

## 2020年度 指定管理者導入施設総合評価表

【施設概要】		所管課	福祉課
施設名	須坂市福祉ボランティアセンター		
所在地	須坂市大字須坂383番地1		
施設設置目的	ボランティア団体等と協調して利用しやすい場を提供する。		
施設概要・設備	木造平屋建 ボランティア室・トイレ等 建築面積 75.35㎡ 延床面積 65.41㎡		
建設年月	2001年8月	指定管理 開始年月	2006年4月

## 【指定管理概要】

指定管理者名	社会福祉法人 須坂市社会福祉協議会
指定期間	2016年4月1日～2021年3月31日
業務内容	ボランティアセンターの管理運営 ボランティアの登録、斡旋、相談等
職員体制	常勤:1名 非常勤:0名 合計:1名
(専門職、役職等内訳)	ボランティアコーディネーター

## 1 施設利用状況

項目	単位	目標値	実績			対前年比	対目標値
			2018年度	2019年度	2020年度		
利用団体数	延団体数	なし	347	355	271	76.3%	-
利用人員	延人数	なし	2,515	2,531	1,503	59.4%	-
特記事項							

## 2 収支の状況

単位:円

指定管理者			市				
科目	予算額	決算額	科目	予算額	決算額		
収入	指定管理料	186,000	186,000	収入	使用料・手数料		
	使用料・手数料						
	その他				その他		
	収入計	186,000	186,000		収入計	0	0
支出	人件費			支出	指定管理料	186,000	186,000
	需用費	175,000	121,499		修繕費		
	役務費				備品購入費		
	事務費	11,000	7,000		その他		
	その他				支出計	186,000	186,000
	支出計	186,000	128,499				
管理事業損益 (a)		0	57,501	管理事業損益		-186,000	-186,000

自主事業	収入	0
	支出	0
	自主事業損益(b)	0
損益 (a)+(b)		57,501

特記事項	
------	--

### 3 自主事業の実施状況

自主事業実績	なし
--------	----

収入			支出		
項目	金額	備考	項目	金額	備考

### 4 利用者評価

①利用者要望の把握	(1)利用者要望の把握方法(時期・方法・回答数等)
	年度末3月に実施 利用者アンケート 利用団体代表者に設問に対して満足度、意見等の聞き取り
②利用者からの声	(2) 調査等の結果
	アンケート依頼件数29団体から、22団体の代表者から回答がある。
③対応措置	(1)良好とする評価
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間を通して予約ができとても助かります。</li> <li>・気軽に使用でき満足しています。</li> </ul>
③対応措置	(2) 苦情・改善の要望
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用後、簡単に掃除にしますがすでに汚れている事が多くあります。</li> <li>・トイレや床の汚れが目立ちます。</li> <li>・収納場所が少ないと思います。</li> <li>・利用日が他と重なる時がある。</li> </ul>
③対応措置	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度末に業者に入っただき、床清掃等を実施。</li> <li>・施設内の整理整頓を行い、棚などに利用者の荷物を置ける場所を確保。</li> <li>・利用日、施設の確認等、利用者が使用しやすい案内・サービス提供を、職員一人ひとりが努めるようにしています。</li> </ul>

5 項目別評価			評価	評点
1	指定管理者の健全性	団体の財務状況(※営利企業のみ)や組織体制は、他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か	○	2
2	施設利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	○	2
		施設の利用者数や稼働率を維持、向上させるための取り組みや工夫がおこなわれているか	○	
3	財務状況・経理	指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別して、適正に管理しているか	○	2
		収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか施設運営に不要な経費の支出がないか	○	
		収入増加への取り組みを行い、その効果はあったか※無料施設は対象外	—	
		経費節減への取り組みを行い、その効果はあったか	○	
		経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか	○	
4	施設運営管理	協定書に定められた閉館日、開閉館時間等を遵守しているか	○	2
		日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	○	
		利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているか	○	
		施設の備品を適切に管理しているか	○	
		必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか	○	
		協定書等で定められた事業計画・報告書、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか	○	
		業務の第三者委託の範囲、理由、委託先は適当であるか	○	
		省資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか	○	
5	職員体制	施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	○	2
		職員の資質・能力向上を図る取り組みや研修がなされたか	○	
		労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか	○	
6	利用者サービス	利用者に対する職員の接客マナー(言葉づかい、態度、服装等)は適切か	○	3
		障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理・運営がなされているか	○	
		特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか	○	
		地域や地域住民との交流・連携に関する取り組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか	◎	
		アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組みが整っているか	○	
7	安全対策・危機管理	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか	○	2
		事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	○	
		必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求の対応措置が講じられているか	○	
		利用者名簿等の個人情報適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか	○	

合計点 15 点

総合評価 A

評点

- ・各項目の評価に◎があり、その他は○…3点
- ・各項目の評価がすべて○…2点
- ・各項目の評価に△があり、×はない…1点
- ・各項目の評価に×がある…0点

総合評価

- A (優れている) 合計15点以上
- B (適正) 合計14点
- B' (若干の改善が必要) 合計11点~13点
- C (さらなる努力が必要) 合計10点以下

評価基準

- ◎ … 協定、事業計画に基づく管理運営や事業の適切な実施かつ期待以上の成果。
- … 協定、事業計画に基づく管理運営や事業が適切に実施されている。
- △ … 協定、事業計画に基づく管理運営の一部が予定どおり実施されていない。
- × … 協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が行われていない。

## 6 指定管理者による自己評価

### (1) 今年度の取り組みに対する評価

- ・利用者からの相談、照会には親切、丁寧に対応をした。
- ・ボランティア情報の発信。広報誌「助け合い起こしすぎか」にボランティア情報を掲載した。
- ・日頃から施設の清掃、点検を行い、施設の適切な管理に努めた。

### (2) 課題

・ボランティアセンターが開所してから20年が経過、経年劣化により修繕が必要な箇所が出てきている。特に、夏場のエアコンの効きが悪く、修繕修理を依頼したが、年数が経過しているため難しい。取替が必要。

### (3) 次年度以降の取り組み

- ・ボランティア活動をしたいと考える人々に対し、地域のニーズ、ボランティア活動の方法や運営などについて情報提供が発信できる場所としていきたい。
- ・コロナ渦の中でも情報が共有できる取り組みをしていきたい。(ホームページ等)

## 7 市による総合評価

### (1) 今年度の取り組みに対する総合評価

地域福祉の推進にボランティアの果たす役割の重要性が増加する中、各種ボランティア団体の育成、連絡調整を図るという福祉ボランティアセンターの設置目的に基づき、社会福祉協議会として地域福祉推進のために取り組んできたノウハウを活かしつつ、福祉団体やボランティア団体の福祉活動の拠点としての機能を十分に発揮できるよう、適正な管理運営が行われている。

2020年度は新型コロナウイルス感染症の影響により4月から5月にかけて休館となったが、年度末に利用者アンケートを実施するなど、利用者が使用しやすいようサービスの提供に努めている。「助け合い起こしすぎか」にボランティア情報を掲載するなど、情報発信も積極的に行われた。