

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市東田校区市民館
所在地	豊橋市仁連木町15
指定管理者	東田校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,823千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,893千円

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。 事業計画書のとおり設置目的に沿った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。 業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>359日</td> <td>360日</td> <td>359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>a. 利用者数</td> <td>29,724人</td> <td>26,692人</td> <td>16,588人</td> <td>▲ 10,104人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td>29,560人</td> <td>26,512人</td> <td>16,491人</td> <td>▲ 10,021人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td>164人</td> <td>180人</td> <td>97人</td> <td>▲ 83人</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	359日	360日	359日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	29,724人	26,692人	16,588人	▲ 10,104人	b. うちコミュニティ利用者数	29,560人	26,512人	16,491人	▲ 10,021人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	164人	180人	97人	▲ 83人
			平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																										
		開館日数	359日	360日	359日	▲1日																										
利用者数																																
a. 利用者数	29,724人	26,692人	16,588人	▲ 10,104人																												
b. うちコミュニティ利用者数	29,560人	26,512人	16,491人	▲ 10,021人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	164人	180人	97人	▲ 83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元・2年度を比較)	<p>【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。</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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として各部屋にカンファ水のスプレーボトル、タオル、ビニール袋を入れたかごを置き、利用者には使用前後の消毒のお願いをした。</u>																															
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 大変満足60% ほぼ満足35% やや不満5% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が95%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,893千円	指定管理事業費	1,879千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	311千円					
			収支差額	325千円		

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・各部屋にカンファ水のスプレーボトル、タオル、ビニール袋を入れたかごを置いて利用者に使用前後の消毒をお願いする等、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> </ul>
------------	--

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をするとともに、新型コロナウイルス感染拡大防止に積極的に取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市松葉校区市民館
所在地	豊橋市大橋通三丁目107
指定管理者	松葉校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,823千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,893千円

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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。				
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。				
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。	公平な対応をしている。				
	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元・2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日
			利用者数	a. 利用者数	18,273人	15,704人	10,639人
	b. うちコミュニティ利用者数	17,379人	14,794人	9,997人	▲ 4,797人		
	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	894人	910人	642人	▲ 268人		
			【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。				
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、転倒防止対策として玄関の外のスロープに滑り止めテープを貼ったほか、図書利用促進のために外の掲示板と図書室の本棚に本の紹介文等を貼った。					
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 大変満足33% ほぼ満足61% やや不満0% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が94%であり、施設に対する不満はあるものの、利用者の満足度は高いものと考えられる。					

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	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。	適切かつ迅速に対応している。		
	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業務を区別し適切に経理されている。		
管理経費等の収支状況等	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		1,893千円	指定管理事業費	1,747千円
	利用料金収入		—		
	自主事業収入		—		
	その他収入		1,333千円		
			収支差額	1,479千円	

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・アルコール除菌と換気を行ったほか、図書室の利用者には用紙記入のお願い、扉にはマスク着用をお願いする張り紙を貼り、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> <li>・玄関の外のスロープに滑り止めテープを貼り、安全対策を講じた。</li> <li>・外の掲示板と図書室の本棚に本の紹介文等を貼り、図書利用の啓発を行った。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり施設環境を充実させたことや新型コロナウイルス感染拡大防止に積極的に取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市津田校区市民館
所在地	豊橋市横須賀町宮前10-2
指定管理者	津田校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,753千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,823千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。				
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。				
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。	公平な対応をしている。				
	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元・2年度を比較)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日
			利用者数	a. 利用者数	21,058人	17,668人	10,027人
	b. うちコミュニティ利用者数	13,801人	11,353人	4,915人	▲ 6,438人		
	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	7,257人	6,315人	5,112人	▲ 1,203人		
		【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ（自主グループ）及び児童クラブ利用の減少。					
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、利用者が快適に過ごせるように下駄箱を購入して2階への移動をスリッパにしたほか、ロビーに椅子を設置した。					
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）	利用者アンケート 大変満足66% ほぼ満足34% やや不満0% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が100%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。					

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。				
	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	1,823千円	指定管理事業費	1,723千円	
			利用料金収入	—			
			自主事業収入	—			
	その他収入		376千円				
		収支差額		476千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・下駄箱を購入して2階への移動はスリッパに履き替えるようお願いをしたほか、ロビーに椅子を置き、利用者が使いやすいように改善した。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり施設環境を充実させたことや安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をしたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市磯辺校区市民館
所在地	豊橋市駒形町字丸山60
指定管理者	磯辺校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,823千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,893千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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元・2年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="background-color: #d9ead3;">平成30年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和元年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和2年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">▲1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">13,302人</td> <td style="text-align: center;">11,966人</td> <td style="text-align: center;">4,530人</td> <td style="text-align: center;">▲ 7,436人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">12,879人</td> <td style="text-align: center;">11,568人</td> <td style="text-align: center;">4,519人</td> <td style="text-align: center;">▲ 7,049人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">423人</td> <td style="text-align: center;">398人</td> <td style="text-align: center;">11人</td> <td style="text-align: center;">▲ 387人</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	359日	360日	359日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	13,302人	11,966人	4,530人	▲ 7,436人	b. うちコミュニティ利用者数	12,879人	11,568人	4,519人	▲ 7,049人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	423人	398人	11人	▲ 387人
				平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																										
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日																										
利用者数																																	
a. 利用者数	13,302人	11,966人	4,530人	▲ 7,436人																													
b. うちコミュニティ利用者数	12,879人	11,568人	4,519人	▲ 7,049人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	423人	398人	11人	▲ 387人																													
【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、図書利用促進のために本の配置換えを行った。																															
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）	利用者アンケート 大変満足53% ほぼ満足47% やや不満0% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が100%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。																															

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,893千円	指定管理事業費	1,776千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	364千円		
収支差額			481千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・平成30年度から実施している無断駐車への対策を継続して行う等、施設管理に努めた。</li> <li>・本の配置換えを行い、図書利用の啓発に努めた。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり施設環境を充実させたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--



## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市大崎校区市民館
所在地	豊橋市大崎町字柿ノ木16
指定管理者	大崎校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,823千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,893千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。				
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。				
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。	公平な対応をしている。				
	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元・2年度を比較)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日
			利用者数	a. 利用者数	14,942人	14,139人	7,314人
		b. うちコミュニティ利用者数	14,567人	14,043人	7,185人	▲ 6,858人	
		c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	375人	96人	129人	33人	
		【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。					
	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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、図書利用促進のために向山図書館より提供の子育て雑誌や旅行本等を並べたほか、施設環境向上のために庭木の手入れをした。</u>				
	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 大変満足59% ほぼ満足38% やや不満0% 大変不満3%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が97%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。				

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	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。	適切かつ迅速に対応している。		
	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業務を区別し適切に経理されている。		
管理経費等の収支状況等	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		1,893千円	指定管理事業費	1,794千円
	利用料金収入		—		
	自主事業収入		—		
	その他収入		251千円		
			収支差額	350千円	

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・平成30年度から継続して雑誌の回収をしているほか、市民館だより(もうすぐ100号)を月1回発行し、校区の人との交流や情報発信に努めた。</li> <li>・庭木の手入れをし、施設環境を整えた。</li> <li>・手指消毒のディスペンサーを導入する等、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> <li>・向山図書館より提供の子育て雑誌や旅行本等を並べ、図書利用の啓発に努めた。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり施設環境を充実させたことや施設の維持管理に努めたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市鷹丘校区市民館
所在地	豊橋市西小鷹野三丁目7-1
指定管理者	鷹丘校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,823千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,893千円

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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。				
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。				
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。	公平な対応をしている。				
	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元・2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日
			利用者数				
a. 利用者数	16,380人	12,698人	5,789人	▲ 6,909人			
b. うちコミュニティ利用者数	16,001人	12,292人	5,746人	▲ 6,546人			
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	379人	406人	43人	▲ 363人			
【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。							
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として自動のアルコール噴霧器を設置した。					
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）	利用者アンケート 大変満足65% ほぼ満足28% やや不満7% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が93%であり、施設に対する不満はあるものの、利用者の満足度は高いものと考えられる。					

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	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。	適切かつ迅速に対応している。		
	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業務を区別し適切に経理されている。		
管理経費等の収支状況等	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		1,893千円	指定管理事業費	1,679千円
	利用料金収入		—		
	自主事業収入		—		
	その他収入		231千円		
			収支差額	445千円	

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・玄関ホールにソファを置いて窓口混雑時には座って待つことができるようにしたほか、図書室本棚を整備し、利用者がより快適に過ごせるように施設環境を整えた。</li> <li>・フェイスブックやホームページを使って、素早い情報発信に努めた。</li> <li>・自動のアルコール噴霧器を設置し、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、市民館活動及び地域コミュニティ活動の広報・PR、情報提供などに努め地域交流の拡大を図るとともに、新型コロナウイルス感染拡大防止に積極的に取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市下条校区市民館
所在地	豊橋市下条東町字西浦61-3
指定管理者	下条校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,823千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,893千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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元・2年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="background-color: #d9ead3;">平成30年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和元年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和2年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">▲1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">28,285人</td> <td style="text-align: center;">30,177人</td> <td style="text-align: center;">21,785人</td> <td style="text-align: center;">▲ 8,392人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">16,249人</td> <td style="text-align: center;">15,870人</td> <td style="text-align: center;">10,598人</td> <td style="text-align: center;">▲ 5,272人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">12,036人</td> <td style="text-align: center;">14,307人</td> <td style="text-align: center;">11,187人</td> <td style="text-align: center;">▲ 3,120人</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	359日	360日	359日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	28,285人	30,177人	21,785人	▲ 8,392人	b. うちコミュニティ利用者数	16,249人	15,870人	10,598人	▲ 5,272人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	12,036人	14,307人	11,187人	▲ 3,120人
				平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																										
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日																										
利用者数																																	
a. 利用者数	28,285人	30,177人	21,785人	▲ 8,392人																													
b. うちコミュニティ利用者数	16,249人	15,870人	10,598人	▲ 5,272人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	12,036人	14,307人	11,187人	▲ 3,120人																													
【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ（自主グループ）、放課後子ども教室、夏休み限定放課後子ども教室及び選挙利用の減少。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、自主グループの人数が減ったため募集のチラシを作成したほか、利用者の安全を考えて敷地内のくぼみに砂利を入れて歩きやすくした。</u>																															
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 大変満足47% ほぼ満足45% やや不満3% 大変不満5%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が93%であり、施設に対する不満はあるものの、利用者の満足度は高いものと考えられる。																															

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	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。	適切かつ迅速に対応している。		
	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業務を区別し適切に経理されている。		
管理経費等の収支状況等	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		1,893千円	指定管理事業費	1,922千円
	利用料金収入		—		
	自主事業収入		—		
	その他収入		193千円		
			収支差額	164千円	

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・道路にはみ出していた生垣を刈り込んだほか、敷地内のくぼみに砂利を入れて歩きやすくしたりする等、利用者の安全を考えた取り組みに努めた。</li> <li>・自主グループの人数が減ったため、募集のチラシを掲示して集客アップに努めた。</li> </ul>
------------	--

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、市民館活動及び地域コミュニティ活動の広報・PR、情報提供などに努めたことや利用者の目線になり施設環境を充実させたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取り組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市多米校区市民館
所在地	豊橋市多米中町二丁目27-1
指定管理者	多米校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,823千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,893千円

