

評価基準 (第3期指定管理者選定審査基準から適用)					
評価のポイント (第3期指定管理者選定審査基準から準用)		評価は、◎十分に(達成、実施等)できている ○(達成、実施等)できている △(達成、実施等)できていないが必要最小限のサービスは提供できている ×(達成、実施等)できていないので改善措置を講ずるの意味。			
事業計画 (指定管理者から当初に提出)	平成29年度実績 (指定管理者から毎年度提出)	受託者評価と根拠	行政評価と根拠	平成30年度予定	
1. 事業計画による施設の運営が市民の平等な利用を確保するものであること					
・市民の平等な利用を確保できる取り組みとなっているか		○	○		
①施設の利用にあたっては、河内長野市及びセンターが催す事業以外、予め申し込みを受け付けない。	予約の希望者には予約はできない旨を丁寧に説明をし、実施した。	概ね事業計画通り実施して、利用者の理解も得てきている。	当初の事業計画どおり実施されており、市民の平等な利用を確保できたと思われる。	昨年度通り実施する予定	
②大声を出す、音響機器を大音量で流すなど、他の利用者に迷惑になるような行為は禁止する。	楽器の練習での利用は断るなど、実施している。			昨年度通り実施する予定	
③届出を必要とする各スペースの利用時間は、概ね2時間程度とする。(他に利用者がいない場合は延長を認める)	実施した。			昨年度通り実施する予定	
④使用したセンターの器具もしくは備品は、使用後元に戻すよう義務付ける。	聴覚障がい者の団体などで、ホワイトボードとマーカーを貸与するが、いつも使用後返却されている。			昨年度通り実施する予定	
⑤施設の利用方法および注意事項を文章にして、館内の見えやすいところに掲示する。	「ハサミ等事務用品の持参をお願いします」「ラミネート、印刷機等の利用法」等の文章を壁に貼るなどして実施した。			昨年度通り実施する予定	
⑥「センター職員」(以下スタッフという)は、全体の雰囲気配慮し、施設利用者相互の譲り合いができるように促す。	印刷で利用者が込み合う時などは、譲り合いを促すなどを実施した。			昨年度通り実施する予定	
・高齢者や障がい者に対する配慮がなされているか		◎	◎		
①白杖・車椅子等での安全な移動のため、出入り口や通路に障害物を置かない。	通路等は必要ところはスロープとし、車椅子が通ることが出来るスペースを意識した。	概ね実施している。特に聴覚障がい者の定期的利用が見られるので、手話や要約筆記の研修に力を入れた。	当初の事業計画どおり実施できていた。手話や要約筆記の研修については、誰もが利用しやすい環境づくりや、スタッフのスキルアップに繋がるので、今後も続けてほしい。また団体が参加するイベント等で、手話を交えて話をされたことで、各団体の障がいへの理解をさらに深めるきっかけになったと思われる。	昨年度通り実施する予定	
②館内の施設・備品の転倒を防止するなど、事故防止に努める。	高い棚には天井に突っ張り棒を張るなど転倒防止に心がけた。			昨年度通り実施する予定	
③入り口に、手すり・点字ブロックなどの設備を置き、案内板を表示する。	案内板は設置済みで、その後支障は出ていない。			昨年度通り実施する予定	
④案内窓口には拡大レンズ等を置き、筆談による案内も出来る事を明示する。	老眼鏡や拡大レンズは常備し、筆談の出来る旨は書きだしている。			昨年度通り実施する予定	
⑤利用者で介助が必要と思われる場合、スタッフによる介助が必要かどうかを尋ね、必要かつ可能な介助を行う。また、必要に応じて周りの利用者にも協力を求める。	聴覚障がい者の利用もあるが、特に介護が必要ではないと思われた。印刷等で必要な手助けはした。			必要に応じて予定通り実施する	
⑥館内案内パンフレットを設置するとともに、音声(CD)による利用案内も可能な事を明示する。	利用者はまだないが、常備し案内を掲示している。			昨年度通り実施する予定	
⑦スタッフは利用者に対して、丁寧に接客し高齢者や障がい者、幼児の転倒等の事故防止に心がける。	実施した。			昨年度通り実施する予定	
⑧スタッフは、手話や視覚障がい者への手引など、障がい者がセンターを利用するのに必要な介護研修をうけるなど、接客能力の向上に努める。	入門程度であるが、研修を行い、技能向上に勤めている。			スタッフのスキルアップを目指す	
⑨各トイレ入り口に、点字案内を表示する。	全てではないが、多目的トイレには展示案内をしている。			昨年度通り実施する予定	
2. 事業計画の内容が、施設の目的を効果的に達成できるものであること					
・施設の設置目的に整合した効果的な運営になっているか		◎	○		
