

令和4年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市青少年センター
所在地	豊橋市牟呂町字東里26番地
指定管理者	特定非営利活動法人 愛知ネット
指定期間	令和3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(0532-51-2846)
令和3年度指定管理料(決算)	41,280千円
令和4年度指定管理料(決算見込)	41,280千円

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。 仕様書に基づき適正に行われている。																									
	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。 事業計画書のとおり自主事業（青年講座、四季の行事教室、ジュニアチャレンジ講座など各種事業）が実施されている。																									
	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。 適正に人員配置がされており、労働環境は、関係法令等が順守され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。 月に一度スタッフ全員による利用者対応などの勉強会を実施している。																									
	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。 協定書の規定に基づき、適正に個人情報が管理されており、職員に対する周知も徹底している。																									
	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。 緊急時連絡網を作成し、事務所内掲示板に掲示することで職員に周知徹底をしている。また、豊橋市青少年センター・緊急時対応マニュアルを作成し、スムーズな連携体制に取り組んでいる。																									
施設利用状況	施設利用の許可状況	公平、公正な利用を促せるよう、マニュアルを整備し教育研修を実施している。情報の提供や事業の実施などにおいて利用機会が均等になるよう利用方法の周知徹底に努めている。 事業開催時の応募者多数が予想される場合、あらかじめ先着順の有無、抽選などの有無を明示し、不公平感をなくしている。また、初めての利用団体には、利用方法などをマニュアルに則り丁寧に説明している。																									
	施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>比較(R4-R3)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>271日</td> <td>307日</td> <td>308日</td> <td>1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>青少年センター</td> <td>27,259人</td> <td>38,531人</td> <td>45,696人</td> <td>7,165人</td> </tr> <tr> <td>当施設関連機関</td> <td>3,250人</td> <td>3,417人</td> <td>2,748人</td> <td>▲ 669人</td> </tr> </tbody> </table>		令和2年度	令和3年度	令和4年度	比較(R4-R3)	開館日数	271日	307日	308日	1日	利用者数					青少年センター	27,259人	38,531人	45,696人	7,165人	当施設関連機関	3,250人	3,417人	2,748人	▲ 669人
			令和2年度	令和3年度	令和4年度	比較(R4-R3)																					
		開館日数	271日	307日	308日	1日																					
利用者数																											
青少年センター	27,259人	38,531人	45,696人	7,165人																							
当施設関連機関	3,250人	3,417人	2,748人	▲ 669人																							
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)	<p>【要因分析】 新型コロナウイルスによる影響を受けた時期はあったものの、自主事業として新しい講座の開催などによる利用促進の結果、利用者数はコロナ前の水準まで回復してきた。</p>																										
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。 少しでも気持ちよく利用してもらうため、丁寧な接客、備品の整理整頓など細かいところまで気を使っている。 インターネットによる講座申し込みを始めて2年目となり、申し込みをする人の半分以上が利用するなど利便性の向上に寄与している。																										

に関する事項	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（施設利用満足度） ・使い勝手 大変良い又は良い 95%、あまり良くない又は良くない 5% ・清掃 大変良い又は良い 100%、あまり良くない又は良くない 0% ・スタッフ 大変良い又は良い 100%、あまり良くない又は良くない 0%  →アンケート結果は、全ての項目で、大変良い又は良いという回答が90%以上であり、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		
			運動広場の雑草が育っている。	引き続き定期的な除草を行っています。		
			体育室のバレーボールの支柱とネットが古くてしっかり張れない。	確認して改善します。		
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。	アンケートや利用者からの声に対して、生涯学習課と連携して丁寧に対応している。				
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。	毎月の事業報告書のとおり、適正な管理と経理内容の明確化が図られている。			
	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おり、適正に執行されている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	41,280千円	指定管理事業費	42,138千円
			利用料金収入	0千円		
			自主事業収入	313千円		
その他収入	545千円					
		収支差額		0千円		
指定管理者の自己評価	<p>利用者数の年間累計は45,696人(当施設関連機関を除く)で、前年度比19%増となっている。新型コロナウイルスによる行動制限が緩和されるにしたがって利用者数は増え、徐々にコロナ禍前の状況に戻ってきている。特に宿泊利用は前年度と比べて4倍以上になっている。これまであまり宿泊利用の無かった団体が、一度使ってみて再度利用されるケースも見られる。気持ちよく使ってもらえるように、備品や環境の整備に努めたことも要因の一つと思われる。</p> <p>また、主催事業の参加者は延べ2,125人であり、前年度比151%、前前年度比では298%となっている。年代別では小学生が圧倒的に多く全体の過半数を占めている。小学生対象、親子対象の講座を多く設けた結果である。講座参加をきっかけに今後もセンターを利用することにつながることを期待したい。</p> <p>体育室を中心に固定した団体が定期的に利用する傾向が強い。リピーターが多いことは嬉しいことではあるが、新規の利用者の発掘を図るためにホームページや情報紙、市の広報紙などによる情報発信のほか、インスタグラムのフォロワー数を増やすことにも取り組んでいきたい。</p>					
総合評価	<p>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、仕様書等に基づき適正に管理されている。施設管理面では利用者の安全面を常に考慮し、日頃の点検から施設の状態把握を行うことで迅速・適切に修繕が実施されている。</p> <p>新型コロナウイルスの影響を受けた時期もあったが、自主事業として若者向けの新たな講座を開催し利用促進に努めるなど指定管理者の努力により、利用者数はコロナ前の水準にまで回復してきている。その他の自主事業についても安定した事業が実施されており、企画から周知まで利用者の利便向上のための工夫が見られる。</p> <p>利用者アンケートでは、すべての項目において「大変良い」、「良い」という意見が多く、指定管理者の丁寧な対応が施設の高評価につながっている。</p>					
次年度の対応方針	<p>施設の老朽化は年々進行しているため、優先順位の高い修繕から実施する予定。</p> <p>安定的な利用者数の確保を図るため、既存利用者の継続的な利用と新たな利用者の開拓の両方を目指して欲しい。</p> <p>利用者アンケートの結果を踏まえた設備の改善や、施設の利用拡大のための取り組みを進めると同時に、自主事業の実施内容の見直しを図るなど、利用者満足度向上に期待したい。</p>					