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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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元・2年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="background-color: #d9ead3;">平成30年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和元年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和2年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">▲1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">17,572人</td> <td style="text-align: center;">19,278人</td> <td style="text-align: center;">11,990人</td> <td style="text-align: center;">▲ 7,288人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">14,456人</td> <td style="text-align: center;">16,005人</td> <td style="text-align: center;">9,817人</td> <td style="text-align: center;">▲ 6,188人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">3,116人</td> <td style="text-align: center;">3,273人</td> <td style="text-align: center;">2,173人</td> <td style="text-align: center;">▲ 1,100人</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	359日	360日	359日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	17,572人	19,278人	11,990人	▲ 7,288人	b. うちコミュニティ利用者数	14,456人	16,005人	9,817人	▲ 6,188人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	3,116人	3,273人	2,173人	▲ 1,100人
				平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																										
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日																										
			利用者数																														
a. 利用者数	17,572人	19,278人	11,990人	▲ 7,288人																													
b. うちコミュニティ利用者数	14,456人	16,005人	9,817人	▲ 6,188人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	3,116人	3,273人	2,173人	▲ 1,100人																													
【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ（自主グループ）及び放課後子ども教室利用の減少。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、施設環境向上のために校区自治会の廃品回収の収益金で畳を交換したほか、夏の夜間でも換気が十分に行えるように和室に網戸を設置した。</u>																															
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 大変満足43% ほぼ満足47% やや不満10% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が90%であり、施設に対する不満はあるものの、利用者の満足度は高いものと考えられる。																															

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,893千円	指定管理事業費	1,827千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	747千円		
収支差額			813千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・トヨキースクール事業や成人式等の自治会行事の情報をフェイスブックに公開し、情報発信に努めた。</li> <li>・学校行事の際に市民館利用者の駐車場の確保に努めた。</li> <li>・校区自治会の廃品回収の収益金で交換した畳を大切に使用していただくお願いを掲示するとともに、傷みを防ぐために座椅子の足底に保護用フェルトを貼った。</li> <li>・夏の夜間でも換気が十分にできるように和室に網戸を設置し、利用者の利便性を高めた。</li> </ul>
------------	--

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、市民館活動及び地域コミュニティ活動の広報・PR、情報提供などに努め地域交流の拡大を図るとともに、安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をすることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--



令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市旭校区市民館
所在地	豊橋市旭町字旭535-2
指定管理者	旭校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,823千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,893千円

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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。				
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。				
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。	公平な対応をしている。				
	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元・2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日
			利用者数				
	a. 利用者数	28,578人	30,584人	17,757人	▲ 12,827人		
	b. うちコミュニティ利用者数	24,521人	25,049人	14,294人	▲ 10,755人		
	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	4,057人	5,535人	3,463人	▲ 2,072人		
		【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。					
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、利用者が使いやすいように集会室の物置の不要な物の処分と整理をして椅子の収納台車を作ったほか、小学校が全国美術展で賞をもらったため作品の写真を展示した。</u>					
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 大変満足66% ほぼ満足34% やや不満0% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が100%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。					

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	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。	適切かつ迅速に対応している。		
	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業務を区別し適切に経理されている。		
管理経費等の収支状況等	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		1,893千円	指定管理事業費	1,832千円
	利用料金収入		—		
	自主事業収入		—		
	その他収入		236千円		
			収支差額	297千円	

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・無断駐車への声かけと持ち主の把握を行い、利用者の安全管理に努めた。</li> <li>・集会室の物置の不要なものの処分や机と椅子の整備をしたほか、椅子の収納台車を作って出し入れをしやすくし、利用者の利便性を高めた。</li> <li>・小学校が全国美術展で賞をもらったため作品の写真を展示したほか、生け花や季節の飾りつけを行い、市民館の明るい環境づくりに努めた。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり施設環境を充実させたことや安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をすることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市谷川校区市民館
所在地	豊橋市中原町字東ノ谷1-11
指定管理者	谷川校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,823千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,893千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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元・2年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="background-color: #d9ead3;">平成30年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和元年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和2年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">▲1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">14,487人</td> <td style="text-align: center;">15,907人</td> <td style="text-align: center;">9,556人</td> <td style="text-align: center;">▲ 6,351人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">7,737人</td> <td style="text-align: center;">7,112人</td> <td style="text-align: center;">4,039人</td> <td style="text-align: center;">▲ 3,073人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">6,750人</td> <td style="text-align: center;">8,795人</td> <td style="text-align: center;">5,517人</td> <td style="text-align: center;">▲ 3,278人</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	359日	360日	359日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	14,487人	15,907人	9,556人	▲ 6,351人	b. うちコミュニティ利用者数	7,737人	7,112人	4,039人	▲ 3,073人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	6,750人	8,795人	5,517人	▲ 3,278人
				平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																										
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日																										
利用者数																																	
a. 利用者数	14,487人	15,907人	9,556人	▲ 6,351人																													
b. うちコミュニティ利用者数	7,737人	7,112人	4,039人	▲ 3,073人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	6,750人	8,795人	5,517人	▲ 3,278人																													
【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ（自主グループ）及び選挙利用の減少。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、利用者がより快適に利用できるようにトイレの手洗い場の使用していない石鹸入れを取り除いたほか、湯沸室の流し台を新しくした。市民館活動の紹介としていきいき事業や児童クラブの作品の展示も行った。</u>																															
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 大変満足46% ほぼ満足50% やや不満4% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が96%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。																															

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,893千円	指定管理事業費	1,912千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	182千円		
収支差額			163千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・地域の人と協力して駐車場の草刈りをしたほか、室外機まわりのつるを刈ったり、花壇に花を植えたり、虫対策として玄関に虫よけネットを設置し、環境美化に取り組んだ。</li> <li>・いきいき事業や児童クラブの作品を展示し、市民館の活動について情報発信に努めた。</li> <li>・トイレの手洗い場の使用していない石鹸入れを取り除いて使いやすくしたほか、湯沸室の流し台を新しくし、環境整備に努めた。</li> <li>・市から配布されるコロナ対応のお知らせを谷川用に作り直して掲示し、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> </ul>
------------	--

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり施設環境を充実させたことや施設の維持管理に努めるとともに、地域住民と連携しコミュニティ活動拠点としての役割を果たすことに繋がったことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市花田校区市民館
所在地	豊橋市西羽田町247
指定管理者	花田校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,823千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,893千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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元・2年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="background-color: #d9ead3;">平成30年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和元年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和2年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">▲1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">19,717人</td> <td style="text-align: center;">28,129人</td> <td style="text-align: center;">8,870人</td> <td style="text-align: center;">▲ 19,259人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">19,623人</td> <td style="text-align: center;">25,879人</td> <td style="text-align: center;">8,641人</td> <td style="text-align: center;">▲ 17,238人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">94人</td> <td style="text-align: center;">2,250人</td> <td style="text-align: center;">229人</td> <td style="text-align: center;">▲ 2,021人</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	359日	360日	359日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	19,717人	28,129人	8,870人	▲ 19,259人	b. うちコミュニティ利用者数	19,623人	25,879人	8,641人	▲ 17,238人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	94人	2,250人	229人	▲ 2,021人
				平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																										
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日																										
利用者数																																	
a. 利用者数	19,717人	28,129人	8,870人	▲ 19,259人																													
b. うちコミュニティ利用者数	19,623人	25,879人	8,641人	▲ 17,238人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	94人	2,250人	229人	▲ 2,021人																													
【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ（自主グループ）、夏休み限定児童クラブ及び選挙利用の減少。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、施設環境向上のためにパンフレットスタンドをロビーに設置したほか、掲示物を見やすくするように整備した。</u>																															
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 大変満足59% ほぼ満足33% やや不満8% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が92%であり、施設に対する不満はあるものの、利用者の満足度は高いものと考えられる。																															

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,893千円	指定管理事業費	1,675千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	472千円					
			収支差額	690千円		

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・パンフレットスタンドをロビーに設置したほか、掲示物を整備して見やすくなるように努めた。</li> <li>・トイレに除菌ハンドソープ、館入口と館内全ての部屋にアルコールスプレーを設置し、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり施設環境を充実させたことや新型コロナウイルス感染拡大防止に積極的に取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市高師校区市民館
所在地	豊橋市上野町字上原99-10
指定管理者	高師校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,823千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,893千円

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。 事業計画書のとおり設置目的に沿った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。 業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">▲1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">19,357人</td> <td style="text-align: center;">15,744人</td> <td style="text-align: center;">7,003人</td> <td style="text-align: center;">▲ 8,741人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">19,163人</td> <td style="text-align: center;">15,459人</td> <td style="text-align: center;">6,913人</td> <td style="text-align: center;">▲ 8,546人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">194人</td> <td style="text-align: center;">285人</td> <td style="text-align: center;">90人</td> <td style="text-align: center;">▲ 195人</td> </tr> </tbody> </table> <p>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元・2年度を比較)</p> <p>【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。</p>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	359日	360日	359日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	19,357人	15,744人	7,003人	▲ 8,741人	b. うちコミュニティ利用者数	19,163人	15,459人	6,913人	▲ 8,546人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	194人	285人	90人	▲ 195人
		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																											
	開館日数	359日	360日	359日	▲1日																											
利用者数																																
a. 利用者数	19,357人	15,744人	7,003人	▲ 8,741人																												
b. うちコミュニティ利用者数	19,163人	15,459人	6,913人	▲ 8,546人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	194人	285人	90人	▲ 195人																												
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、地震対策として実習室の食器棚の転倒防止やガラス飛散防止等を行ったほか、施設環境向上のために図書の本棚の整備や児童室に贈本、贈答されたぬいぐるみ等、ロビーや受付には季節の飾り物を設置した。																															
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） 利用者アンケート 大変満足56% ほぼ満足44% やや不満0% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が100%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,893千円	指定管理事業費	1,739千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	136千円					
			収支差額	290千円		

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・防災に関する館内の対策の掲示物を掲示し、利用者の防災意識の向上を図った。</li> <li>・各部屋に消毒液と布帛を貸し出したほか、換気用にサーキュレーターや空気清浄器、加湿器等を設置し、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> <li>・実習室の食器棚に転倒防止やガラス飛散防止等の地震対策に努めた。</li> <li>・図書の整備をしたほか、児童室に贈本や贈寄せられたぬいぐるみ等の設置、ロビーや受付には季節の飾り物を設置し、環境づくりに努めた。</li> </ul>
------------	--

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をするとともに、新型コロナウイルス感染拡大防止に積極的に取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--



令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市野依校区市民館
所在地	豊橋市野依町字諏訪149番地の1
指定管理者	野依校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,753千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,823千円

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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。				
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。				
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。	公平な対応をしている。				
	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元・2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日
			利用者数	a. 利用者数	31,210人	27,573人	15,586人
	b. うちコミュニティ利用者数	18,056人	15,424人	8,179人	▲ 7,245人		
	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	13,154人	12,149人	7,407人	▲ 4,742人		
		【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ（自主グループ）及び児童クラブ利用の減少。					
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、館内の掲示物を見直して倉庫内の備品見取り図の作成をしたほか、短期的に変更される掲示物への対応として透明ケースを貼って紙を入れ替えるだけで良いように工夫した。					
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）	利用者アンケート 大変満足64% ほぼ満足33% やや不満3% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が97%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。					

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	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。	適切かつ迅速に対応している。		
	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業務を区別し適切に経理されている。		
管理経費等の収支状況等	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		1,823千円	指定管理事業費	1,818千円
	利用料金収入		—		
	自主事業収入		—		
	その他収入		598千円		
			収支差額	603千円	

