

指定管理者業務評価表（様式1）					評価の実施主体	<input checked="" type="checkbox"/>	指定管理者	<input checked="" type="checkbox"/>	施設所管課
評価実施日	<input type="checkbox"/> 第 四半期	<input checked="" type="checkbox"/> 年間	指定管理者	2025 年 5 月 27 日	施設名称	交野市立ボランティアセンター			
			施設所管課	2025 年 6 月 23 日					
指定管理者	交野市 社会福祉協議会		記入者		施設所管課	交野市 福祉部福祉総務課		記入者	社河内
確認項目	達成基準		自己評価			施設所管課			
			評価点	コメント（評価点が5点、2点、1点の場合は必ず記入）		評価点	コメント（評価点が5点、2点、1点の場合は必ず記入）		
施設の設置目的の達成	1	公の施設としての役割を理解し、利用者の平等な利用を確保し、利用者サービスの向上を図っている。	4	ボランティア活動の選択肢拡大に資するWi-Fi環境整備をはじめ、誰もが快適に利用できる施設運営とサービス向上に努めています。		3	Wi-Fi環境整備をはじめ、コインベンダー式複写機、輪転機等、快適に利用できるよう設備充実に努めているが、新たな環境改善が見られない。		
	2	高齢者や障がい者、外国人など、あらゆる利用者が利用しやすい環境整備に取り組んでいる。	4	車いす利用者に配慮し、1階活動室の優先利用を調整するなど、誰もが利用しやすい環境整備を推進しています。		4	高齢者や障がい者の施設利用において、貸部屋調整を行う等の配慮がされている。		
	3	事業計画書に沿って、指定管理業務を適切に行っている。	3	事業計画書に基づき、指定管理業務を着実に遂行し、概ね適正な運営を行っています。		3	事業計画に沿って、事業は一定行われており、定期的な報告もされている。		
	4	施設の目的に沿って、自主事業を実施している。	4	ボランティアコーディネーターを中心に、人材育成から活動支援、福祉教育に至るまで、多角的なボランティア活動推進事業を展開しています。		4	ボランティアコーディネーターを配置し、ボランティア活動の支援を継続している。		
施設整備・備品管理	5	施設・設備の保守管理を適切に行っている。	3	日常的な点検と計画的な保守により、施設・設備の適切な維持管理に努め、利用者が快適に活動できる環境を保っています。		3	日常的な点検と計画的な保守により、施設・設備の適切な維持管理に努めているが、老朽化に伴う対応が万全ではない。		
	6	清掃、衛生管理、植栽等を適切に行い、施設的环境を良好に保っている。	4	専門業者による清掃に加え、利用者協働による利用後の清掃・消毒を励行し、衛生的で快適な施設環境を維持しています。		4	清掃は業務委託されており、利用者の協力も得て清潔な状態が保たれている。（現地確認）		
	7	備品台帳に基づき、備品を適切に管理し、利用者が快適に利用できている。	3	備品台帳を活用した適正な備品管理を行い、利用者が快適に活動できる環境を保っています。		3	備品台帳と備品数は完全には一致していないが、利用者が快適に利用できるような日々の点検を行っている。		
	8	適切に修繕を行っている。市に報告又は事前協議を行っている。	4	世代間交流センターの設備管理業者との連携により、軽微な修繕は材料費のみで実施するなど、迅速かつ経済的な対応を行っています。		3	点検により異常が認められた場合、修繕、交換等適切な措置を行っている。		
	9	外部委託の内容、委託先は適切である。	4	世代間交流センターとの清掃業務一括委託により、費用対効果の高い効率的な外部委託を行っています。		4	市の業者選定基準に準じた方法で、市内業者を優先的に委託先として選定し契約を行っている。		
管理記録	10	業務日誌等を適切に整備、保管している。	3	日々の対応内容を記録した業務日誌を整備し、適切に保管しています。		3	業務日誌は整備されており、詳細な対応記録があるため、業務の引継ぎも問題なく行われている。		
	11	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	4	点検・修繕履歴は法人本部とボランティアセンター間で情報共有しています。		3	修繕等の履歴は、適切に記録、保管されている。		
個人情報保護	12	個人情報の保護について、適切に管理している（個人情報の漏えい、紛失等の防止）。	4	個人情報を含む媒体は施錠可能なロッカーで厳重に管理し、警備システムも導入するなど、情報漏洩・紛失防止に取り組んでいます。		4	平成19年1月1日に個人情報に関する方針を定め、適切に管理している。		