①施設の駐車場は、原則として施設利用者のみとし、隣家と接する場所は前向き駐車とする。混雑時は指定枠以外の駐車も認めるが、事務所に届け出るものとする。	前向き駐車は定着してきており、混雑時の枠外の駐車も届出をしてくれ、適宜移動できている。	シニア世代を中心としたボランティア活動での利用は概ね予定通り進んでいる。また、まちづくり協議会など地域組織の利用も増えている。NPO法人や企業の社会貢献活動での利用は、まだ限られているが徐々に進んでいる。	当初の事業計画どおり実施できていた。現在、様々な情報紙等にて、一歩一歩の周知を図っているが、更に利用を拡大するため、より積極的に周知を行っていただきたい。	昨年度通り実施する予定	
②外の掲示板ではセンターのみならず、各種団体の直近のイベントの案内を貼り出す。	市民まつり、文化祭等を掲示した。			昨年度通り実施する予定	
③施設周囲の空き地は、花壇をつくるなど、近隣に親しまれ立ち寄りやすい雰囲気を作る。	掲載ボランティア団体の協力も得て、花壇に季節の花を植え、喜んでもらっている。			昨年度通り実施する予定	
④トイレはオープンな利用を認め、清潔保持を促す。	トイレのみの利用者もあるが、清潔に利用されている。			昨年度通り実施する予定	
⑤入口スペースでは、館内案内板を設置すると共に、ボランティア案内等を行う。また、AEDも設置する。	館内案内板は表の掲示板に張り、玄関スペースにミニミニギャラリーをつくった。			昨年度通り実施する予定	
⑥自動扉は必要に応じてオープンにし、節電に配慮する。	気候等の条件が許す限りオープンにした。			昨年度通り実施する予定	
⑦事務スペースは、利用者に向かって座席を配置し、いつでも相談・案内が出来るように配置する。また、ボランティア相談窓口を設ける。	相談コーナーを設けて、相談しやすい環境が整った。			昨年度通り実施する予定	
⑧交流スペースでは、配架されている各種パンフレット、図書等が自由に閲覧できるようにし、少人数の打合せ等での利用も促す。	頻りに利用されている。			昨年度通り実施する予定	
⑨情報スペースではガイドブック掲載団体の個別ファイルを作成し、チラシ等を保存する。また、ボランティアマッチングボードを設置し、ボランティアの提供側と受け手を繋ぐきっかけとする。	待ち時間などでは自由に閲覧されている。			昨年度通り実施する予定	
⑩利用者用のパソコンも設置し、活動の啓発促進のためにインターネット、テレビ、ビデオの自由な閲覧を促す。	テレビ・ビデオの利用にはつながっていないが、パソコンのインターネット情報はよく利用されている。			昨年度通り実施する予定	
⑪ワークスペースでは、輪転機、コピー機、折り機、ラミネーターを安価で利用できるようにし、紙揃え機、裁断機、パンチング等を無料で使えるようにする。	紙折り機、ラミネーターの有料化はせず、故障もあり保守費用等に問題はありますが、利用者サービスにはつながっている。			昨年度通り実施する予定	
⑫簡易な子供用玩具、絵本を置き、子連れでも施設利用しやすい様にする。	子連れでの会議等では活用されている。			昨年度通り実施する予定	
⑬ミーティングスペースでは、平時はミーティング等に貸し出し、必要に応じて各種講座を実施する。	センター事業等で占用するときもあるが、利用者の理解は得られている。			昨年度通り実施する予定	
⑭2階は貸出ブース用とし、各団体の事務所として活用を促す。	同じ団体の継続利用ではあるが、実施している。			昨年度通り実施する予定	
⑮ボランティア団体及び市民の防災に関する啓蒙・啓発を促すために、防災情報・防災グッズを展示する。	ミーティングスペースの奥に展示している。			昨年度通り実施する予定	
⑯企業の社会貢献活動を紹介する。	各種イベントや宣伝物で紹介した。			昨年度通り実施する予定	

評価基準 (第3期指定管理者選定審査基準から適用)				
評価のポイント (第3期指定管理者選定審査基準から準用)				
事業計画 (指定管理者から当初に提出)	平成29年度実績 (指定管理者から毎年度提出)	受託者評価と根拠	行政評価と根拠	平成30年度予定
<p>評価は、◎十分に(達成、実施等)できている ○(達成、実施等)できている △(達成、実施等)できていないが必要最小限のサービスは提供できている ×(達成、実施等)できていないので改善措置を講ずるの意味。</p>				
<p>・利用者の要望を反映できる取り組みとなっているか</p>				
①案内窓口にはアンケート用紙(工夫、改善してほしいこと等が書き込めるもの)を用意し、定期的に実施する。センター管理上で改善すべきところは市との協議のもと改善し、その事を必要に応じて掲示板にて公表する。	アンケートでの要望を待つのみではなく、積極的に課題を見つけ出し、毎月何らかの改善を行っている。	利用者の要望や意見を待つのではなく、新たな課題を自分から切り開く様に心がけた。	利用者から要望や意見があれば、運営委員会等で話し合い、必要に応じて業務に反映できていた。	昨年度通り実施する予定
②利用者相互に関わることにについては、個人攻撃にならない事を配慮して公表し、利用者自身の積極的な関わりを求める。	団体交流会やボランティア・市民活動フェスティバルでの設営等は参加者みんなで実施できるようになってきている。			昨年度通り実施する予定