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・前向き駐車のラミネート看板を設置し、隣家への配慮に努めた。</li> <li>・トイレの扉と玄関自動扉を常時開放としたほか、集会室と和室にファン送風機を設置し、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> <li>・倉庫内の備品見取り図の作成をしたほか、短期的に変更される掲示物に対応するため、透明ケースを貼って紙を入れ替えるだけにする等掲示方法を工夫することができた。</li> </ul>
------------	--

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をするとともに、新型コロナウイルス感染拡大防止に積極的に取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市植田校区市民館
所在地	豊橋市植田町字池下63-1
指定管理者	植田校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,823千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,893千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																																		
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																																		
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。	公平な対応をしている。																																		
	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元・2年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">▲1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">21,037人</td> <td style="text-align: center;">19,023人</td> <td style="text-align: center;">11,522人</td> <td style="text-align: center;">▲ 7,501人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">21,015人</td> <td style="text-align: center;">19,023人</td> <td style="text-align: center;">11,428人</td> <td style="text-align: center;">▲ 7,595人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">22人</td> <td style="text-align: center;">0人</td> <td style="text-align: center;">94人</td> <td style="text-align: center;">94人</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	359日	360日	359日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	21,037人	19,023人	11,522人	▲ 7,501人	b. うちコミュニティ利用者数	21,015人	19,023人	11,428人	▲ 7,595人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	22人	0人	94人	94人				
				平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																														
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日																														
			利用者数																																		
a. 利用者数	21,037人	19,023人	11,522人	▲ 7,501人																																	
b. うちコミュニティ利用者数	21,015人	19,023人	11,428人	▲ 7,595人																																	
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	22人	0人	94人	94人																																	
【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。																																					
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、利用者が快適に過ごせるように和室に足の短い椅子を10脚購入した。</u>																																			
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 大変満足63% ほぼ満足37% やや不満0% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が100%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																																			

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,893千円	指定管理事業費	1,983千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	223千円					
			収支差額	133千円		

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・季節ごとの飾りつけをすることで利用者に癒しと興味を与え、イメージアップに努めた。</li> <li>・和室用に足の短い椅子を10脚購入し、利用者の利便性を高めた。</li> <li>・新型コロナウイルス感染拡大予防の協力を促すために館独自の掲示物を作成し、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> </ul>
------------	--

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をするとともに、新型コロナウイルス感染拡大防止に積極的に取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市牛川校区市民館
所在地	豊橋市牛川町字中郷13-28
指定管理者	牛川校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,823千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,893千円

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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。				
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。				
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。	公平な対応をしている。				
	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元・2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日
			利用者数				
a. 利用者数	18,808人	23,438人	27,452人	4,014人			
b. うちコミュニティ利用者数	18,166人	15,494人	12,124人	▲3,370人			
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	642人	7,944人	15,328人	7,384人			
【要因分析】			新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 児童クラブ利用の増加。				
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、駐車場の混雑緩和のために第2駐車場の利用促進をしたほか、駐車スペースの確保のために木の枝を切断した。</u>					
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 大変満足40% ほぼ満足57% やや不満3% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が97%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。					

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,893千円	指定管理事業費	1,777千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
	その他収入		601千円			
			収支差額	717千円		

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・注意書きを掲示して夜間のロビーの消灯忘れや女子トイレの便座や床の汚れ防止に努めた。</li> <li>・駐車場の混雑緩和のために第1駐車場から第2駐車場への利用を促したほか、木の枝を切断して駐車スペースを確保し、施設管理に努めた。</li> <li>・図書室や談話室の床を傷つけないように椅子の足にフェルトを貼ってからカバーをかぶせたほか、カーテンの購入費用を抑えるために既成とオーダーを使い分ける等工夫することができた。</li> <li>・地震時のガラス飛散や落下の危険性を考え、館内掲示の賞状はフィルム保管、盾は返却、旗のみの掲示とし、施設環境の改善に努めた。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をするとともに、施設の維持管理に努めたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市西郷校区市民館
所在地	豊橋市石巻平野町字中野田100-3
指定管理者	西郷校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,823千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,893千円

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。 事業計画書のとおり設置目的に沿った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。 業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>359日</td> <td>360日</td> <td>359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>a. 利用者数</td> <td>21,227人</td> <td>23,720人</td> <td>14,404人</td> <td>▲ 9,316人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td>9,061人</td> <td>9,653人</td> <td>4,762人</td> <td>▲ 4,891人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td>12,166人</td> <td>14,067人</td> <td>9,642人</td> <td>▲ 4,425人</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	359日	360日	359日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	21,227人	23,720人	14,404人	▲ 9,316人	b. うちコミュニティ利用者数	9,061人	9,653人	4,762人	▲ 4,891人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	12,166人	14,067人	9,642人	▲ 4,425人
			平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																										
		開館日数	359日	360日	359日	▲1日																										
		利用者数																														
a. 利用者数	21,227人	23,720人	14,404人	▲ 9,316人																												
b. うちコミュニティ利用者数	9,061人	9,653人	4,762人	▲ 4,891人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	12,166人	14,067人	9,642人	▲ 4,425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元・2年度を比較)	<p>【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ（自主グループ）、児童クラブ及び選挙利用の減少。</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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、利用者の安全を考慮して夜間に玄関入口の段差が見やすくなるようにセンサーライトを設置した。</u>																															
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 大変満足37% ほぼ満足60% やや不満3% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が97%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,893千円	指定管理事業費	1,779千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	67千円					
		収支差額		181千円		

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・館内の注意書きを新しくして、利用者の意識向上に努めた。</li> <li>・夜間に玄関入口の段差が見やすくなるようにセンサーライトを設置し、安全対策を講じた。</li> <li>・和室、集会室、図書談話室に加湿空気清浄機を設置したほか、センサー付きアルコールを1階に設置し、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう施設の維持管理に努めたことや新型コロナウイルス感染拡大防止に積極的に取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	---



## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市石巻校区市民館
所在地	豊橋市石巻町字西浦16
指定管理者	石巻校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,823千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,893千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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元・2年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="background-color: #d9ead3;">平成30年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和元年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和2年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">▲1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">11,231人</td> <td style="text-align: center;">9,925人</td> <td style="text-align: center;">4,902人</td> <td style="text-align: center;">▲ 5,023人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">10,978人</td> <td style="text-align: center;">9,660人</td> <td style="text-align: center;">4,633人</td> <td style="text-align: center;">▲ 5,027人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">253人</td> <td style="text-align: center;">265人</td> <td style="text-align: center;">269人</td> <td style="text-align: center;">4人</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	359日	360日	359日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	11,231人	9,925人	4,902人	▲ 5,023人	b. うちコミュニティ利用者数	10,978人	9,660人	4,633人	▲ 5,027人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	253人	265人	269人	4人
				平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																										
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日																										
利用者数																																	
a. 利用者数	11,231人	9,925人	4,902人	▲ 5,023人																													
b. うちコミュニティ利用者数	10,978人	9,660人	4,633人	▲ 5,027人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	253人	265人	269人	4人																													
【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、利用者が快適に過ごせるようにカーテンとスリッパを新しくした。</u>																															
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 大変満足47% ほぼ満足53% やや不満0% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が100%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	経費等の収支状況	収支計算書	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。	
			収入の部		支出の部	
		指定管理料	1,893千円	指定管理事業費	1,785千円	
		利用料金収入	—			
		自主事業収入	—			
		その他収入	177千円			
				収支差額	285千円	

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・定期的に草取りをしているほか、垣根の山茶花に毛虫が発生するため年2回枝切りをしたり、緑の協会さん提供の花苗を年3回植え替え、環境づくりに努めた。</li> <li>・各部屋に定員を表示したほか、連続での部屋使用の時間制限や消毒液、加湿器の設置をし、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> <li>・カーテンとスリッパを新しくし、利用者が気持ちよく利用できるように努めた。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう施設の維持管理に努めたことや新型コロナウイルス感染拡大防止に積極的に取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	---

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市石巻校区市民館金田分館
所在地	豊橋市石巻町字敷下1-1
指定管理者	石巻校区市民館(金田分館)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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,783千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,853千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																														
	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。	避難訓練(年2回)を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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元・2年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="background-color: #d9ead3;">平成30年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和元年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和2年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">▲1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">13,066人</td> <td style="text-align: center;">9,984人</td> <td style="text-align: center;">4,596人</td> <td style="text-align: center;">▲ 5,388人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">13,047人</td> <td style="text-align: center;">9,861人</td> <td style="text-align: center;">4,596人</td> <td style="text-align: center;">▲ 5,265人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">19人</td> <td style="text-align: center;">123人</td> <td style="text-align: center;">0人</td> <td style="text-align: center;">▲ 123人</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	359日	360日	359日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	13,066人	9,984人	4,596人	▲ 5,388人	b. うちコミュニティ利用者数	13,047人	9,861人	4,596人	▲ 5,265人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	19人	123人	0人	▲ 123人
				平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																										
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日																										
利用者数																																	
a. 利用者数	13,066人	9,984人	4,596人	▲ 5,388人																													
b. うちコミュニティ利用者数	13,047人	9,861人	4,596人	▲ 5,265人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	19人	123人	0人	▲ 123人																													
【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用(自主グループ)の減少。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、市民館駐車場満車時の対策として隣接の金田団地の自治会長さんから許可をもらい、団地の外来者用駐車場へ駐車できるようにした。</u>																															
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 大変満足50% ほぼ満足50% やや不満0% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が100%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,853千円	指定管理事業費	1,725千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	501千円					
			収支差額	629千円		

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・自主グループの参加状況で市民館駐車場が満車になってしまった時の対応として、隣接の金田団地の自治会長さんに市民館利用者臨時駐車許可証の表示にて団地の外来者用駐車場への駐車許可をもらい、利用者の利便性を高めた。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をすることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市小沢校区市民館
所在地	豊橋市小島町字荒巻81-1
指定管理者	小沢校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,823千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,893千円

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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。				
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。				
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。	公平な対応をしている。				
	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元・2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日
			利用者数				
			a. 利用者数	12,631人	16,396人	7,530人	▲ 8,866人
b. うちコミュニティ利用者数	6,503人	8,763人	2,800人	▲ 5,963人			
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	6,128人	7,633人	4,730人	▲ 2,903人			
【要因分析】			新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ（自主グループ）、児童クラブ及び選挙利用の減少。				
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、地震対策としてガラス飛散予防のフィルムを貼ったほか、利用者の雨の日の移動を改善するために校区の人の協力で駐車場の舗装作業を行った。					
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）	利用者アンケート 大変満足57% ほぼ満足40% やや不満3% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が97%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。					

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,893千円	指定管理事業費	1,856千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	551千円					
			収支差額	588千円		

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・掲示物をラミネートで保護したほか、掲示場所を増やす等、掲示方法を工夫することができた。</li> <li>・ガラス飛散予防のフィルムを貼り、地震対策を講じた。</li> <li>・窓口に季節の花を一輪挿しに入れて置き、明るく利用しやすい環境づくりに努めた。</li> <li>・校区の人の協力で駐車場の舗装作業を行い、利用者の雨の日の移動を改善することができた。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり施設の維持管理に努めるとともに、地域住民と連携しコミュニティ活動拠点としての役割を果たすことに繋がったことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	---

