

令和6年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市民センター
所在地	豊橋市松葉町二丁目63番地
指定管理者	特定非営利活動法人リシュ
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-3201)
令和5年度指定管理料(決算)	28,080千円
令和6年度指定管理料(決算見込)	28,511千円

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。 仕様書に基づき概ね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。 事業計画書に基づき計画通りに事業が実施されており、市民活動支援に対する取組として、ボランティア養成講座、パソコン講座、団体交流会、オレンジフェスタなどを実施した。																																				
	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。 仕様書の配置基準を満たした人員配置がされており、市民活動への相談業務に対応できる体制となっている。また防火管理者など、法律で定められた有資格者が適切に配置され、労働環境は関係法令等が遵守された体制となっている。																																				
	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。 事業計画書に基づき窓口対応、電話対応などの職員研修を行っている。																																				
	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。 協定書の個人情報取扱特記事項に基づき、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。 消防計画、地震防災規程、暴風警報発生時の施設利用について対応方法が整備され、必要な消防訓練も実施されている。また、災害・事故(事件)が起きた際の優先連絡順位を定めた連絡票も定めている。																																				
施設利用状況に関する事項	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。 利用者の決定は、基準に基づき行われている。																																				
	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5・6年度を比較)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R4年度</th> <th>R5年度</th> <th>R6年度</th> <th>比較(R6-R5)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>308日</td> <td>308日</td> <td>304日</td> <td>▲4日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a.市民センター</td> <td>96,534人</td> <td>83,528人</td> <td>109,520人</td> <td>25,992人</td> </tr> <tr> <td>b.市民活動プラザ</td> <td>1,429人</td> <td>1,845人</td> <td>1,969人</td> <td>124人</td> </tr> <tr> <td>相談件数</td> <td>557件</td> <td>330件</td> <td>406件</td> <td>76件</td> </tr> <tr> <td>登録団体数</td> <td>474</td> <td>486</td> <td>495</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table> <p>【要因分析】 市民センターの会議室利用者数は、新規利用やリピーターの獲得に努めた結果、約3割増加した。市民活動プラザでは、市民活動の活性化等により相談件数や登録団体数が増加し、また個人・学生からはボランティアの相談がそれぞれ増加したことから利用者、相談件数、登録団体数ともに増加した。</p>		R4年度	R5年度	R6年度	比較(R6-R5)	開館日数	308日	308日	304日	▲4日	利用者数					a.市民センター	96,534人	83,528人	109,520人	25,992人	b.市民活動プラザ	1,429人	1,845人	1,969人	124人	相談件数	557件	330件	406件	76件	登録団体数	474	486	495	9
			R4年度	R5年度	R6年度	比較(R6-R5)																																
		開館日数	308日	308日	304日	▲4日																																
		利用者数																																				
		a.市民センター	96,534人	83,528人	109,520人	25,992人																																
