

令和4年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市神田ふれあいセンター
所在地	北設楽郡設楽町神田字杉ノ根19番地
指定管理者	豊橋市神田ふれあいセンター管理委員会
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(0532-51-2846)
令和3年度指定管理料(決算)	2,522千円
令和4年度指定管理料(決算見込)	2,546千円

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。	仕様書等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。	新型コロナウイルスの影響により、豊橋市と設楽町の交流事業は中止となった。					
	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。	人員配置・労働環境とも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。	実施していない。(事業計画等に規定していない。)					
	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。	緊急時対応マニュアルが作成され、避難訓練も実施されており、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。	必要に応じて豊橋市の助言を求めするなど、公平性の確保に努めている。					
	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	271日	306日	307日	1日	
			利用者数					
			a. 利用者数	1,053人	667人	1,506人	839人	
	b. 事業参加者数	0人	0人	0人	0人			
【要因分析】 新型コロナウイルスの影響により、年3回予定していた交流事業は全て中止となってしまったが、最近の自然体験ブームの後押しもあり利用者数は増加した。								
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。	地元の人材・文化・特産を活かした交流事業(※)の企画をするなど、施設のPRとあわせて利用者サービス向上に努めている。 ※新型コロナウイルスの影響により、中止となった。						

況に関する事項	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】 ・受付方法 特に不便ではない…100%、不便である…0% ・職員の対応 大変満足、ほぼ満足…100%、やや不満、不満…0% ・施設維持管理 大変満足、ほぼ満足…100%、やや不満、不満…0% ・施設満足度 大変満足、ほぼ満足…100%、やや不満、不満…0% アンケート結果は全ての項目で満足しているという結果であり、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			
			運動広場のでこぼこを直してほしい。	可能な範囲で対応。		
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。	適切・迅速に対応している。				
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。	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。	概ね収支計算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	2,545千円	指定管理事業費	2,546千円
			利用料金収入	0千円		
			自主事業収入	0千円		
その他収入	0千円					
		収支差額		-1千円		
指定管理者の自己評価	新型コロナウイルスの影響により、交流事業は中止となってしまった。一方、最近のアウトドアブームの追い風もあり、リピーターを中心に利用者数は増加した。地元の協力を得ながら補修対応するなどの施設整備を行うことで経費削減に努めた。					
総合評価	地元住民との連携のもと、施設の貸出における丁寧な対応や老朽化した施設・設備に対する応急対応など施設の管理運営を円滑に行っていることが評価される。 新型コロナウイルス感染拡大の影響により、企画していた地元の方との交流事業は中止となったが、コロナ禍によってキャンプ利用の需要が増加したこともあり、リピーターを中心に利用者数は増加した。 今後も、利用者の立場に立った運営や施設周辺の豊かな自然など地域の魅力を発信することにより、利用者の確保が期待できる。					
次年度の対応方針	昨年度に引き続きアンケートの回収率が悪かった。利用者のほとんどはリピーターであるため、新規利用者からの声を聞くためにもアンケート提出を促し、回収率の増加を期待したい。 今後も利用者の立場に立った丁寧な対応や運営に努めていきたい。					