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市豊南校区市民館
所在地	豊橋市西赤沢町字南ノ谷99-9
指定管理者	豊南校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,823千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,893千円

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。 事業計画書のとおり設置目的に沿った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。 業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>359日</td> <td>360日</td> <td>359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>a. 利用者数</td> <td>9,578人</td> <td>8,830人</td> <td>4,992人</td> <td>▲ 3,838人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td>4,100人</td> <td>4,215人</td> <td>1,689人</td> <td>▲ 2,526人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td>5,478人</td> <td>4,615人</td> <td>3,303人</td> <td>▲ 1,312人</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	359日	360日	359日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	9,578人	8,830人	4,992人	▲ 3,838人	b. うちコミュニティ利用者数	4,100人	4,215人	1,689人	▲ 2,526人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	5,478人	4,615人	3,303人	▲ 1,312人
			平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																										
		開館日数	359日	360日	359日	▲1日																										
		利用者数																														
a. 利用者数	9,578人	8,830人	4,992人	▲ 3,838人																												
b. うちコミュニティ利用者数	4,100人	4,215人	1,689人	▲ 2,526人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	5,478人	4,615人	3,303人	▲ 1,312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元・2年度を比較)	<p>【要因分析】</p> 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。																															
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、館内の明るい雰囲気づくりのためにロビーの図書室側の壁一面にホワイトボードを新しく設置して、ポスターや募集チラシを見やすく掲示した。																															
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 大変満足43% ほぼ満足54% やや不満3% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が97%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	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。	適切かつ迅速に対応している。		
	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業務を区別し適切に経理されている。		
管理経費等の収支状況等	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		1,893千円	指定管理事業費	1,724千円
	利用料金収入		—		
	自主事業収入		—		
	その他収入		396千円		
			収支差額	565千円	

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・花壇の手入れや季節の花を生け、利用者が癒されるように心がけた。</li> <li>・和室や集会室の時計を温度、湿度が表示されるもの買い替え、利便性を高めた。</li> <li>・ロビーの図書室側の壁一面にホワイトボードを新しく設置して、ポスターや募集チラシ等を利用者が見やすく楽しくなるような掲示をすることができた。</li> </ul>
------------	--

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をするとともに、利用者の目線になり施設環境を充実させたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--



## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市賀茂校区市民館
所在地	豊橋市賀茂町字宗末41-1
指定管理者	賀茂校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,823千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,893千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																																			
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																																			
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。	公平な対応をしている。																																			
	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元・2年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">▲1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">16,162人</td> <td style="text-align: center;">16,926人</td> <td style="text-align: center;">11,101人</td> <td style="text-align: center;">▲ 5,825人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">6,625人</td> <td style="text-align: center;">7,188人</td> <td style="text-align: center;">3,450人</td> <td style="text-align: center;">▲ 3,738人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">9,537人</td> <td style="text-align: center;">9,738人</td> <td style="text-align: center;">7,651人</td> <td style="text-align: center;">▲ 2,087人</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	359日	360日	359日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	16,162人	16,926人	11,101人	▲ 5,825人	b. うちコミュニティ利用者数	6,625人	7,188人	3,450人	▲ 3,738人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	9,537人	9,738人	7,651人	▲ 2,087人					
				平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																															
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日																															
			利用者数																																			
a. 利用者数	16,162人	16,926人	11,101人	▲ 5,825人																																		
b. うちコミュニティ利用者数	6,625人	7,188人	3,450人	▲ 3,738人																																		
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	9,537人	9,738人	7,651人	▲ 2,087人																																		
【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ（自主グループ）、放課後子ども教室及び選挙利用の減少。																																						
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として各部屋に消毒液を設置した。																																				
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）	利用者アンケート 大変満足31% ほぼ満足60% やや不満9% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が91%であり、施設に対する不満はあるものの、利用者の満足度は高いものと考えられる。																																				

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	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。	適切かつ迅速に対応している。		
	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業務を区別し適切に経理されている。		
管理経費等の収支状況等	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		1,893千円	指定管理事業費	1,912千円
	利用料金収入		—		
	自主事業収入		—		
	その他収入		33千円		
			収支差額	14千円	

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・図書室の本の配置を利用者にわかりやすく並べたほか、ポスターやチラシを常に新しいものに取り換え、利用者の使いやすさを考えて工夫することができた。</li> <li>・各部屋に消毒液を設置し、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> </ul>
------------	--

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり施設環境を充実させたことや新型コロナウイルス感染拡大防止に積極的に取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市芦原校区市民館
所在地	豊橋市芦原町字嵩山地36-4
指定管理者	芦原校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,823千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,893千円

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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。				
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。				
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。	公平な対応をしている。				
	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元・2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日
			利用者数				
			a. 利用者数	13,894人	15,238人	7,989人	▲ 7,249人
b. うちコミュニティ利用者数	12,905人	13,402人	7,669人	▲ 5,733人			
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	989人	1,836人	320人	▲ 1,516人			
			【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ（自主グループ）及び夏休み限定児童クラブ利用の減少。				
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、利用者の安全を考慮して玄関前と自転車置き場の床面舗装工事をして雨天時の水たまりやぬかるみ、館内の汚れが解消された。さらに、ぐらぐらしていた玄関前花壇のブロックの修理も行って倒壊部の転倒による危険を防止する等、新たな修繕に取り組んだ。</u>					
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 大変満足56% ほぼ満足41% やや不満3% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が97%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。					

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,893千円	指定管理事業費	1,863千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	224千円		
収支差額			254千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・市民協働推進課へ提出する書類をOA化して、業務の効率化を図った。</li> <li>・市民館だよりの発行回数を年2回から年12回に増やし、情報発信に努めた。</li> <li>・玄関前と自転車置き場の床面舗装工事をして雨天時の水たまりやぬかるみ、館内の汚れを改善したほか、ぐらぐらしていた玄関前花壇のブロックの修理を行って倒壊部の転倒による危険を防止する等、利用者の安全を考えた修繕に努めた。</li> <li>・大人向け本、実用書や雑誌の増刊等、図書館蔵書の拡充をし、外出自粛対策を講じた。</li> <li>・無断駐車禁止看板を作成して必要時に駐車場に掲示し、施設管理に努めた。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、OA化を進め業務の効率化を図るとともに、利用者の目線になり施設の維持管理に努めたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	---

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市岩田校区市民館
所在地	豊橋市中岩田四丁目1-2
指定管理者	岩田校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,813千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,883千円

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。 事業計画書のとおり設置目的に沿った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。 業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">▲1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">24,743人</td> <td style="text-align: center;">21,107人</td> <td style="text-align: center;">9,606人</td> <td style="text-align: center;">▲ 11,501人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">24,018人</td> <td style="text-align: center;">20,429人</td> <td style="text-align: center;">9,516人</td> <td style="text-align: center;">▲ 10,913人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">725人</td> <td style="text-align: center;">678人</td> <td style="text-align: center;">90人</td> <td style="text-align: center;">▲ 588人</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	359日	360日	359日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	24,743人	21,107人	9,606人	▲ 11,501人	b. うちコミュニティ利用者数	24,018人	20,429人	9,516人	▲ 10,913人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	725人	678人	90人	▲ 588人
			平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																										
		開館日数	359日	360日	359日	▲1日																										
利用者数																																
a. 利用者数	24,743人	21,107人	9,606人	▲ 11,501人																												
b. うちコミュニティ利用者数	24,018人	20,429人	9,516人	▲ 10,913人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	725人	678人	90人	▲ 588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元・2年度を比較)	<p>【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。</p>																															
サービス向上等への取組状況	<p>校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、必要なチラシを探しやすくするために目的別に分類し、ラックにラベルを貼ってわかりやすくした。</p>																															
利用者満足度調査結果	<p>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> <p>利用者アンケート 大変満足44% ほぼ満足43% やや不満13% 大変不満0%</p> <p>・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が87%であり、施設に対する不満はあるものの、利用者の満足度は高いものと考えられる。</p>																															

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	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。	適切かつ迅速に対応している。		
	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業務を区別し適切に経理されている。		
管理経費等の収支状況等	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		1,883千円	指定管理事業費	1,767千円
	利用料金収入		—		
	自主事業収入		—		
	その他収入		333千円		
			収支差額	449千円	

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・市民館前の道路が駐停車禁止であることを広く知ってもらうための対策を継続することができた。</li> <li>・チラシを目的別に分類してラックにラベルを貼ってわかりやすくし、利用者が必要なチラシを探しやすくなるように工夫することができた。</li> </ul>
------------	--

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり施設環境を充実させたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市豊校区市民館
所在地	豊橋市西岩田五丁目6-2
指定管理者	豊校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,813千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,883千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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元・2年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="background-color: #d9ead3;">平成30年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和元年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和2年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">▲1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">11,945人</td> <td style="text-align: center;">11,515人</td> <td style="text-align: center;">6,920人</td> <td style="text-align: center;">▲ 4,595人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">11,508人</td> <td style="text-align: center;">11,042人</td> <td style="text-align: center;">6,541人</td> <td style="text-align: center;">▲ 4,501人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">437人</td> <td style="text-align: center;">473人</td> <td style="text-align: center;">379人</td> <td style="text-align: center;">▲ 94人</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	359日	360日	359日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	11,945人	11,515人	6,920人	▲ 4,595人	b. うちコミュニティ利用者数	11,508人	11,042人	6,541人	▲ 4,501人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	437人	473人	379人	▲ 94人
				平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																										
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日																										
利用者数																																	
a. 利用者数	11,945人	11,515人	6,920人	▲ 4,595人																													
b. うちコミュニティ利用者数	11,508人	11,042人	6,541人	▲ 4,501人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	437人	473人	379人	▲ 94人																													
【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、利用者の使いやすさを考えて図書談話室の机をローラー付きのものに変えて動かしやすくしたほか、本を探しやすくするために棚に分類ごとのラベルを貼った。</u>																															
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 大変満足48% ほぼ満足49% やや不満3% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が97%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,883千円	指定管理事業費	1,645千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	860千円		
収支差額			1,098千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・図書談話室の机をローラー付きのものに変えて動かしやすくし、利用者の利便性を高めた。</li> <li>・棚に分類ごとのラベルを貼り、利用者が本を探しやすくなるように工夫することができた。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり施設環境を充実させたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--



## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市大村校区市民館
所在地	豊橋市大村町字地之神7-4
指定管理者	大村校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,813千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,883千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。				
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。				
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。	公平な対応をしている。				
	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元・2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日
			利用者数	a. 利用者数	15,431人	15,312人	10,098人
		b. うちコミュニティ利用者数	10,496人	10,174人	5,814人	▲ 4,360人	
		c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	4,935人	5,138人	4,284人	▲ 854人	
		【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。					
	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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策としてペーパータオル、カンファ水のスプレー、ごみ持ち帰り用ビニール袋の消毒セットを作り、各部屋に置いて利用者さんにごみの持ち帰りや使用した物の消毒を促した。</u>				
	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 大変満足64% ほぼ満足33% やや不満3% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が97%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。				

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	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。	適切かつ迅速に対応している。		
	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業務を区別し適切に経理されている。		
管理経費等の収支状況等	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		1,883千円	指定管理事業費	1,876千円
	利用料金収入		—		
	自主事業収入		—		
	その他収入		518千円		
			収支差額	525千円	

