

2023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	2021年4月1日～2026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： 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

			実績				
項目	単位	目標値	2021年度	2022年度	2023年度	対前年比	対目標値
登録団体数	延団体数	なし	269	305	356	116.7%	－
利用人員	延人数	なし	1,388	1,833	2,286	124.7%	－
特記事項							

2 収支の状況

単位:千円

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	229	229	収入	使用料・手数料	0	0
	使用料・手数料						
	その他				その他		
	収入計	229	229		収入計	0	0
支出	人件費			支出	指定管理料	229	229
	需用費	212	161		修繕費		
	役務費				備品購入費		
	事務費	17	17				
	その他				その他		
	支出計	229	178		支出計	229	229
管理事業損益 (a)		0	51	管理事業損益		-229	-229

損益 (a) + (b)	51
管理事業損益 + 自主事業損益	

特記事項	
------	--

3 自主事業の実施状況

自主事業実績	なし
--------	----

単位:千円

自主事業名	収入	支出	備考
合計			自主事業損益(b)
			0

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)
	今年度末に利用者アンケートを郵送にて実施 21団体より回答あり。
	(2)調査等の結果
	色々な声が聞けたため、今後に生かしたい。
②利用者からの声	(1)良好とする評価
	・いつも親切に対応いただき、感謝しています。 ・コピー機利用、大変助かります。 ・電話での職員さんの対応が良い。
	(2)苦情・改善の要望
	・LINEで予約をとってもらっていますが、反応が遅かったりするため、ネット予約はできないでしょうか。 ・物が多いせいか、少々狭く感じます。棚がなければ、会議も広々と使える感じですかね。 ・インク等、必ず予備をお願いします。 ・収納棚は15名前後利用しているため、物資が多くあり保管場所が必要。 ・トイレがフロア内にあり、気を遣ってしまう。別室か、間仕切りが必要。
③対応措置	・その都度話を聞き、対応できることは改善。

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

- ・月30前後の団体に利用いただいた。

2023冬季より、コロナで使用禁止としていた給湯器の使用を再開、喜ばれた
2024.3月末に5年ぶりの床ハクリ清掃・ワックスがけを実施しました

(2) 課題

- ・ネット予約希望あり

収納棚の整理整頓

(3) 次年度以降の取り組み

- ・キレイな状態を利用者・職員相応で心がけ維持していく

年に1度のアンケートのみではなく、日頃から利用者の声を聞いていきたい

(4) その他

- ・

7 市による総合評価

(1) 今年度の取り組みに対する評価

・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。

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。今後も利用者ニーズに対応し、施設の利用改善や利用者の増加につながるよう引き続き努めていただきたい。