

令和4年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	地区市民館
所在地	豊橋市大岩町字東郷内111-1 他
指定管理者	運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	豊橋市教育委員会教育部生涯学習課(0532-51-2849)
令和3年度指定管理料(決算)	107,562千円
令和4年度指定管理料(決算見込)	106,724千円

項目		基準	評価				
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき適切に行われている。				
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	地域の子どもの対象とした「『茶の湯』を体験してみよう」や県立龔学校と協働し、エコキャップの回収を開催した。				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。				
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。				
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。				
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。				
施設利用状況	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。	使用許可は基準に基づき適正に行われている。				
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数等についてはどうなっているか。(利用状況を数値化して令和3・4年度を比較)		令和2年度	令和3年度	令和4年度	比較(R4-R3)
			開館日数	307日	308日	308日	0日
			利用者数				
			a. 部屋利用者	263,283人	300,521人	365,828人	65,307人
b. その他来館者	333,427人	371,368人	396,583人	25,215人			
		【要因分析】 コロナ対策の制限解除に伴い、自主グループや利用団体に戻るなど市民の意識も少しずつ変わってきているが、コロナ前の水準にはまだ戻っていない。					

施設利用状況に関する事項	サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配布することにより、施設のPRを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。			
	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	【利用者アンケート結果】 利用者アンケート 大変満足71% ほぼ満足 28% 無回答 2% アンケート結果を分析すると利用者の満足度は高いものと考えられる。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			施設は古いが清掃等がきちんとされている。	労いへの感謝の気持ちを伝えた。		
			使用料のつり銭がでない	丁寧な対応を行うことでご理解いただいている。		
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に管理されている。			
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	106,724千円	指定管理事業費	106,442千円
			利用料金収入	0千円		
			自主事業収入	0千円		
その他収入	10千円					
		収支差額		292千円		
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。					
総合評価	令和4年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、R3年度よりも評価が高い館が多かった。多くの館が講座の開催のみにとどまらず様々な自主事業や住民サービスの向上に努めた点や職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い点が挙げられる。 また、夏休み期間のこども向けのイベントや市民館の館内の清掃や体験型のイベントの実施なども評価できる。 今後も市民館を快適に利用してもらおう努力を継続することを期待したい。					
次年度の対応方針	引き続き自主事業の充実に励むとともに、利用者増、満足度の向上に努める。					