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・鍵を持ちに来る利用者さんの中に路上駐車をする方がいたため、カウンターの目立つ所に注意書きを貼って駐車場に止めてもらうように促し、施設管理に努めた。</li> <li>・ペーパータオル、カンファ水のスプレー、ごみ持ち帰り用ビニール袋の消毒セットを作り、各部屋に置いて利用者さんにごみの持ち帰りや使用した物の消毒を促し、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> </ul>
------------	--

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえよう適正な対応をするとともに、新型コロナウイルス感染拡大防止に積極的に取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	---

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市幸校区市民館
所在地	豊橋市西幸町字笠松184-1
指定管理者	幸校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,813千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,883千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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元・2年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="background-color: #d9ead3;">平成30年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和元年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和2年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">▲1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">16,244人</td> <td style="text-align: center;">16,870人</td> <td style="text-align: center;">9,684人</td> <td style="text-align: center;">▲ 7,186人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">16,155人</td> <td style="text-align: center;">16,777人</td> <td style="text-align: center;">9,638人</td> <td style="text-align: center;">▲ 7,139人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">89人</td> <td style="text-align: center;">93人</td> <td style="text-align: center;">46人</td> <td style="text-align: center;">▲ 47人</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	359日	360日	359日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	16,244人	16,870人	9,684人	▲ 7,186人	b. うちコミュニティ利用者数	16,155人	16,777人	9,638人	▲ 7,139人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	89人	93人	46人	▲ 47人
				平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																										
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日																										
利用者数																																	
a. 利用者数	16,244人	16,870人	9,684人	▲ 7,186人																													
b. うちコミュニティ利用者数	16,155人	16,777人	9,638人	▲ 7,139人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	89人	93人	46人	▲ 47人																													
【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策としてアルコール除菌シート、使い捨て手袋、ごみ袋などをかごに入れて各団体へ貸し出した。</u>																															
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 大変満足47% ほぼ満足50% やや不満3% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が97%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。				
	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	1,883千円	指定管理事業費	1,934千円	
			利用料金収入	—			
			自主事業収入	—			
その他収入	286千円						
		収支差額		235千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・アルコール除菌シート、使い捨て手袋、ゴミ袋などをかごに入れて各団体へ貸し出し、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染拡大防止に積極的に取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市福岡校区市民館
所在地	豊橋市橋良町字東中山3-2
指定管理者	福岡校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,813千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,883千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。				
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。				
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。	公平な対応をしている。				
	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元・2年度を比較)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日
			利用者数				
			a. 利用者数	23,663人	23,405人	11,730人	▲ 11,675人
b. うちコミュニティ利用者数	23,500人	23,239人	11,712人	▲ 11,527人			
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	163人	166人	18人	▲ 148人			
【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。							
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、利用者が見やすいように館内の注意書きや案内を工夫して掲示した。					
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）	利用者アンケート 大変満足63% ほぼ満足28% やや不満6% 大変不満3%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が91%であり、施設に対する不満はあるものの、利用者の満足度は高いものと考えられる。					

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	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。	適切かつ迅速に対応している。		
	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業務を区別し適切に経理されている。		
管理経費等の収支状況等	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		1,883千円	指定管理事業費	1,784千円
	利用料金収入		—		
	自主事業収入		—		
	その他収入		37千円		
			収支差額	136千円	

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・市民館だよりを作成し回覧することで、利用方法の周知を図ることができた。</li> <li>・駐車禁止区域に貼り紙をし、利用者の意識向上に努めるとともに、施設管理に努めた。</li> <li>・館内の注意書きや案内の見やすい掲示を心掛けることができた。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり施設環境を充実させたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市栄校区市民館
所在地	豊橋市北山町字東浦46-4
指定管理者	栄校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,813千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,883千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。				
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。				
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。	公平な対応をしている。				
	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元・2年度を比較)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日
			利用者数	a. 利用者数	26,289人	25,682人	13,298人
	b. うちコミュニティ利用者数	25,761人	25,134人	13,049人	▲ 12,085人		
	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	528人	548人	249人	▲ 299人		
		【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。					
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として利用者が安心して市民館を利用できるように氏名と検温を記入する健康観察票を作成した。</u>					
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 大変満足57% ほぼ満足40% やや不満3% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が97%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。					

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	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。	適切かつ迅速に対応している。		
	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業務を区別し適切に経理されている。		
管理経費等の収支状況等	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		1,883千円	指定管理事業費	1,942千円
	利用料金収入		—		
	自主事業収入		—		
	その他収入		114千円		
			収支差額	55千円	

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・近隣アパートの人や、愛大生の長時間駐車の声かけをし、施設管理に努めた。</li> <li>・いきいきの行事の写真を玄関ホールに貼ってお知らせをし、市民館の活動について情報発信に努めた。</li> <li>・健康観察票を作って利用者にも名前の記入と家での検温をお願いしたほか、消毒用のペーパーとボトルをカウンターに置き、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、市民館活動及び地域コミュニティ活動の広報・PR、情報提供などに努め、地域交流の拡大を図るとともに、新型コロナウイルス感染拡大防止に積極的に取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	---



令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市嵩山校区市民館
所在地	豊橋市嵩山町字宮下83-1
指定管理者	嵩山校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,813千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,883千円

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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。				
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。				
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。	公平な対応をしている。				
	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元・2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日
			利用者数	a. 利用者数	27,202人	27,517人	20,761人
	b. うちコミュニティ利用者数	13,851人	14,095人	8,210人	▲ 5,885人		
	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	13,351人	13,422人	12,551人	▲ 871人		
		【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ（自主グループ）、放課後子ども教室及び選挙利用の減少。					
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、施設環境向上のために地域の人の協力で高圧洗浄機を使って壁面とベランダの清掃を行ったほか、利用者がチラシを探しやすいようにロビーの棚の整理を行った。</u>					
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 大変満足41% ほぼ満足50% やや不満9% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が91%であり、施設に対する不満はあるものの、利用者の満足度は高いものと考えられる。					

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	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。	適切かつ迅速に対応している。		
	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業務を区別し適切に経理されている。		
管理経費等の収支状況等	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		1,883千円	指定管理事業費	1,894千円
	利用料金収入		—		
	自主事業収入		—		
	その他収入		110千円		
収支差額			99千円		

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・市民館利用者が学校駐車場を利用するため、職員駐車場に迷惑が掛からないように注意を促すことができた。</li> <li>・地域の人の協力で高圧洗浄機を使って壁面とベランダの清掃を行い、地域の人との交流を図るとともに施設環境を整えた。</li> <li>・各部屋にアルコール消毒とペーパータオルを設置したほか、コロナ対策の注意書きポスターを作成して掲示し、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> <li>・ロビーの棚を整理してチラシを見やすくし、利用者が必要なチラシを探しやすくなることできた。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、施設の維持管理に努めるとともに、地域住民と連携しコミュニティ活動拠点としての役割を果たすことに繋がったことや新型コロナウイルス感染拡大防止に積極的に取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市二川校区市民館
所在地	豊橋市大岩町字東郷内4-8
指定管理者	二川校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,813千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,883千円

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。 事業計画書のとおり設置目的に沿った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。 業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">▲1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">37,259人</td> <td style="text-align: center;">32,764人</td> <td style="text-align: center;">20,768人</td> <td style="text-align: center;">▲ 11,996人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">28,023人</td> <td style="text-align: center;">23,671人</td> <td style="text-align: center;">12,960人</td> <td style="text-align: center;">▲ 10,711人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">9,236人</td> <td style="text-align: center;">9,093人</td> <td style="text-align: center;">7,808人</td> <td style="text-align: center;">▲ 1,285人</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	359日	360日	359日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	37,259人	32,764人	20,768人	▲ 11,996人	b. うちコミュニティ利用者数	28,023人	23,671人	12,960人	▲ 10,711人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	9,236人	9,093人	7,808人	▲ 1,285人
			平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																										
		開館日数	359日	360日	359日	▲1日																										
		利用者数																														
a. 利用者数	37,259人	32,764人	20,768人	▲ 11,996人																												
b. うちコミュニティ利用者数	28,023人	23,671人	12,960人	▲ 10,711人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	9,236人	9,093人	7,808人	▲ 1,285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元・2年度を比較)	<p>【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。</p>																															
サービス向上等への取組状況	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、施設環境向上のために実習室に西日対策としてカーテンを取り付けた。新型コロナウイルス感染拡大防止対策として各部屋に除菌スプレー、タオル、拭き方の案内を置き、床や畳、机には2mの距離がわかるようにテープを貼った。																															
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） 利用者アンケート 大変満足47% ほぼ満足50% やや不満3% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が97%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。				
	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	1,883千円	指定管理事業費	1,785千円	
			利用料金収入	—			
			自主事業収入	—			
	その他収入		135千円				
			収支差額	233千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・各部屋の1週間分の利用予定表を掲示し、情報共有ができるようにしている。</li> <li>・新刊本のお知らせや花鉢の設置をしたほか、実習室に西日対策としてカーテンを取り付け、施設環境を整えた。</li> <li>・各部屋に除菌スプレー、タオル、拭き方の案内を置いたほか、床や畳、机に2mの距離がわかるようにテープを貼り、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> </ul>
------------	--

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり施設環境を充実させたことや新型コロナウイルス感染拡大防止に積極的に取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市高根校区市民館
所在地	豊橋市西七根町字北浜辺147-1
指定管理者	高根校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,753千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,823千円

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。 事業計画書のとおり設置目的に沿った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。 業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>359日</td> <td>360日</td> <td>359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>a. 利用者数</td> <td>7,463人</td> <td>9,717人</td> <td>4,739人</td> <td>▲ 4,978人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td>6,725人</td> <td>8,987人</td> <td>4,612人</td> <td>▲ 4,375人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td>738人</td> <td>730人</td> <td>127人</td> <td>▲ 603人</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	359日	360日	359日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	7,463人	9,717人	4,739人	▲ 4,978人	b. うちコミュニティ利用者数	6,725人	8,987人	4,612人	▲ 4,375人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	738人	730人	127人	▲ 603人
			平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																										
		開館日数	359日	360日	359日	▲1日																										
利用者数																																
a. 利用者数	7,463人	9,717人	4,739人	▲ 4,978人																												
b. うちコミュニティ利用者数	6,725人	8,987人	4,612人	▲ 4,375人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	738人	730人	127人	▲ 603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元・2年度を比較)	<p>【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ（自主グループ）及び選挙利用の減少。</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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、施設環境向上のために定期的に草取り作業を行って小学校、児童クラブ等の市民館利用者以外の人にも気持ちよく使用してもらえるようにした。</u>																															
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 大変満足77% ほぼ満足17% やや不満6% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が94%であり、施設に対する不満はあるものの、利用者の満足度は高いものと考えられる。																															

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	経費等の収支状況	収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	1,823千円	指定管理事業費	1,829千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	552千円		
				収支差額		546千円