<p>・利用者の苦情に対応できる取り組みとなっているか</p>				
①苦情は真摯に聞く様にし、スタッフによる自己点検、相互点検のミーティングを重ねる。月1回は市担当課も交えた運営委員会を開催する。	「イベント情報紙やボランティア通信の工夫、ホームページの更新など」に心がけた。また、ホームページでのガイドブックの内容公開等が出来るようになってきた。	能動的に課題を掘り出すことにより、苦情に対応できる仕組みになりつつある。	市とは情報交換ができており、苦情に関する市からの指示等についても適宜対応できていた。	昨年度通り実施する予定
②懇談会等にて第三者の意見を聞き、市担当課との協議の上で、問題点を探り、速やかに改善を図る。またその事を必要に応じて公表する。	協働懇談会のみならず、市議会やまちづくり協議会などでの意見を前向きにとらえるように心がけた。			センター利用者交流会を見直し、意見交流と交換を目指す
<p>・施設の利用を促進できるような取り組みとなっているか</p>				
①季刊ごとに年4回「るーぶらざ」の情報紙として「るーぶらざだより」及び年2回防災情報紙を発行する。内容の充実を図るとともに、配布対象を広げ、各種団体、企業、個人にも配布できるよう発行する。	防災情報誌の発行は実現できていない。防災関連の勉強会は継続し啓発に努める。	防災やまちづくり協議会などで様々なネットワークを使い、利用促進につなげた。	各団体や、行政機関、企業等に情報紙を配架し、施設の利用促進が図られた。	昨年度通り実施する予定
②毎月イベント情報としてガイドブック掲載団体の活動案内を掲載し、各団体に発送する。	機械的な情報の一方的発信ではなく、必要に応じた提供に切り替えた。			昨年度通り実施する予定
③ホームページ・フェイスブックでも様々な活動を紹介するとともに、河内長野市や他市の支援センターともリンクできるようにする。	概ね実施した。			昨年度通り実施する予定
<p>・サービス向上のための取り組みとなっているか</p>				
①様々な活動を支援するという趣旨から、それぞれの団体・個人の主義主張や意見の相違を前提とし、多様な意見や立場を尊重する。	概ね実施した。	特に、マッチング相談などの相談業務において、個人での抱え込みをできるだけ避け、少なくともスタッフ間での情報伝達を心がけた。	当初の事業計画どおり実施できていた。今後も研修等を通じて、スタッフのスキルアップを図り、サービスの向上に繋げていきたい。	昨年度通り実施する予定
②具体的な相談において、一つの方法を押し付けるのではなく、様々な選択肢を提供することが求められるため、様々な情報を収集し、必要に応じて提供できるように整理する。	概ね実施した。			昨年度通り実施する予定
③センターの利用者・相談者に対して、単なる仕事の代行や請負をした場合は、個人や団体の活動を終息することにもなりかねないことから、ボランティアフェスティバルや各種行事等に際しては各団体の創意を図るように働きかける。	ボランティアフェスティバルなどでは各々の団体の意見を尊重するが、責任ある言質と行動を求めることとした。			昨年度通り実施する予定
④スタッフは、各種研修および取材や様々な相談活動を通じて常に新鮮な情報を収集し、利用者に提供できる様努める。	情報取得は河内長野市内にとどまらず、府下全域に足を運んでの情報を取得する事を心がけた。			昨年度通り実施する予定
<p>・情報の収集及び提供事業を効果的に達成できる計画となっているか</p>				
①ボランティア・市民公益活動団体紹介冊子「ガイドブック」への掲載の募集、冊子の発行	概ね実施した。	これまでになくコミュニティビジネスや企業の社会貢献活動との出会いと情報収集ができた。	ボランティア・市民公益活動団体紹介冊子「ガイドブック」や、各種情報紙を発行し、団体や行政機関、企業等に配布することで、広く情報の提供に努めていた。また、企業ボランティアに関する様々な情報を収集し、その情報を提供する事で、企業のボランティア活動の促進に努めていた。	ガイドブックを入門者向け、施設向けに分けて編集する
②季刊「るーぶらざだより」、月刊「イベント情報」の取材、原稿募集及び発行	イベント情報紙は必要に応じて発行することとした。その他は概ね予定どおり実施した。			昨年度通り実施する予定
③市内各種団体・企業へのボランティアマッチングアンケートの実施	CSRに関する講演は実施できたが、より具体的な取組とネットワーク化が問われていた。防災をキーワードとして、市との防災協定を結んでいる企業の学習会を予定していたが、豪雨被害により対応できなかった。			引く続き防災ネットワークを目指す。入門講座で取り上げたSDGsをテーマとしたアンケート等に取り組む。
④ボランティア・市民活動団体交流会(るーぶらざまつり)、ボランティア・市民活動フェスティバルへの参加募集と情報交換	るーぶらざまつりでは近隣へのピラマキ、参加を得た。ボラフェスでは高校や大学からの参加、情報交換ができた。			昨年度通り実施する予定