		b.市民活動プラザ	1,429人	1,845人	1,969人	124人																																
	相談件数	557件	330件	406件	76件																																	
	登録団体数	474	486	495	9																																	
	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。 他部局との連携により、まちなかスタンプラリーを実施することで参加者へ施設のPRができた。また、東日新聞「WAVE」やFMとよはし生出演などで市民に向け施設のPRができた。Instagramや情報誌等を活用して、市民センターで開催する講座や市民活動団体向けのセミナーなどの情報を発信した。その成果もあり、Instagramのフォロワー数が増加した。また、どすごいネットでは、登録団体の活動情報を積極的に発信したほか、市民活動に有益な研修や助成金等の情報発信にも心掛けた。																																				
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)	<p>職員の対応</p> <table border="1"> <tr> <td>a.市民センター</td> <td>とても良い88% 概ね良い10% 良い2% やや悪い0% 悪い0% 未回答0%</td> </tr> <tr> <td>b.市民活動プラザ</td> <td>とても良い98% 概ね良い2% 良い0% やや悪い0% 悪い0% 未回答0%</td> </tr> </table> <p>設備の清潔さ</p> <table border="1"> <tr> <td>a.市民センター</td> <td>清潔である77% 普通23% 汚れている0% 未回答0%</td> </tr> <tr> <td>b.市民活動プラザ</td> <td>清潔である100% 普通0% 汚れている0% 未回答0%</td> </tr> </table> <p>設備・機材</p> <table border="1"> <tr> <td>a.市民センター</td> <td>十分である75% 分りにくい1% 使いにくい20% 未回答4%</td> </tr> <tr> <td>b.市民活動プラザ</td> <td>十分である100% 分りにくい0% 使いにくい0% 未回答0%</td> </tr> </table> <p>アンケート結果から、職員の対応は「とても良い」「概ね良い」を合わせると9割以上の方から良い評価を得ており、利用者に対して適切な対応が実施されている。施設の清潔さでは、市民センター施設全体について「清潔である」の回答が約8割、「普通」の回答が約2割となり、例年に増してより快適な環境を維持できている。</p>	a.市民センター	とても良い88% 概ね良い10% 良い2% やや悪い0% 悪い0% 未回答0%	b.市民活動プラザ	とても良い98% 概ね良い2% 良い0% やや悪い0% 悪い0% 未回答0%	a.市民センター	清潔である77% 普通23% 汚れている0% 未回答0%	b.市民活動プラザ	清潔である100% 普通0% 汚れている0% 未回答0%	a.市民センター	十分である75% 分りにくい1% 使いにくい20% 未回答4%	b.市民活動プラザ	十分である100% 分りにくい0% 使いにくい0% 未回答0%																								
	a.市民センター	とても良い88% 概ね良い10% 良い2% やや悪い0% 悪い0% 未回答0%																																				
	b.市民活動プラザ	とても良い98% 概ね良い2% 良い0% やや悪い0% 悪い0% 未回答0%																																				
	a.市民センター	清潔である77% 普通23% 汚れている0% 未回答0%																																				
	b.市民活動プラザ	清潔である100% 普通0% 汚れている0% 未回答0%																																				
	a.市民センター	十分である75% 分りにくい1% 使いにくい20% 未回答4%																																				
b.市民活動プラザ	十分である100% 分りにくい0% 使いにくい0% 未回答0%																																					

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	空調関係を新しくしてほしい	施設・設備の修繕は、緊急度の高いものから順に対応していくことを説明した。			
		トイレの手洗い場を改修してほしい	施設・設備の修繕は、緊急度の高いものから順に対応していくことを説明した。			
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。苦情・トラブルが発生した時には必要があれば市と対応を協議し、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。	資金管理はセンター長の確認により行われ、経理内容は毎月の事業報告書で報告されている。経理事務に関する規定を整備し、経理処理の適正化を図った。			