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・小学校、児童クラブと共同の駐車場のため、定期的に草取り作業を行って市民館利用者以外の人にも気持ちよく使用してもらえるように施設環境を整えた。</li> <li>・新しい掃除機を寄付してもらったため、館内をきれいに保つことができている。古い掃除機はホウキで取りにくい溝にたまったダンゴムシ専用として工夫して活用することができている。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をするとともに、施設の維持管理に努めたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市老津校区市民館
所在地	豊橋市老津町字宮脇15-1
指定管理者	老津校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,813千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,883千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																																		
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																																		
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。	公平な対応をしている。																																		
	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元・2年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">▲1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">27,590人</td> <td style="text-align: center;">24,382人</td> <td style="text-align: center;">19,981人</td> <td style="text-align: center;">▲ 4,401人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">14,123人</td> <td style="text-align: center;">11,694人</td> <td style="text-align: center;">8,433人</td> <td style="text-align: center;">▲ 3,261人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">13,467人</td> <td style="text-align: center;">12,688人</td> <td style="text-align: center;">11,548人</td> <td style="text-align: center;">▲ 1,140人</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	359日	360日	359日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	27,590人	24,382人	19,981人	▲ 4,401人	b. うちコミュニティ利用者数	14,123人	11,694人	8,433人	▲ 3,261人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	13,467人	12,688人	11,548人	▲ 1,140人				
				平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																														
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日																														
			利用者数																																		
a. 利用者数	27,590人	24,382人	19,981人	▲ 4,401人																																	
b. うちコミュニティ利用者数	14,123人	11,694人	8,433人	▲ 3,261人																																	
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	13,467人	12,688人	11,548人	▲ 1,140人																																	
【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ（自主グループ）及び児童クラブ利用の減少。																																					
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、安全対策として事務室から死角になるところにミラーを設置したほか、利用者の利便性を考えて玄関ホールのチラシを棚に入れたり、図書室の本の配置を変えて見やすく取りやすくした。</u>																																			
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 大変満足34% ほぼ満足61% やや不満5% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が95%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																																			

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
施設利用状況に関する事項	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。	適切かつ迅速に対応している。			
	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業務を区別し適切に経理されている。			
管理経費等の収支状況等	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		1,883千円	指定管理事業費	1,685千円	
	利用料金収入		—			
	自主事業収入		—			
	その他収入		158千円			
			収支差額	356千円		

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・「駐車場のトラブル」について標示し、駐車場でマナーの周知に努めた。</li> <li>・玄関ホールに手作り椅子を設置し、利用者の利便性を高めた。</li> <li>・事務室から死角になるところにミラーを設置し、安全対策を講じた。</li> <li>・玄関ホールのチラシを棚に入れたほか、図書室の本の配置を変えて見やすく取りやすくし、施設環境を整えた。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をするとともに、利用者の目線になり施設環境を充実させたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--



## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市下地校区市民館
所在地	豊橋市下地町字宮前68
指定管理者	下地校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,813千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,883千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																																		
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																																		
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。	公平な対応をしている。																																		
	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元・2年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>359日</td> <td>360日</td> <td>359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>a. 利用者数</td> <td>19,379人</td> <td>17,121人</td> <td>9,774人</td> <td>▲ 7,347人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td>12,964人</td> <td>11,308人</td> <td>6,264人</td> <td>▲ 5,044人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td>6,415人</td> <td>5,813人</td> <td>3,510人</td> <td>▲ 2,303人</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	359日	360日	359日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	19,379人	17,121人	9,774人	▲ 7,347人	b. うちコミュニティ利用者数	12,964人	11,308人	6,264人	▲ 5,044人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	6,415人	5,813人	3,510人	▲ 2,303人				
				平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																														
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日																														
			利用者数																																		
a. 利用者数	19,379人	17,121人	9,774人	▲ 7,347人																																	
b. うちコミュニティ利用者数	12,964人	11,308人	6,264人	▲ 5,044人																																	
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	6,415人	5,813人	3,510人	▲ 2,303人																																	
【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。																																					
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として各部屋に除菌スプレーとペーパータオルを設置してテーブルといすの除菌の注意書きの用紙を置いた。</u>																																			
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 大変満足71% ほぼ満足18% やや不満7% 大変不満4%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が89%であり、施設に対する不満はあるものの、利用者の満足度は高いものと考えられる。																																			

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,883千円	指定管理事業費	1,853千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	132千円		
収支差額			162千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・受付に花を飾ったほか、花壇に季節の花を植え、明るい環境づくりに努めた。</li> <li>・図書の貸し出しの時におすすめの本を提案し、図書利用の啓発を行った。</li> <li>・コロナ対策として注意の貼り紙をして、来館者には詳しく説明をしたほか、各部屋に除菌スプレーとペーパータオルを設置してテーブルといすの除菌の注意書きの用紙を置く等、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> </ul>
------------	--

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり施設環境を充実させたことや新型コロナウイルス感染拡大防止に積極的に取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市牟呂校区市民館
所在地	豊橋市牟呂中村町1-4
指定管理者	牟呂校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,813千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,871千円

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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。				
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。				
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。	公平な対応をしている。				
	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元・2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	359日	360日	352日	▲8日
			利用者数				
a. 利用者数	22,486人	23,524人	11,392人	▲ 12,132人			
b. うちコミュニティ利用者数	22,424人	23,053人	11,380人	▲ 11,673人			
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	62人	471人	12人	▲ 459人			
【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。							
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、市からのチラシ等の数が多く見にくかったため、利用者が必要なチラシを探しやすくなるように高齢者向けの冊子をレターケースに入れて取り出しやすくまとめた。</u>					
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 大変満足48% ほぼ満足45% やや不満5% 大変不満2%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が93%であり、施設に対する不満はあるものの、利用者の満足度は高いものと考えられる。					

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	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。	適切かつ迅速に対応している。		
	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業務を区別し適切に経理されている。		
管理経費等の収支状況等	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		1,871千円	指定管理事業費	1,728千円
	利用料金収入		—		
	自主事業収入		—		
	その他収入		431千円		
			収支差額	574千円	

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・市民館前や駐車場を使いやすいように運営委員長と協力して除草し、施設環境の整備に努めた。</li> <li>・市からのチラシ等の数が多く見づらかったため、高齢者向けの冊子をレターケースに入れて取り出しやすくまとめることができた。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり施設環境を充実させたことや地域住民と連携しコミュニティ活動拠点としての役割を果たすことに繋がったことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市吉田方校区市民館
所在地	豊橋市吉川町118
指定管理者	吉田方校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,813千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,883千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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元・2年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="background-color: #d9ead3;">平成30年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和元年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和2年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">▲1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">19,638人</td> <td style="text-align: center;">19,156人</td> <td style="text-align: center;">10,502人</td> <td style="text-align: center;">▲ 8,654人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">19,287人</td> <td style="text-align: center;">18,570人</td> <td style="text-align: center;">10,182人</td> <td style="text-align: center;">▲ 8,388人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">351人</td> <td style="text-align: center;">586人</td> <td style="text-align: center;">320人</td> <td style="text-align: center;">▲ 266人</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	359日	360日	359日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	19,638人	19,156人	10,502人	▲ 8,654人	b. うちコミュニティ利用者数	19,287人	18,570人	10,182人	▲ 8,388人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	351人	586人	320人	▲ 266人
				平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																										
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日																										
利用者数																																	
a. 利用者数	19,638人	19,156人	10,502人	▲ 8,654人																													
b. うちコミュニティ利用者数	19,287人	18,570人	10,182人	▲ 8,388人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	351人	586人	320人	▲ 266人																													
【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、施設環境向上のために水たまりがよくできる所を学校と協議して</u> <u>用務員さんにコンクリートを打ち直してもらった。館内の環境づくりのために事務所前にミニ作品展のコーナーを作ってサークルの方に作品を飾ってもらった。</u>																															
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 大変満足52% ほぼ満足48% やや不満0% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が100%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,883千円	指定管理事業費	1,750千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	283千円		
収支差額			416千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・図書室や事務所内等に季節ごとの飾りつけをし、館内の明るい雰囲気づくりに努めた。</li> <li>・地域いきいき事業を土曜日午後や長期休暇に図書室で行うことがあるため、図書室の周知と利用促進に努めた。</li> <li>・除菌シートを用意したほか、洗面所に棚を設置してハンドソープを置き、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> <li>・館内の古い案内表示を一新してラミネートをかけ、利用者が見やすいように改善できた。</li> <li>・水たまりがよくできる所を学校と協議して用務員さんにコンクリートを打ち直してもらい、施設環境を整えた。</li> <li>・市民館祭りの代替として事務所前にミニ作品展のコーナーを作ってサークルの方に作品を飾ってもらい、館内の明るい環境づくりに努めた。</li> </ul>
------------	--

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、施設の維持管理に努めるとともに、地域住民と連携しコミュニティ活動拠点としての役割を果たすことに繋がったことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市天伯校区市民館
所在地	豊橋市天伯町字高田山137-1
指定管理者	天伯校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,813千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,883千円

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。 事業計画書のとおり設置目的に沿った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。 業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">▲1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">23,464人</td> <td style="text-align: center;">20,252人</td> <td style="text-align: center;">11,617人</td> <td style="text-align: center;">▲ 8,635人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">17,546人</td> <td style="text-align: center;">14,683人</td> <td style="text-align: center;">7,213人</td> <td style="text-align: center;">▲ 7,470人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">5,918人</td> <td style="text-align: center;">5,569人</td> <td style="text-align: center;">4,404人</td> <td style="text-align: center;">▲ 1,165人</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	359日	360日	359日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	23,464人	20,252人	11,617人	▲ 8,635人	b. うちコミュニティ利用者数	17,546人	14,683人	7,213人	▲ 7,470人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	5,918人	5,569人	4,404人	▲ 1,165人
			平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																										
		開館日数	359日	360日	359日	▲1日																										
利用者数																																
a. 利用者数	23,464人	20,252人	11,617人	▲ 8,635人																												
b. うちコミュニティ利用者数	17,546人	14,683人	7,213人	▲ 7,470人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	5,918人	5,569人	4,404人	▲ 1,165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元・2年度を比較)	<p>【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。</p>																															
サービス向上等への取組状況	<p>校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、利用者に適切な黒板やチョークの利用方法を知ってもらうために利用説明を掲示した。</p>																															
利用者満足度調査結果	<p>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> <p>利用者アンケート 大変満足44% ほぼ満足43% やや不満13% 大変不満0%</p> <p>・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が87%であり、施設に対する不満はあるものの、利用者の満足度は高いものと考えられる。</p>																															

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。				
	経費等の収支状況	収支計算書	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。			
			収入の部		支出の部		
			指定管理料	1,883千円	指定管理事業費	1,647千円	
			利用料金収入	—			
			自主事業収入	—			
	その他収入	470千円					
			収支差額	706千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・年4回市民館だよりを発行して回覧・掲示し、新しい情報の発信に努めた。</li> <li>・黒板やチョークの利用方法を利用者さんに知ってもらうために掲示物を作成し、適切な利用方法の周知に努めた。</li> </ul>
------------	--

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、市民館活動及び地域コミュニティ活動の広報・PR、情報提供などに努め地域交流の拡大を図ることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--



## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市大清水校区市民館
所在地	豊橋市南大清水町字元町78
指定管理者	大清水校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,813千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,883千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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元・2年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="background-color: #d9ead3;">平成30年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和元年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和2年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">▲1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">32,114人</td> <td style="text-align: center;">28,942人</td> <td style="text-align: center;">15,835人</td> <td style="text-align: center;">▲ 13,107人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">21,153人</td> <td style="text-align: center;">19,348人</td> <td style="text-align: center;">9,002人</td> <td style="text-align: center;">▲ 10,346人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">10,961人</td> <td style="text-align: center;">9,594人</td> <td style="text-align: center;">6,833人</td> <td style="text-align: center;">▲ 2,761人</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	359日	360日	359日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	32,114人	28,942人	15,835人	▲ 13,107人	b. うちコミュニティ利用者数	21,153人	19,348人	9,002人	▲ 10,346人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	10,961人	9,594人	6,833人	▲ 2,761人
				平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																										
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日																										
利用者数																																	
a. 利用者数	32,114人	28,942人	15,835人	▲ 13,107人																													
b. うちコミュニティ利用者数	21,153人	19,348人	9,002人	▲ 10,346人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	10,961人	9,594人	6,833人	▲ 2,761人																													
【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ（自主グループ）及び児童クラブ利用の減少。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、利用者が使いやすいように集会室の倉庫を片付けて机等の出し入れをやすくしたほか、空いたスペースに新たに2階用の掃除道具をそろえてわかりやすく掲示し、利用者が気軽に使用できるようにした。</u>																															
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 大変満足52% ほぼ満足44% やや不満4% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が96%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。				
	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	1,883千円	指定管理事業費	1,805千円	
			利用料金収入	—			
			自主事業収入	—			
その他収入	355千円						
		収支差額		433千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・集会室の倉庫を片付けて机等の出し入れをしやすくし、利用者の利便性を高めた。</li> <li>・空いたスペースに新たに2階用の掃除道具をそろえてわかりやすく掲示し、利用者が気軽に使用できるようにした。</li> </ul>
------------	--

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり施設環境を充実させたことや安全かつ快適に市民館を利用してもらえるように施設の維持管理に努めたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市向山校区市民館
所在地	豊橋市向山西町5-1
指定管理者	向山校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,813千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,883千円

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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。				
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。				
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。	公平な対応をしている。				
	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元・2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日
			利用者数				
		a. 利用者数	20,477人	20,022人	10,509人	▲ 9,513人	
		b. うちコミュニティ利用者数	20,416人	19,888人	10,486人	▲ 9,402人	
		c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	61人	134人	23人	▲ 111人	
		【要因分析】	新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。				
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として足踏み式の消毒台を購入したほか、コロナ感染予防に関する貼り紙を掲示した。					
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）	利用者アンケート 大変満足45% ほぼ満足50% やや不満5% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が95%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。					

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	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。	適切かつ迅速に対応している。		
	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業務を区別し適切に経理されている。		
管理経費等の収支状況等	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		1,883千円	指定管理事業費	1,714千円
	利用料金収入		—		
	自主事業収入		—		
	その他収入		926千円		
			収支差額	1,095千円	

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・毎月、季節に合わせた飾りつけや花を飾って窓口を明るい雰囲気にし、館内の環境づくりに努めた。</li> <li>・足踏み式の消毒台を購入したほか、コロナ感染予防に関する貼り紙を掲示し、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をするとともに、新型コロナウイルス感染拡大防止に積極的に取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市玉川校区市民館
所在地	豊橋市石巻本町字野添11-1
指定管理者	玉川校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,813千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,883千円

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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。				
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。				
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。	公平な対応をしている。				
	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元・2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日
			利用者数	a. 利用者数	24,964人	21,609人	15,717人
	b. うちコミュニティ利用者数	19,171人	16,518人	11,321人	▲ 5,197人		
	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	5,793人	5,091人	4,396人	▲ 695人		
		【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。					
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、図書利用促進のために図書利用者にリクエスト本の案内をしたところ、前年度より図書談話室の利用者が増えた。さらに、「119番通報要領」や防災倉庫のレイアウト、避難所になった時に使用可能な物品一覧表の掲示をし、防災に関する情報共有に努めた。</u>					
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 大変満足53% ほぼ満足47% やや不満0% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が100%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。					

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,883千円	指定管理事業費	1,889千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	101千円		
収支差額			95千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・事務所カウンターに自主グループの季節の作品を展示したほか、トヨッキースクールの活動レポート、玉川小学校便りを掲示し、市民館や小学校の活動についての情報発信に努めた。</li> <li>・スタッフ以外でもわかる館で作成した「119番通報要領」や防災倉庫のレイアウト、避難所になった場合に使用できる物品一覧表の掲示をし、防災に関する情報共有に努めた。</li> <li>・コロナ対策に関する掲示物の作成やセンサー付きアルコール噴霧器を児童クラブと市民館利用者で共同使用とする等、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> <li>・図書利用者にリクエスト本の案内をしたところ、前年度より利用者が増え、図書利用の促進を図ることができた。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をするとともに、新型コロナウイルス感染拡大防止に積極的に取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市細谷校区市民館
所在地	豊橋市細谷町字中ノ島54-1
指定管理者	細谷校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,813千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,883千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																	
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																	
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。	公平な対応をしている。																	
	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元・2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)													
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日													
			利用者数	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">10,864人</td> <td style="text-align: center;">13,194人</td> <td style="text-align: center;">5,694人</td> <td style="text-align: center;">▲ 7,500人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">10,401人</td> <td style="text-align: center;">12,231人</td> <td style="text-align: center;">5,544人</td> <td style="text-align: center;">▲ 6,687人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">463人</td> <td style="text-align: center;">963人</td> <td style="text-align: center;">150人</td> <td style="text-align: center;">▲ 813人</td> </tr> </table>					a. 利用者数	10,864人	13,194人	5,694人	▲ 7,500人	b. うちコミュニティ利用者数	10,401人	12,231人	5,544人	▲ 6,687人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	463人
a. 利用者数	10,864人	13,194人	5,694人	▲ 7,500人																
b. うちコミュニティ利用者数	10,401人	12,231人	5,544人	▲ 6,687人																
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	463人	963人	150人	▲ 813人																
<b>【要因分析】</b> 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ（自主グループ）及び選挙利用の減少。																				
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、館内の環境づくりのために玄関に季節のオブジェを飾り、利用者に和みを与えることを心掛けた。																		
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）	利用者アンケート 大変満足57% ほぼ満足33% やや不満3% 大変不満7%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が90%であり、施設に対する不満はあるものの、利用者の満足度は高いものと考えられる。																		

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	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。	適切かつ迅速に対応している。		
	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業務を区別し適切に経理されている。		
管理経費等の収支状況等	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		1,883千円	指定管理事業費	1,662千円
	利用料金収入		—		
	自主事業収入		—		
	その他収入		647千円		
			収支差額	868千円	

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・各部屋の利用定員及び制限時の定員表示をし、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> <li>・利用者に和みをと玄関に季節のオブジェを飾り、館内の明るい環境づくりに努めた。</li> </ul>
------------	--

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をするとともに、新型コロナウイルス感染拡大防止に積極的に取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	---



## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市飯村校区市民館
所在地	豊橋市飯村南四丁目6-4
指定管理者	飯村校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,813千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,883千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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元・2年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="background-color: #d9ead3;">平成30年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和元年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和2年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">▲1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">23,371人</td> <td style="text-align: center;">21,478人</td> <td style="text-align: center;">12,421人</td> <td style="text-align: center;">▲ 9,057人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">23,116人</td> <td style="text-align: center;">21,394人</td> <td style="text-align: center;">12,369人</td> <td style="text-align: center;">▲ 9,025人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">255人</td> <td style="text-align: center;">84人</td> <td style="text-align: center;">52人</td> <td style="text-align: center;">▲ 32人</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	359日	360日	359日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	23,371人	21,478人	12,421人	▲ 9,057人	b. うちコミュニティ利用者数	23,116人	21,394人	12,369人	▲ 9,025人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	255人	84人	52人	▲ 32人
				平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																										
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日																										
利用者数																																	
a. 利用者数	23,371人	21,478人	12,421人	▲ 9,057人																													
b. うちコミュニティ利用者数	23,116人	21,394人	12,369人	▲ 9,025人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	255人	84人	52人	▲ 32人																													
【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、利用者の安全を考え、廊下が暗いとの意見があったためセンサーライトを設置した。</u>																															
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 大変満足62% ほぼ満足35% やや不満3% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が97%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	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。	適切かつ迅速に対応している。		
	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業務を区別し適切に経理されている。		
管理経費等の収支状況等	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		1,883千円	指定管理事業費	1,708千円
	利用料金収入		—		
	自主事業収入		—		
	その他収入		701千円		
			収支差額	876千円	

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・季節を感じられる館内飾りをしたほか、古い注意書きを新しくラミネートして掲示し、施設環境を整えた。</li> <li>・駐車場利用の相互理解と協力を求め、利用者が気持ちよく利用できるように努めた。</li> <li>・加湿器を購入して部屋に設置し、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> <li>・廊下が暗いとの意見があったため、センサーライトを設置し、安全対策を講じた。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり施設の維持管理に努めたことや新型コロナウイルス感染拡大防止に積極的に取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	---

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市富士見校区市民館
所在地	豊橋市富士見台二丁目1-5
指定管理者	富士見校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,813千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,883千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。				
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。				
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。	公平な対応をしている。				
	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元・2年度を比較)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日
			利用者数	a. 利用者数	31,320人	40,431人	15,515人
	b. うちコミュニティ利用者数	30,418人	38,775人	15,045人	▲ 23,730人		
	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	902人	1,656人	470人	▲ 1,186人		
		【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ（自主グループ）及び選挙利用の減少。					
	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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、図書利用促進のために新刊本の中から数冊表紙が見えるようにペットボトルで作った本立てに立てたほか、「新刊本です」と書いた札を本に挟んで利用者にアピールした。				
	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）	利用者アンケート 大変満足42% ほぼ満足55% やや不満3% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が97%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。				

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
施設利用状況に関する事項	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。	適切かつ迅速に対応している。			
	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業務を区別し適切に経理されている。			
管理経費等の収支状況等	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		1,883千円	指定管理事業費	1,747千円	
	利用料金収入		—			
	自主事業収入		—			
	その他収入		1,570千円			
			収支差額	1,706千円		

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・新刊本の中から数冊表紙が見えるようにペットボトルで作った本立てに立てたほか、「新刊本です」と書いた札を本に挟んで利用者にアピールする等、図書利用の啓発を行った。</li> </ul>
------------	--

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり施設環境を充実させたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市中野校区市民館
所在地	豊橋市橋良町字向山61-2
指定管理者	中野校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,813千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,883千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。				
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。				
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。	公平な対応をしている。				
	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元・2年度を比較)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日
			利用者数	a. 利用者数	19,903人	18,205人	11,556人
	b. うちコミュニティ利用者数	19,587人	17,759人	11,436人	▲ 6,323人		
	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	316人	446人	120人	▲ 326人		
		【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。					
	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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、利用者が必要な本を探しやすくするために図書談話室の本棚をジャンル別に区別した。				
	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）	利用者アンケート 大変満足60% ほぼ満足38% やや不満2% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が98%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。				

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	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。	適切かつ迅速に対応している。		
	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業務を区別し適切に経理されている。		
管理経費等の収支状況等	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		1,883千円	指定管理事業費	1,646千円
	利用料金収入		—		
	自主事業収入		—		
	その他収入		186千円		
			収支差額	423千円	

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・落ち葉や敷地内の清掃をしたほか、花プランターを気にせず駐車できるように玄関側に置き、利用者の利便性を高めた。</li> <li>・図書談話室の本棚をジャンル別に区別して探しやすく整理し、図書環境を整えた。</li> </ul>
------------	--

