

令和7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(0532-51-2188)
令和6年度指定管理料 (決算)	28,511千円
令和7年度指定管理料 (決算見込)	28,449千円

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①	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6・7年度を比較)		R5年度	R6年度	R7年度	比較(R7-R6)
			開館日数	308日	304日	308日	4日
			利用者数				
			a.市民センター	83,528人	109,520人	106,705人	▲ 2,815人
			b.市民活動プラザ	1,845人	1,969人	1,661人	▲ 308人
			相談件数	330件	406件	564件	158件
			登録団体数	486	495	494	▲ 1
			【要因分析】 市民センターの利用件数は前年度と比較して微減だったものの、収容人数が大きい会議室の利用件数が減ったことに合わせて人数も減少した。 市民活動プラザは、団体に属さない個人の利用が増加傾向にあるが、団体の利用が減ったことに合わせて人数も減少した。 近年、個人による市民活動の活性化等により相談件数は増加しているが、団体の高齢化に伴い新規登録より退会する団体の方が多かったため、登録団体数は微減した。				

施設利用状況に関する事項②	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。	市民センターオリジナルキャラクターの声優オーディションを実施し、YouTubeにて動画配信を行ったほか、オレンジフェスタ開催時にスタンプラリーを実施するなど、市民向けの施設PRに努めた。SNSや情報誌を活用して、市民活動に活用できる各種助成制度や市民センターで開催する講座などの情報発信を継続した。その成果もあり、市民協働推進補助金の活用団体数や各種講座の参加者数が増加した。また、どすごいネット、FMとよはしや東日新聞を活用して、登録団体自ら活動やボランティア募集の情報を発信できるように支援した。	
	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)	職員の対応	
			a.市民センター	とても良い90% 概ね良い9% 良い1% 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%
			施設の清潔さ	
			a.市民センター	清潔である81% 普通19% 汚れている0% 未回答0%
			b.市民活動プラザ	清潔である92% 普通8% 汚れている0% 未回答0%
			設備・機材	
			a.市民センター	十分である52% 分かりにくい0% 使いにくい23% 未回答25%
	b.市民活動プラザ	十分である87% 分かりにくい1% 使いにくい0% 未回答12%		
		アンケート結果から、職員の対応では9割以上の方から「とても良い」と評価を得ており、利用者に対して丁寧に適切な接遇が行われている。 施設の清潔さでは、市民センター（施設全体）で8割、市民活動プラザ（2階）で9割の方から「清潔である」との評価を得ており、例年どおり快適な環境を維持できている。 設備や機材では、施設の老朽化とともに設備が古くなっていることから、市民センター（施設全体）で「十分である」との評価が5割に留まっている。		
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応	
		トイレを洋式にしてほしい	施設・設備の改修は、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。	収入の部では、利用料金収入が予算額より2,352千円の減となっているため、収入合計が予算額より1,630千円の減（不足）となった。支出の部では、人件費が3,393千円減、光熱水費が589千円増、委託料が402千円増となった。		
		収支計算書	収入の部		支出の部
			指定管理料	28,450千円	指定管理事業費 39,288千円
			利用料金収入	8,598千円	
			自主事業収入	270千円	
			その他収入	172千円	
			収支差額		-1,798千円

指定管理者の提案事業の実施状況	市民活動プラザでは、地域課題解決へのヒントとなり得る本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」を実施し、市民の学びと交流の場として、少しずつ認知され、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。 また、ライブラリーの本を使った輪読会を実施し、社会情勢や市民活動についての情報交換を行うことでまちづくり活動の活性化に寄与できている。 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、秋のカリオン収穫祭や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ている。
-----------------	---

当年度の対応方針	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。 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。
----------	---

指定管理者の自己評価①	【市民センター】 会議室の利用状況については、リピーター利用が多く、また新規顧客も増加した。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。利用時の清潔で快適な空間を維持するため、清掃業務については特に使用後の各部屋の清掃とトイレの清掃について職員一同しっかり通組んだ。30年以上も経っている施設とは思えないと言ってお客様が何名も見え、嬉しい限りである。ただ、3階と4階のトイレが和式のままであることについて、お客様からのクレームが続いている、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がけ、また公平性を持って接することが出来た。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取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、コーヒーの香りと共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、お客様との会話も増えている。お帰りの際に「ありがとうございました。また次回もよろしくお願いします。」と利用者の方々からお声を掛けられることは、ひとりひとりの職員にとって、とても嬉しく業務への大きな励みになっている。
-------------	--

指定管理者の自己評価②	【市民活動プラザ】 市民活動支援に関しては、広報支援としてFM とよはしや東日新聞のWAVE、Instagramなど、特に新規で登録された団体などには、こちらからの声がけを積極的に行っている。今年度も活動団体の方からの申し出も多くなりご活用いただいている。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」とお問い合わせいただければ、相談事業についてもご信頼いただいているものと考えている。そして豊橋市市民協働推進補助金については、全ての応募者の相談にのり、的確なアドバイスを心がけ、応募企画が採択になるよう支援した。今年度は、つつじ補助金への申請が多く、それはつまり、活動を新たに始めようとしている方が多くいらっしゃるということに加え、「トヨッキー基金・市民協働推進補助金」のことが多くの方に周知され、有効な補助金であると理解されていることにほかならない。相談を受けながらとてもうれしく思った。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もつことを目的にアウトプット活動をしていくことになり、市民活動の推進に繋がる活動として新しい視点で期待できる。「オレンジフェスタ」では、豊橋善意銀行のご協力を得て、40名余の高校生ボランティアが参加し、加えて4名の大学生もボランティア参加が叶い、高齢化の進む市民活動団体を援助し活躍した。今年度の高校生ボランティアをグループ分けし、1時間ごとに移動する体験型ボランティアは非常に好評だった。また昨年同様まちなか事業とも共催出来、多くの来場者に団体のことを知っていただいた。講座については、多様な顔ぶれの講師を招くことができ、参加者同士で目指したい形を共有する取り組みを実施することで、活動者の良い気づきと出会いの場となった。さらに今年度は、新たにキャラクターを通して市民活動者をつなげ、多くの市民を巻き込み、YouTube の動画配信を行った。
総合評価	指定管理業務では、丁寧な接遇とともに、利用者に寄り添った対応などにより、大きなトラブルなく施設運営ができており、概ね仕様書どおり実施できている。 貸会議室業務については、利用料金(1倍か3倍か)を判断するための確認フローを新たに設け、利用申請時に利用内容を丁寧に聞き取ることで、統一した考えにて利用の承認ができています。 若者に市民活動への参画を促す取組では、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。 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。施設のオリジナルキャラクターを活用した施設PRを始めるなど、新たな取組にも挑戦している。オリジナルキャラクター声優オーディションでは全国から応募があり、多くの参加者が市民センターに集まったことで、一定の施設PR効果があった。
次年度の対応方針	令和8年度にスタートした第4次豊橋市市民協働推進計画においては、マルチパートナーシップによるまちづくりを推進するため、市民活動を行う主体間の橋渡し・調整機能を有する市民センター(市民活動プラザ)を重要な拠点として位置づけている。市と協働で、地域コミュニティや市民活動団体と若者をつなぐボランティアマッチングを新たに実施するなど、市民センター(市民活動プラザ)の有する機能をより高めていきたい。 また、施設の経年劣化が進んでいることを踏まえ、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するなど、市民が安心して利用できる施設運営を継続していくことを期待する。