	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。	収入の部では、利用料金収入が予算額より4,020千円の減となっているため、収入合計が予算額より4,009千円の減（不足）となった。支出の部では、人件費が3,301千円減、消耗品費が181千円増、一般管理費が456千円増となった。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	28,511千円	指定管理事業費	37,836千円
			利用料金収入	6,883千円		
自主事業収入	263千円					
その他収入	185千円					
		収支差額	-1,994千円			
指定管理者の提案事業の実施状況	<p>市民活動プラザにて、地域課題解決へのヒントとなりえる本100冊を展示し来場者が利用できる「カリオンライブラリー」を実施。市民の学びと交流の場になりえるようなライブラリーということが少しずつ周知され、利用者が増えるとともに、ゆっくりと読みたい本を楽しめると評価を受けている。</p> <p>また、ライブラリーの本を使った輪読会を実施。まちづくりに関する活発な意見交換を行うことで市民活動の活性化に寄与できている。</p> <p>オレンジフェスタ内でハローボランティア事業を開催し、市民センター職員による手作りスタンプラリーなどを行い市民センターの周知につながった。</p>					
当年度の対応方針	<p>講座、イベントなどの開催については市の広報媒体でも広報できるように、提出期限などを示した上で指定管理者へ適切な時期に情報共有を行うように指示する。</p> <p>施設の経年劣化への対応として随時施設の状況を確認し、緊急度の高いものから修繕等を行う方針を共有して、協定書に記す役割分担で対応する。</p>					
指定管理者の自己評価	<p>【市民センター】</p> <p>会議室の利用状況については、継続利用が多く、また新規顧客も増加した。</p> <p>公共施設として、快適にご利用いただける目標を維持しながら、電気料金が高額にならないように、温度調節を職員全員で取り組み、利用者の快適さの維持と電気料金の抑制を両立することに努めた。</p> <p>窓口対応については、昨年以上に職員がマニュアルを厳守し、利用者にとって心地良い対応を心掛け、また公平性をもって接することができた。確認書については利用者と職員が丁寧にコミュニケーションをとりながら記入を依頼することで、信頼関係を築きながら運用している。そして、カフェを通じて利用者との会話が広がり、職員と利用者という垣根を越えて様々な話をする中で、コーヒーの香りとともにあたたかな雰囲気を利用する会議室等へ届けることが出来た。利用者がお帰りの際には、「ありがとうございました。また次回もよろしくお願いたします。」などのお声をいただき、職員一人一人のモチベーションにつながっている。</p> <p>【市民活動プラザ】</p> <p>市民活動支援に関しては、後方支援としてFMとよはしや東日新聞のWAVE、インスタグラムなど、市民センター側からの声がけを地道に行っている。今年度は活動団体の方からの申し出も多くなり、より多くの団体に活用してもらっている。また、運営上のちょっとした困りごとから団体解散まで、「とにかくここに聞けば教えてもらえると思って」と問い合わせをもらっているのは相談事業についても信頼をもらっている。</p> <p>そして、豊橋市市民活動推進補助金については、すべての応募者の相談にのり、的確なアドバイスを心掛け、応募企画が採択になるよう支援した。カリオンライブラリーを起点とした人づくりについても「輪読会」メンバーが今後は外への広がりを目的にアウトプット活動をしていくことになり、市民活動の推進につながる活動として期待している。「オレンジフェスタ」では、大勢の大学生・高校生ボランティアが高齢化の進む市民活動団体を援助し活躍した。</p>					
総合評価	<p>指定管理業務では、丁寧な接遇とともに、利用者寄り添った対応などにより、トラブルなく施設運営ができています。施設の老朽化により、設備等の故障が増える中、修繕までに時間を要したものもあつたが、全体的には概ね仕様書どおり実施できている。</p> <p>貸会議室については、令和5年度に年間を通して利用実績のあつた法人が利用しなくなったことで、利用者の伸び悩みが懸念されたが、新規利用やリピーターの獲得に努め、利用者数を増やすことができた。</p> <p>若者に市民活動への参画を促す取組では、新たに大学生をインターンとしてセンターに受け入れたほか、オレンジフェスタでは高校・大学生を運営ボランティアとして受け入れるなど、学生がセンターや団体の運営補助をする中で、市民活動を学ぶきっかけを与えることができた。</p> <p>コロナ禍以降、市民活動が活発になる中で、市民協働推進補助金の積極的な周知とともに、応募者からの相談対応に尽力した結果、補助金の応募数が大幅に増加した。</p>					
次年度の対応方針	<p>講座、イベントなどについては、引き続き、各種広報媒体を用いて積極的に周知を行うことで、参加者数の増加を目指すこととする。</p> <p>施設の経年劣化が進んでいることをふまえ、随時施設の状況を確認し、協定書に記す指定管理者の役割に該当する修繕等を適確に実施し、利用者が安心して施設を利用できるよう努める。</p>					