⑤河内長野市の自治会交流会への参加やまちづくり協議会への会議・情報展示場の提供等	今年は自治会交流会は実施されなかったが、まちづくり協議会は積極的に施設利用等されている。			まちづくり協議会へボランティアへの参加を呼びかける。また情報展示の場を提供する。
⑥月に1回ラウンドテーブルを開催し、情報交換の場として定着を図る。	月に一回のラウンドテーブルは中止しているが、河内長野市をはじめ河内長野文化財団(くろまる塾)や河内長野社会福祉協議会との定期的な会合が進み、共同開催、協働事業が進んでいる。			昨年度通り実施する予定
⑦河内長野市社会福祉協議会、大阪ボランティア協会や関西ネットワークの情報を受ける。	大阪ボランティア協会のみならず、大阪NPOセンターやおおさか防災ネットワークなどとのつながりへと進んでいる。			昨年度通り実施する予定
⑧年に一度以上他市の支援センターの訪問・見学を行う。	神戸まちづくり会館、大阪NPOセンター等様々な訪問を行った			被災地や防災センター等も含め検討する
⑨企業人権協議会、フィランソロピー協会等の情報も把握し、先進事例を発掘・調査	先進事例を調査するのみならず、講演を依頼することができた。			昨年度通り実施する予定
⑩防災情報紙の発行、産官民防災ネットワークへの参加・協力	ボラフェスでの施設利用を依頼し、会場の拡大ができた。			昨年度通り実施する予定
⑪市民まつり、南河内のつどい等、地域のイベントにも積極的に参加、参画	今年は若者を巻き込むことをテーマに大谷大学生インターンシップの受入を行い、南河内の集いを開催。			SDGsの取り組みを積極的に行う
<p>・人材育成事業を効果的に達成できる計画となっているか</p>				
①ボランティア入門講座、ボランティア活動体験プログラムの開催で幅広く人材を発掘する。	継続して河内長野市文化財団、社会福祉協議会との共同開催事業を実施した。	広がりはまだだが、他の団体との協働開催で今後の広がりの基礎ができた。	今年度はスタッフ研修(テーマ型団体を知る)を実施した点は評価できる。	昨年度通り実施する予定
②河内長野市の近隣大学からのインターンシップに協力し、ボランティア・市民活動の体験・見学に協力する。	大阪大谷大学より7名のインターンシップ生を受け入れた。			大阪大谷大学より3名受け入れ予定
③補助金等の市の制度を公益活動団体が活用できるよう講座を開催する。	実施した。			昨年度通り実施する予定
④既にサポーターやコーディネーターの役割を担っている、もしくはこれから担おうとしている方に対してより幅広く、質の高い内容を学習する場としてステップアップ講座を開催する。	よりスタッフ資質の向上を目指して、毎週学習会の開催を実施。			昨年度通り実施する予定

評価基準 (第3期指定管理者選定審査基準から適用)				
評価のポイント (第3期指定管理者選定審査基準から準用)				
事業計画 (指定管理者から当初に提出)	平成29年度実績 (指定管理者から毎年度提出)	受託者評価と根拠	行政評価と根拠	平成30年度予定
<p>評価は、◎十分に(達成、実施等)できている ○(達成、実施等)できている △(達成、実施等)できていないが必要最小限のサービスは提供できている ×(達成、実施等)できていないので改善措置を講ずる の意味。</p>				
<p>・相談、助言、コーディネート事業を効果的に達成できる計画となっているか</p>		○	△	
①相談内容をA.ボランティアの開始、団体の立ち上げ等の相談と、市民公益活動に関する全般的な相談、B.ボランティアの需要と供給によるマッチングに関する内容に分ける。	相談のためのガイダンスを作成し、ガイドブックに掲載した。ホームページ上に相談ガイダンスを設け、相談しやすい環境を整えた。	個人差はあるが、スタッフそれぞれが研修等に取り組んだ。	平成29年度から、新たに相談ダイヤルを設け、ホームページ上に相談ガイダンスを掲載するなど、相談・助言機能の充実を図った点は評価するが、十分に活用されていないので、積極的に周知を図っていただきたい。また、研修等を通じてスタッフの相談に関するスキルアップを図っていたが、昨今、相談内容が多様化・複雑化していることもあり、従来の相談研修に加え、NPO法人等の設立運営支援が出来るような体制づくりに努めていただきたい。	昨年度通り実施する予定
②Aの一般相談については第一段階として受付窓口で相談対応を行う。より専門的な対応が必要と判断される場合は、第二段階としてより専門的知識を有するものに引き継ぐべく日程調整を行う。それでも内容が高度な場合は他者、機関等の紹介を行う。	NPO申請、補助金申請、子ども食堂などの事業では、必要に応じて河内長野市自治協働課や社会福祉協議会等を紹介した。			昨年度通り実施する予定
③上記の専門的知識を習得するため、相談員が各々専門分野を持ち、研究を深める。	全員とまではいかないが、研修に努力している。			昨年度通り実施する予定