情報公開	13	情報の公開に努めている。	4	広報紙の全戸配布に加え、ホームページやSNSといった多様な媒体を通じて、ボランティア活動の様子など、施設にかかわる情報を積極的に発信し、透明性の高い運営を心がけています。		4	自己評価のとおり		
効率的な運営	14	指定管理業務に関し、経費低減の取組を行っている。	4	待機電力の削減、不要箇所の消灯、空調の適正利用の呼びかけなど、日々の節約意識の醸成と実践により、経費低減に努めています。		4	自己評価のとおり		
	15	利用促進、利用者増についての具体的な方策を実施している。	3	定期的な広報活動を通じてボランティア活動の魅力を発信し、新規利用者の開拓や利用者増に向けて取り組んでいます。		3	利用促進方策は、従来どおりの周知、啓発程度に留まっている。		
	16	効果的な営業、広報活動を行っている。	4	広報紙などの紙媒体に加え、SNSをはじめとするデジタルツールも積極的に活用し、幅広い層へリーチできるような広報活動を展開しています。		4	自己評価のとおり		

確認項目	達成基準		自己評価		施設所管課	
			評価点	コメント (評価点が5点、2点、1点の場合は必ず記入)	評価点	コメント (評価点が5点、2点、1点の場合は必ず記入)
人員体制	17	事業計画書に即し、必要な資格・経験等を有する職員を過不足なく配置している。	4	事業計画に基づき、ボランティアコーディネーターを配置するなど、質の高いサービス提供に必要な人員体制の確保に努めています。	4	自己評価のとおり
	18	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。	3	労働関係法令を遵守し、職員が安心して働けるよう、適正な労働条件の維持・管理に努めています。	3	関係種類の整備は、一定されている。
人材育成・研修	19	あいさつ、言葉遣い、態度、服装等の接遇について、適切である。	3	利用者に気持ちよく施設を利用いただけるよう、職員一同、丁寧で適切な接遇を心がけています。	3	業務マニュアルは作成されている。
	20	人権研修、接遇等の職員研修を実施している。	4	人権研修や認知症サポーター養成講座への参加を奨励し、職員の専門性向上を図ることで、多様な利用者へのきめ細やかな配慮と適切な支援につなげています。	4	自己評価のとおり
	21	仕事内容を把握し、利用許可や施設案内等を適切に行っている。	4	指定管理業務に加え、ゆうゆうセンター全体の業務理解を深め、適切な案内や関係機関への連携を行っています。	3	通常どおり業務を行っており、特に支障は来だしていない。
利用者対応	22	利用者アンケートの実施等によりニーズの把握に努め、業務に反映している。	4	利用者の声に真摯に耳を傾けるため、ご意見箱の設置や口頭での聞き取りを実施しています。	3	意見箱の設置は常時行われているが、積極的に利用者アンケート等の実施は行われておらず、意見聴取の機会が十分ではない。
	23	利用者アンケート等の結果、利用者の満足が得られている。	3	継続的なニーズ把握と改善活動により、利用者から施設運営に関する特段の不満の声はなく、概ね満足いただけているものと認識しています。	3	利用者の意見聴取が不十分である。
	24	施設の利用予約や利用申込み方法は分かりやすい。	3	利用許可申請書を用いた簡潔な手続きを採用し、誰にとっても分かりやすい利用予約・申込方法を提供しています。	4	利用申請書の提出による簡素な方法に加えて、6か月前からは電話での仮予約を受け付けている。
	25	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	4	高齢利用者の視認性に配慮し黒板をホワイトボードへ変更するなど、福祉的視点を持って対応し、サービス向上につなげています。	4	苦情、要望等に対して適切に対応している。
安全・緊急対策・その他リスク管理	26	緊急時(事故、災害、不審者対応等)のマニュアルを整備し、職員への周知を図っている。	3	業務継続計画(BCP)の整備や、利用者参加型での避難梯子の動作確認を通じて、全職員への周知徹底と実践力の向上に努めています。	4	業務継続計画、ボランティアセンター運営マニュアルを策定している。不審者対応は、施設に器具を設置するとともに、警察に協力を得て実践形式での研修を行っている。
	27	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。	3	階段への転倒防止の貼り紙を行うなど事故を未然に防ぐための必要な対策を継続的に講じ、概ね安全な環境を確保しています。	3	注意喚起サインはあるが、十分ではない。
	28	避難訓練を実施している。避難経路を確保している。	4	大阪880万人訓練への参加(利用者への事前周知なしでの実施)に加え、定期的な消防設備点検や自主点検を行うなど、実践的な避難訓練と日常的な点検を通じて、災害発生時の安全確保に努めています。	4	消防設備等の自主点検、各避難訓練への参加、消防訓練も実施している。