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり施設環境を充実させたことや施設の維持管理に努めたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市八町校区市民館
所在地	豊橋市八町通五丁目5
指定管理者	八町校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,803千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,873千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。				
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。				
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。	公平な対応をしている。				
	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元・2年度を比較)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日
			利用者数	a. 利用者数	22,916人	25,590人	10,486人
	b. うちコミュニティ利用者数	21,896人	23,986人	9,989人	▲ 13,997人		
	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	1,020人	1,604人	497人	▲ 1,107人		
		【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。					
	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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、校舎の改修工事で駐車場の場所が変わったため、案内図を作り入口に貼ったほか、ホームページに掲載した。</u>				
	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 大変満足44% ほぼ満足48% やや不満8% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が92%であり、施設に対する不満はあるものの、利用者の満足度は高いものと考えられる。				

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。				
	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	1,873千円	指定管理事業費	1,758千円	
			利用料金収入	—			
			自主事業収入	—			
その他収入	204千円						
		収支差額		319千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・傘の忘れ物が多いため、日付を記入して管理している。</li> <li>・机や椅子の消毒ができるように消毒と雑巾をかごに入れて置き、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> <li>・校舎の改修工事で駐車場の場所が変わったため、案内図を作り入口に貼ったほか、ホームページに掲載し、情報発信に努めた。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり施設の維持管理に努めたことや新型コロナウイルス感染拡大防止に積極的に取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	---



## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市二川南校区市民館
所在地	豊橋市大岩町字前荒田145-2
指定管理者	二川南校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,803千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,873千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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元・2年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="background-color: #d9ead3;">平成30年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和元年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和2年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">▲1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">34,946人</td> <td style="text-align: center;">29,108人</td> <td style="text-align: center;">17,570人</td> <td style="text-align: center;">▲ 11,538人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">19,765人</td> <td style="text-align: center;">16,193人</td> <td style="text-align: center;">7,955人</td> <td style="text-align: center;">▲ 8,238人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">15,181人</td> <td style="text-align: center;">12,915人</td> <td style="text-align: center;">9,615人</td> <td style="text-align: center;">▲ 3,300人</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	359日	360日	359日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	34,946人	29,108人	17,570人	▲ 11,538人	b. うちコミュニティ利用者数	19,765人	16,193人	7,955人	▲ 8,238人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	15,181人	12,915人	9,615人	▲ 3,300人
				平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																										
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日																										
利用者数																																	
a. 利用者数	34,946人	29,108人	17,570人	▲ 11,538人																													
b. うちコミュニティ利用者数	19,765人	16,193人	7,955人	▲ 8,238人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	15,181人	12,915人	9,615人	▲ 3,300人																													
【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、利用者の利便性向上のために談話室の本棚と入口の部屋利用案内板にペンキ塗りを行ったほか、机用の台車を購入したり、倉庫内を整理して椅子の出し入れをしやすく工夫した。</u>																															
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 大変満足66% ほぼ満足30% やや不満4% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が96%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	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。	適切かつ迅速に対応している。		
	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業務を区別し適切に経理されている。		
管理経費等の収支状況等	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		1,873千円	指定管理事業費	1,817千円
	利用料金収入		—		
	自主事業収入		—		
	その他収入		850千円		
			収支差額	906千円	

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・利用者に楽しんでもらうために利用者にいただいたものやスタッフが作成した季節の展示物を置き、館内の雰囲気づくりに努めた。</li> <li>・談話室の本棚と入口の部屋利用案内板にペンキ塗りを行ったほか、集会室使用時の机の出し入れを容易にするために机用の台車を購入したり、倉庫内を整理して椅子の出し入れをやすく工夫することができた。</li> </ul>
------------	--

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をするとともに、利用者の目線になり施設環境を充実させたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市汐田校区市民館
所在地	豊橋市牟呂町字北汐田50-1
指定管理者	汐田校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,793千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,863千円

	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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。				
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。				
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。	公平な対応をしている。				
	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元・2年度を比較)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日
			利用者数	a. 利用者数	27,663人	36,193人	15,562人
		b. うちコミュニティ利用者数	26,376人	33,985人	15,268人	▲ 18,717人	
		c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	1,287人	2,208人	294人	▲ 1,914人	
		【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ（自主グループ）及び選挙利用の減少。					
	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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、館内の雰囲気づくりと地域の人の交流促進のために汐田小生徒さんからの地域や自治会関係の人へのお礼の手紙を利用者が閲覧できるようにした。</u>				
	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 大変満足49% ほぼ満足39% やや不満10% 大変不満2%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が88%であり、施設と職員対応に対して一部不満とする声がある。				

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。				
	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	1,863千円	指定管理事業費	1,784千円	
			利用料金収入	—			
			自主事業収入	—			
その他収入	418千円						
		収支差額		497千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・汐田小生徒さんからの地域や自治会関係の人へのお礼の手紙を利用者が閲覧できるようにし、館内の明るい雰囲気づくりに努めた。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応している。</p> <p>また、利用者の目線になり安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をすることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	---

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市松山校区市民館
所在地	豊橋市西松山町42
指定管理者	松山校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,793千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,863千円

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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。				
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。				
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。	公平な対応をしている。				
	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元・2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日
			利用者数	a. 利用者数	19,376人	23,678人	11,381人
	b. うちコミュニティ利用者数	18,191人	22,257人	10,885人	▲ 11,372人		
	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	1,185人	1,421人	496人	▲ 925人		
		【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ（自主グループ）及び選挙利用の減少。					
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、利用者が快適に過ごせるように玄関のカーテンを交換したほか、部屋に虫よけスプレーを置いた。</u>					
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 大変満足61% ほぼ満足39% やや不満0% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が100%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。					

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	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。	適切かつ迅速に対応している。		
	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業務を区別し適切に経理されている。		
管理経費等の収支状況等	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		1,863千円	指定管理事業費	1,809千円
	利用料金収入		—		
	自主事業収入		—		
	その他収入		203千円		
			収支差額	257千円	

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・机や椅子の整理整頓のお願いを行い、利用者が気持ちよく過ごせるように努めた。</li> <li>・換気のために窓を開けると虫が入ってくると苦情が出たため、部屋に虫よけスプレーを置き、利用者が快適に利用できるように努めた。</li> <li>・玄関のカーテンが古く汚れていたため交換し、施設環境を整えた。</li> <li>・館内の注意書きや案内等を作り直し、利用者が見やすくなるように努めた。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をするとともに、施設の維持管理に努めたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市つつじが丘校区市民館
所在地	豊橋市佐藤五丁目16-1
指定管理者	つつじが丘校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,783千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,853千円

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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。				
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。				
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。	公平な対応をしている。				
	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元・2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日
			利用者数				
a. 利用者数	23,774人	26,333人	13,110人	▲ 13,223人			
b. うちコミュニティ利用者数	22,629人	23,338人	12,840人	▲ 10,498人			
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	1,145人	2,995人	270人	▲ 2,725人			
【要因分析】			新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ（自主グループ）及び夏休み限定児童クラブ利用の減少。				
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、施設環境向上のために破損しているジャロジー窓ガラスを修繕したほか、集会室と談話室の窓に網戸を設置したり、防犯カメラ設置の看板を玄関前にも新たに掲示した。					
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）	利用者アンケート 大変満足72% ほぼ満足23% やや不満5% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が95%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。					

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。				
	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	1,853千円	指定管理事業費	1,818千円	
			利用料金収入	—			
			自主事業収入	—			
その他収入	325千円						
		収支差額		360千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・駐車場内のアイドリングストップへの対策を行った。</li> <li>・玄関口や各部屋にアルコール消毒液設置をしたほか、事務所窓口にビニールシート、男女トイレに除菌クリーナーを設置し、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> <li>・男女トイレ1箇所を和式から洋式に変更し、利用者の利便性を高めた。</li> <li>・破損しているジャロジー窓ガラスを修繕したほか、集会室と談話室の窓に網戸を設置したり、防犯カメラ設置の看板を玄関前に新たに掲示し、施設管理に努めた。</li> </ul>
------------	--

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をするとともに、新型コロナウイルス感染拡大防止に積極的に取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--



令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市新川校区市民館
所在地	豊橋市前田中町8-22
指定管理者	新川校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	1,773千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,843千円

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。	事業計画書のとおり設置目的に沿った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。	業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。				
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。				
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。	公平な対応をしている。				
	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元・2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	359日	360日	359日	▲1日
			利用者数				
a. 利用者数	29,626人	34,400人	14,936人	▲ 19,464人			
b. うちコミュニティ利用者数	28,929人	33,155人	14,613人	▲ 18,542人			
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	697人	1,245人	323人	▲ 922人			
【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ（自主グループ）及び選挙利用の減少。							
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、トイレの流し忘れや手洗い場の水の閉め忘れがあるため、張り紙をして注意喚起した。</u>					
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 大変満足75% ほぼ満足21% やや不満0% 大変不満4%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が96%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。					

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。				
	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	1,843千円	指定管理事業費	1,872千円	
			利用料金収入	—			
			自主事業収入	—			
	その他収入		125千円				
		収支差額		96千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・図書の入替え本や新刊本をわかりやすくし、図書環境の整備に努めた。</li> <li>・部屋の定員制限の人数を部屋案内に表示する等、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> <li>・トイレの流し忘れや手洗い場の水の閉め忘れがあるため、張り紙をして注意喚起に努めた。</li> </ul>
------------	---

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり施設環境を充実させたことや新型コロナウイルス感染拡大防止に積極的に取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市前芝校区市民館
所在地	豊橋市前芝町字塩見5-1
指定管理者	前芝校区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和元年度指定管理料(決算)	5,012千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	5,126千円

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。 事業計画書のとおり設置目的に沿った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。 業務体制は適正なものとなっており、労働環境は関係法令等が遵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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行っている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>308日</td> <td>308日</td> <td>307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>a. 利用者数</td> <td>14,923人</td> <td>15,855人</td> <td>7,729人</td> <td>▲ 8,126人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td>13,822人</td> <td>14,536人</td> <td>7,309人</td> <td>▲ 7,227人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td>1,101人</td> <td>1,319人</td> <td>420人</td> <td>▲ 899人</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	開館日数	308日	308日	307日	▲1日	利用者数					a. 利用者数	14,923人	15,855人	7,729人	▲ 8,126人	b. うちコミュニティ利用者数	13,822人	14,536人	7,309人	▲ 7,227人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	1,101人	1,319人	420人	▲ 899人
			平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)																										
		開館日数	308日	308日	307日	▲1日																										
利用者数																																
a. 利用者数	14,923人	15,855人	7,729人	▲ 8,126人																												
b. うちコミュニティ利用者数	13,822人	14,536人	7,309人	▲ 7,227人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	1,101人	1,319人	420人	▲ 899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元・2年度を比較)	<p>【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限を行ったことによる利用の減少。 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。</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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として非接触型検温器と非接触型消毒容器を購入した。</u>																															
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 大変満足63% ほぼ満足37% やや不満0% 大変不満0%  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が100%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	5,126千円	指定管理事業費	4,761千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	301千円		
収支差額			666千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・ヘルストロンで本を読んで紙を挟んでいる人がいたためしおりを作り置き、利用者がより過ごしやすくなるように努めた。</li> <li>・市民館だよりを毎月作成して校区等へ配布・回覧し、市民館の情報発信に努めた。</li> <li>・令和3年度の手帳作りをし、地域の活動を促進した。</li> <li>・非接触型検温器と非接触型消毒容器を購入し、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。</li> </ul>
------------	--

総合評価	<p>令和2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。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、市民館活動及び地域コミュニティ活動の広報・PR、情報提供などに努め地域交流の拡大を図るとともに、新型コロナウイルス感染拡大防止に積極的に取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--