活動支援をするための、情報発信を行う仕組みを作り、団体活動をサポートできるようにしていく。また引き続き、新たな活動者の獲得に向けて、普及・啓発を行っていく。		

※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。