④Bのマッチング相談は、事前にアンケート調査等で出来る限りの情報把握に努め、様々な条件を事前に調べる(目的、規模、日程、経費等)。需要側、供給側で話が合えばセンターが間に入って面談を行う。実現した後に報告書の作成を依頼する。	ガイドブックによる紹介のみならず、団体紹介かたという形でカードを渡すなど工夫した。			昨年度通り実施する予定
⑤ボランティア活動を支援する人たちのスキルアップ研修を実施する。	手話や要約筆記、コーディネート研修など積極的に参加している。			昨年度通り実施する予定
<p>・連携及び交流促進事業を効果的に達成できる計画となっているか</p>		○	○	
①同じテーマの団体でも、意見の違い等により繋がりが無い場合もある。違いを前提に繋がれるところで繋がる気風を育む。	団体交流会やボラフェスでは、参加団体間の交流も促すための取組みを実施している。	従来のボランティア団体とのつながりに加えて、特に企業との連携がより深まった。	ボランティアフェスティバルでは、新たに地域まちづくり協議会へ活動展示を依頼したこともあり、参加団体数が73から84へ増加し、更なる交流の促進・活動の周知が図られた。今後については各団体と学生の連携・交流等についても促進していただきたい。	昨年度通り実施する予定
②様々な活動の前提である安全安心・防災活動をつなぐ一つの軸にする。	団体交流会や一ぶらざまつり、防災ベンチの作成や「いざめし」による防災食作りを実施した。			昨年度通り実施する予定
③交流促進事業としては、市民まつり、団体交流会、フェスティバル等、様々なイベントでの出会いをより継続的なものにするための機会を作る。	「ボラフェス」では会場を拡大するのみならず、高校生や大学生の活動を紹介した。			昨年度通り実施する予定
④同好会・互助会などの共益団体、自治会等の地域型団体など、テーマ型といわれるボランティア・市民公益活動とは少し趣の異なる団体とも交流を広げるように努める。	まちづくり協議会の資料作りや会合には再々利用され、美術協会などの広い意味での公益団体の会合にも利用されている。			昨年度通り実施する予定
⑤CSR等企業の社会的責任、社会貢献が問われていることから、地域やボランティア活動への連携・協力を掘り起こす。	防災を中心とした企業間のネットワークの形成に向け仕切りなおしている。			S D G s に関連したネットワーク形式を目指す
3. 事業計画の内容が、施設の管理に係る経費の縮減が図られるものであること				
<p>・維持管理費の縮減を図る取り組みとなっているか</p>		○	○	
①印刷機やコピー機等を使用する場合、必要最小限の枚数にしてインクや紙の無駄をなくす。	概ね実施した。	慣れていない利用者には出来るだけ立ち会う等、印刷機、ラミネーター等の故障を減らす努力をした。	当初の事業計画どおり実施できていた。	昨年度通り実施する予定
②不要になった用紙をメモ用紙として使う。	内部資料、メモ用紙に古紙を利用する等、概ね実施した。			昨年度通り実施する予定
③書面による連絡は、FAXやインターネットを活用し、郵便料金の節約を図る。	ネット、メールの活用で、郵便物等は軽減している。			昨年度通り実施する予定
④スタッフの私用電話の利用は禁止し、相談もできるだけ直接面談して電話料金の節約を図る。	概ね実施した。			昨年度通り実施する予定
⑤整理整頓・清潔に心がけ、清掃や修繕などにかかる消耗品の出費を抑える。	印刷機、ラミネーターの利用では故障をなくすために注意書を増やし、協力を得られるように努力している。			昨年度通り実施する予定
<p>・光熱水費の縮減を図る取り組みとなっているか</p>		○	○	
①使用していない場所の電気はこまめに消す。	概ね実施した。	概ね実施した。	光熱水費の縮減に取り組む姿勢が見られ、当初の計画どおり実施できていた。	昨年度通り実施する予定
②室内温度を冬19℃、夏28℃に設定するなどして節電を図る。	室内温度の調整は事務局員がする等、室温調整の節電を実施した。			昨年度通り実施する予定
③閉館後、メインスイッチをOFFにし待機電力を節減する。	徹底していなかったコピー機の電源もオフにするなどより徹底することができた。			昨年度通り実施する予定
④湯沸しはその都度沸かし、できるだけ電気ポットの利用を控える。	電気ポットは出来るだけ利用せず、その都度沸かすことが定着してきた。			昨年度通り実施する予定
⑥職員はもとより利用者にも節電、節水を呼びかける。	概ね実施した。			昨年度通り実施する予定
⑦給湯などガスの使用は、必要以上に行わない。	概ね実施した。			昨年度通り実施する予定
<p>・人件費の縮減を図る取り組みとなっているか</p>				○
①仕事に応じた勤務体制で、残業や休日出勤を発生しない勤務シフトをつくる。	概ね実施した。	情報の抱え込みをしない、報告・連絡・相談の徹底による業務の重複の防止により、効率的な運営に努めた。	必要に応じてボランティアスタッフに参加を求めると、当初の計画どおり実施できていた。	昨年度通り実施する予定