	29	必要な保険に適切に加入している。	4	施設賠償責任保険に加え、登録ボランティアを対象とした活動保険にも随時加入し、万一の事態に備えた補償体制を整えています。	4	施設賠償保険に加えて、協定書に規定が無いボランティア活動保険についても加入している。
	30	法令等を遵守し、また、職員に遵守を徹底させている。	3	関係法令等を遵守するとともに、職員供覧等を通じてコンプライアンス意識の向上を図り、その徹底に努めています。	3	自己評価のとおり
	31	リスク要因の積極的把握に努め、新たなものについては、市と共有し、リスク分担についての調整を行っている。	3	潜在的なリスク要因の早期発見ならびに新たなリスクを認識した場合は速やかに市と情報共有できるように努めています。	3	施設や設備の老朽化による安全対策が万全ではない。
財務	32	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	3	指定管理業務に係る口座及び会計帳簿を備え、透明性の高い、適正な経理処理に努めています。	3	専用の金融口座を設けている。
	33	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	3	収支予算書に基づき、計画的かつ効率的な予算執行を行っています。	3	予算の収支は黒字である。
	34	団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。	3	安定した財務基盤を維持しており、指定管理業務を継続的に遂行可能な、概ね健全な財務状態にあります。	3	税金などの未納額は無い。

評価点の合計 (A)		自己評価		施設所管課		
		120 点		117 点		
評価基本点【(A) / 170 × 100】		70 点	小数点以下四捨五入	68 点	小数点以下四捨五入	
総合評価		C	補正 (<input type="checkbox"/> 有 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 無)	C	補正 (<input type="checkbox"/> 有 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 無)	
			特記事項 (<input type="checkbox"/> 有 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 無)		特記事項 (<input type="checkbox"/> 有 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 無)	
総合評価 講評	【市(施設所管課)記入欄】	<p><課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・過去から利用者サービス向上の取組みは行っているが、新たな取組みがあまり実施されていない。 ・老朽化による施設の不具合が見られるが、対応が万全ではない。 <p><成果></p> <ul style="list-style-type: none"> ・継続取組みではあるが、ボランティア保険の加入や、高齢者や障がい者への施設利用時の配慮は評価できる。 ・活動室・フリースペースの利用者数ともに昨年度より増加している。 <p><今後の方向性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・効果的な自主事業を実施し、更なるボランティアの育成・支援に寄与していただきたい。 			【特記事項】	
評価基準 (評価点)	協定等の内容を超える水準で業務を履行している。	… 5 点	総合評価	A	優れていると認められる。	… 90 点以上
	協定等の内容どおり業務を履行しており、適正である。	… 4 点		B	適正であると認められる。	… 75 点 ~ 89 点
	協定等の内容どおり業務を履行しており、概ね適正である。	… 3 点		C	概ね適正であると認められる。	… 58 点 ~ 74 点
	協定等の内容に対し、一部不履行がある。	… 2 点		D	改善が必要である。	… 40 点 ~ 57 点
	協定等の内容に対し、かなり不履行がある。	… 1 点		E	大幅な改善が必要である。	… ~ 39 点
総合評価 の補正	①総合評価「B」(評価基本点75点) 以上で、評価点2点以下が1項目以上ある場合は、総合評価「C」とする。 ②総合評価「C」(評価基本点58点以上) で、評価点2点以下が3項目以上ある場合は、総合評価「D」とする。 ③評価点1点が10項目以上ある場合は総合評価「E」とする。			備考欄		