②スタッフやボランティアの健康と安全に配慮し、事故や怪我・疾病などによる不必要な出費を防ぐ。	概ね実施した。			昨年度通り実施する予定
③スタッフのお互いの報告・連絡・相談を欠かさず、職場でのミーティングや引継ぎを正確に行い、連絡の漏れによる業務の重複や、二度手間を防ぐ。	昼間3人の事務スタッフを中心としたシフト制で、情報の抱え込みを避け、連絡引継ぎの効率化は図られた。			昨年度通り実施する予定
④月一回以上の運営委員会を行い、センターの効率的な運営を図る。	各部会会議の活性化を図った。			昨年度通り実施する予定
4. 事業計画に沿った施設の管理を安定して行うための十分な能力を有するものであること				
<p>・管理運営に必要な能力を備えた職員配置、確保がなされる計画となっているか</p>		○	○	
①センター長及びスタッフは、NPO法人はびえるが採用したものとす。	実施した。	概ね報告・連絡・相談は実施され、ほぼスムーズな管理運営が実施できた。	当初の事業計画どおり実施できていた。	昨年度通り実施する予定
②スタッフは、開館時間に合わせ午前9時から午後5時30分までは2名以上、夜間(午後5時30分から午後9時まで)は1名以上の配置とする。	必要に応じて人員を配置し、業務のスムーズな遂行を実施した。			昨年度通り実施する予定
③スタッフは、センター長の管理のもと業務を遂行する。	重大案件等は必ずセンター長の指示を受ける等、実施できた。			昨年度通り実施する予定
④センター長および常勤スタッフは、毎月25日までに翌月のシフトを決定し、非常勤スタッフに知らせるものとす。	常勤のスタッフを中心として、スムーズな業務の遂行ができた。			昨年度通り実施する予定

評価基準 (第3期指定管理者選定審査基準から適用)					
事業計画 (指定管理者から当初に提出)		平成29年度実績 (指定管理者から毎年度提出)	受託者評価と根拠	行政評価と根拠	平成30年度予定
<p>評価のポイント (第3期指定管理者選定審査基準から準用)</p> <p>評価は、◎十分に(達成、実施等)できている ○(達成、実施等)できている △(達成、実施等)できていないが必要最小限のサービスは提供できている ×(達成、実施等)できていないので改善措置を講ずるの意味。</p>					
<p>・ 職員の業務能力の向上をめざした研修の計画となっているか</p>			○	○	
①基礎研修として、接遇・応接・人権尊重・救急救命その他命と安全に関する研修を実施する。	毎年新メンバーによる人権研修参加も行き、消火研修など安全研修も行った。		河内長野市の職員研修をはじめとした研修にも参加し、スタッフの能力向上を図った。	当初の事業計画どおり実施できていた。今後もスタッフのスキルアップを図るため、研修等を実施していただきたい。	昨年度通り実施する予定
②実務研修として、器機の取り扱い・会計処理(法人会計)・労務、社会保険に関する研修を行う。	必要に応じて、外部研修も含めて実施した。				昨年度通り実施する予定
③管理者研修として、他市町村の協働に関するセンターとの交流や研修・施設管理者としての研修を行う。	センター間の研修やコーディネート研修などにも参加した。				昨年度通り実施する予定
④協働の視点から、市の出前講座を積極的に招き、スタッフ研修とする。	河内長野市の指定管理者制度研修会に参加し、指定管理者制度への認識を深めた。				昨年度通り実施する予定
<p>・ 人権啓発及び個人情報保護等研修計画について、適切な取り組みとなっているか</p>			○	○	
河内長野市企業人権協議会に参加し、人権研修に参加する。また河内長野市の個人情報保護研修や人権啓発イベントに参加し、その上で利用者の基本的人権を尊重し、法令を遵守した管理に努める。	LGBT研修を実施。一般市民と共にスタッフも研修を実施した。	実施した。		当初の事業計画どおり実施できていた。	見た目問題への取り組み等、生きづらさへのかわりを追求したい
<p>・ 公正採用選考人権啓発推進員選任の取り組みについて、適切な取り組みとなっているか</p>			○	○	
該当する事業所ではないが、職員の採用に当たっては、理事長やセンター長など主な施設管理者が人権啓発研修を受講するなどして、面接その他選考過程で人権侵害にならないよう配慮する。	センター長に留まらない、スタッフによる研修参加を実施した。	実施した。		当初の事業計画どおり実施できていた。	昨年度通り実施する予定
<p>・ 障がい者雇用の取り組みについて、適切な取り組みとなっているか</p>			○	○	
該当する事業所ではないが、職員の採用に当たっては、障がい者の能力を活かせる職種・職域を開発し、必要に応じて適正な人材の確保・採用に努力する。	障がい者雇用には至っていないが、車椅子、アイマスクによる歩行研修、手話研修、要約筆記研修を行うなど、受け入れ態勢の研修を実施した。	概ね実施した。		障がい者の雇用には至っていないが、適切な人材の確保・採用に努めていた。	昨年度通り実施する予定
<p>・ 個人情報保護について適当な考え方をもち、適切な取り組みとなっているか</p>			○	○	
①退職後も、知り得た秘密は漏らさない。	概ね実施した。		常にパソコン上での情報は整理し、不用意な漏えい等が無いように心がけた。	当初の事業計画どおり実施できていた。	昨年度通り実施する予定
②総合的なセキュリティ対策を講じる。	概ね実施した。				昨年度通り実施する予定
③私用のパソコン利用、インターネットアクセスはしない。	概ね実施した。				昨年度通り実施する予定
④第三者に使用されないよう適切な措置・管理を行う。	概ね実施した。				昨年度通り実施する予定
⑤USBメモリーなどの記録媒体使用には注意する。	概ね実施した。				昨年度通り実施する予定
⑥ファイル交換ソフトがインストールされたパソコンで、業務は行わない。	そういったパソコンは利用していない。				昨年度通り実施する予定
⑦個人情報の取り扱いは、特に注意する。	概ね実施した。				昨年度通り実施する予定
⑧ICカードや磁気カード等は、保管場所に注意し、適切な管理を行う。	概ね実施した。				昨年度通り実施する予定
⑨パスワードを利用する場合、漏洩や盗み見などに注意し、適切な管理を行う。	概ね実施した。				昨年度通り実施する予定
<p>・ 情報公開について適当な考え方をもち、適切な取り組みとなっているか</p>			○	○	
①業務文書の公開請求に応じることができるよう、できるだけ行った業務を文章にして残すよう努める。	各会議の議事録は残すようになっている。		電子データ・紙媒体での文書の情報伝達は習慣化している。	当初の事業計画どおり実施できていた。	昨年度通り実施する予定
②会議録はそれを保管する。	紙媒体と電子データでの保存をしている。				昨年度通り実施する予定
③ミーティングや引継ぎの内容は、文章にして残す。	事務連絡ノート等、紙媒体を閲覧することにより情報共有を図った。				昨年度通り実施する予定
④そのために、業務上必要な書式を整える。	混乱を避けるため、日付、筆記者等を明確にした。				昨年度通り実施する予定
⑤書類は、時期や項目等で必要な分類を行い、色違いのファイル等で整理するなどして混乱を防ぐ。	概ね実施した。				昨年度通り実施する予定
<p>・ 環境への十分な配慮がなされた取り組みとなっているか</p>			○	○	
①経費の削減のみならず、環境への影響を鑑みて、できるだけ節電・節水、省エネに努力する。	概ね実施した。		センタースタッフのみならず、利用者や近隣住民のボランティアに支えられて環境美化が出来ている。	スタッフのみならず、各種ボランティア団体にも協力していただき、環境の保全に努めていた。	昨年度通り実施する予定
②印刷する紙は必要最低限に抑える。	概ね実施した。				昨年度通り実施する予定
③車のアイドリングを禁止し、騒音防止および空気正常化に努める。	車のアイドリングはほぼなくなっている。				昨年度通り実施する予定
④ゴミの分別収集に協力し、減量化を図る。	ゴミの持ち帰りを推奨し、減量化を実現している。				昨年度通り実施する予定
⑤館内の清潔保持に心がけ、利用者にも環境美化を呼びかける。	帰りの整理整頓は習慣化している。				昨年度通り実施する予定
⑥全館禁煙とする。	実施した。喫煙者は門から出て、自前の灰皿で吸っている。				昨年度通り実施する予定
⑦館の内外にかかわらず、近隣に迷惑になるような行為は禁止する。	概ね実施した。				昨年度通り実施する予定
⑧ボランティア団体の協力も得て、敷地内空き地に花壇や庭木を栽培する。	玄関先、中庭には花を植え、裏庭では綿や果実栽培も実施している。				昨年度通り実施する予定

評価基準 (第3期指定管理者選定審査基準から適用)				
評価のポイント (第3期指定管理者選定審査基準から準用)		評価は、◎十分に(達成、実施等)できている ○(達成、実施等)できている △(達成、実施等)できていないが必要最小限のサービスは提供できている ×(達成、実施等)できていないので改善措置を講ずる の意味。		
事業計画 (指定管理者から当初に提出)	平成29年度実績 (指定管理者から毎年度提出)	受託者評価と根拠	行政評価と根拠	平成30年度予定
・利用者の安全を確保できる取り組みとなっているか		○	○	
①段差や階段など、移動する際に注意が必要な箇所にはその事をわかりやすく明示する。	二階階段入口には床と色違いのスロープを設置。	概ね実施した。	当初の事業計画どおり実施できていた。	昨年度通り実施する予定
②通路、出入口には物を置かない。ミーティングスペースには手荷物台・衣袋掛けを設置する。	ミーティングスペースの周りにはカバンなどを置くテーブルを配置し、入口には洋服ハンガーラックを設置。			昨年度通り実施する予定
③書棚等は転倒防止策をとり、書類等も整理して保管する。	書棚には転倒防止の突っ張りを行い、ガラス窓には飛び散り防止シートを張った。			昨年度通り実施する予定
④擦り傷や虫刺されなど、臨時的措置ができる救急箱を設置する。	簡単な救急箱と、虫よけ網等も常備している。			昨年度通り実施する予定
⑤貼り紙等で駐車場で安全確認を促し、交通事故を防止する。	後方で見にくい手すりには、赤いテープを巻くなど追突防止策を行った。			昨年度通り実施する予定
⑥地震や火災などの災害に備えて非常出口・通路を館内に図面にして張り出し、適宜利用者と合同の避難訓練等を行い災害に備える。	年一回は避難訓練を実施している。また、るーぶらざまつり等で炊出し等を実施し、避難時の訓練としている。			昨年度通り実施する予定
⑦AEDを配置し、スタッフは年一回以上の救急救命訓練を受ける。	実施した。			昨年度通り実施する予定
⑧館内に防災コーナーをつくり、防災用品を備え展示を行う。	薪かまど(時計型)、大なべ、防災食などの展示を実施した。			昨年度通り実施する予定
⑨河内長野市、河内長野ガスや河内長野市社会福祉協議会等と連携し、防災情報紙の発行も行う。	取組が中断し、具体的な形にすることはできなかったが、引き続き連携強化に取り組む。			昨年度通り実施する予定
・緊急時において、適切に対応できる取り組みとなっているか		○	○	
①スタッフは、緊急時には必要な救助を行う。	緊急時は無かったが、訓練は実施した。	概ね実施した。	緊急事態には遭遇していないが、いつでも適切に対応できるよう、訓練等を実施していた。	必要に応じて予定通り実施する
②緊急時には、即対応できるよう近隣の医療機関や消防署などの情報を把握し、適切な指示を受け協力を仰ぐ。	電話案内板を館内掲示している。			昨年度通り実施する予定
③常に避難経路を明示し、必要に応じて避難訓練を行う。	非常口には案内灯を設置し、避難訓練等実施した。			昨年度通り実施する予定
④事故が起こった場合は必要な緊急措置を行うと共に、速やかに関係機関に連絡し指示を仰ぐ。	消防署との避難訓練は実施。			必要に応じて予定通り実施する
⑤事故が起こった場合は、必要・適切な処理を行うと共に、事故の処理と再発防止のため、事後は冷静に事態を振り返り、報告文書を作成し関係機関に届け出ると共に反省会を行う。	該当する事故は起こっていない。			必要に応じて予定通り実施する
・災害時、地域住民全体の安全を確保できる取り組みとなっているか		△	△	
①災害前の防災活動として、防災情報紙を発行すると共に市や自主防災組織、河内長野ガスや社会福祉協議会とともに進めてきた産官民の防災ネットワークの活動に協力する。	暴雨災害発声と河内長野市社会福祉協議会単体のボランティアセンターの活動に一本化されたため、ネットワークでの活動はなかった。	独自の取組は出来たが、ネットワークづくりの段階で中座している。	防災ネットワークの活動は中断となったが、諸活動を通じて、各団体との連携は図った。	メール連絡網をつくるなど、災害時の具体的取組を進める
②災害直後は、各自・家族、館内利用者、近隣の安全確保に全力をさく。	近隣へのチラシ配布等で、顔の見える関係に一步近づいた。			昨年度通り実施する予定
③市内外の団体・機関との連絡調整をする。	おおさか災害支援ネットワークに参加した。			昨年度通り実施する予定

コメ ン ト	<p>グループ運営講座等の各種講座、市内団体交流会の開催、ガイドブックの発行等、全体的にはほぼ予定通り実施できた。ボランティア入門講座、体験プログラムでのくろまる塾、社会福祉協議会との協働により、より新しい仕組み作りへと進んだ。防災を軸としたネットワークは、暴雨災害時の河内長野市社会福祉協議会によるボランティアセンター立ち上げだけでは負担が大きく、実際の災害ではこれまでの取組が吹き飛んでしまうくらいの混乱が起こることが良く理解できた。より具体的な防災の取組、情報ネットワークの作り方、サポート体制など、一から勉強し直したい。学校関係との連携をより進め、ボランティア活動に若者を巻き込むという活動が多少前進した。新たにSDGsへの取組につなげていきたい。</p>
コメ ン ト	<p>ボランティア・市民活動フェスティバルでは、高校・専門学校・市役所各課に参加を呼び掛け、学生のボランティア活動や市民と行政との協働事業を展示するなど、ボランティア活動の促進に繋がったと思われる。ボランティア活動入門講座においては、くろまる塾や社会福祉協議会と調整・連携を密に行い、実施している点について評価する。ただし、備品管理や労働基準法の遵守等の課題が見られたため、改善を図っていただきたい。また、平成28年度の第三者評価を受け、今年度は新たに相談ダイヤルやHP上に相談ガイダンスを設けるなど、相談・助言機能の充実に努めたが、昨今の団体を取り巻く状況の変化にも適切に対応できるよう、研修等を通じて相談対応を行うスタッフの更なるスキルアップを図っていただきたい。</p>