

## 令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市青少年センター
所在地	豊橋市牟呂町字東里26番地
指定管理者	特定非営利活動法人 愛知ネット
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
担当課	豊橋市教育委員会教育部 生涯学習課(0532-51-2846)
平成30年度指定管理料(決算)	41,000千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	41,136千円

項目		基準	評価																													
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書等に基づき適正に行われている。																													
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書のとおり自主事業（青年講座や四季の行事教室、防災啓発事業など各種事業）が実施されている。																													
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	適正に人員配置がされており、労働環境は、関係法令等が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。	月に一度スタッフ全員による利用者対応などの勉強会を実施している。																													
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の規定に基づき、適正に個人情報が管理されており、職員に対する周知も徹底している。																													
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	緊急時連絡網を作成し、事務所内掲示板に掲示することで職員に周知徹底をしている。また豊橋市青少年センター・緊急時対応マニュアルを作成し、スムーズな連携体制に取り組んでいる。																													
施設利用状況に関する項目	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、公正な利用を促せるよう、マニュアルを整備し教育研修を実施している。情報の提供や事業の実施などにおいて利用機会が均等になるよう利用方法の周知徹底に努めている。事業開催時の応募者多数が予想される場合、あらかじめ先着順の有無、抽選などの有無を明示し、不公平感をなくしている。また、初めての利用団体には、利用方法などをマニュアルに則り丁寧に説明している。																													
	施設利用状況	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>308日</td> <td>308日</td> <td>308日</td> <td>0日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>青少年センター</td> <td>51,306人</td> <td>49,843人</td> <td>44,768人</td> <td>▲ 5,075人</td> </tr> <tr> <td>当施設関連機関</td> <td>6,074人</td> <td>4,313人</td> <td>3,974人</td> <td>▲ 339人</td> </tr> </tbody> </table>						平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	308日	308日	308日	0日	利用者数					青少年センター	51,306人	49,843人	44,768人	▲ 5,075人	当施設関連機関	6,074人	4,313人	3,974人	▲ 339人
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																									
開館日数	308日	308日	308日	0日																												
利用者数																																
青少年センター	51,306人	49,843人	44,768人	▲ 5,075人																												
当施設関連機関	6,074人	4,313人	3,974人	▲ 339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。	広報とよほし・ヤングウェブを活用するとともに、HP・Facebookには、タイムリーな記事を掲載して施設・イベント等の紹介を行った。近隣の大学に向いて「レクリエーション・インストラクター養成講座」の勧誘をした結果、例年以上の学生が参加した。運動広場の除草や整地等を心掛けた結果、これまでにない団体（ラグビーチーム、幼稚園運動会）の利用が増えた。また、新たに一般向けのバドミントン教室を実施したり、実施回数が1～2回のお試し挑戦講座をしたりして、自主事業の見直しに取り組んだ。大研修室に移動式の大型ミラーを5台設置したところ、大好評だったため、今後ダンス系団体の利用者増が期待される。																														

する事項	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	(施設利用に関するアンケート)			
				大変良かった又は良かった	あまり良くなかった又は良くなかった	無回答
			使い勝手	94.7%	5.3%	0.0%
			施設スタッフの説明・対応	98.3%	1.7%	0.0%
			設備・環境・美化	96.3%	3.7%	0.0%
			施設の使い勝手、施設スタッフの説明・対応、設備・環境・美化のすべてにおいて、大変良かった・良かったが90%以上であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応		
		サークル団体から移動式の鏡があるとありがたい。		本館大研修室に大型ミラーを5台設置した。		
		体育室の風通しをよくしてほしい。		体育室の大型扇風機を2台設置した。		
		室内に外の光が差し込んでまぶしい。		体育室と第5研修室のカーテンを新品に交換した。		
		敷地内の樹木の落ち葉を何とかしてほしい。	樹木の剪定を行った。			
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	運動広場の利用に対する近隣住民からの苦情について、昨年度丁寧に対応したこともあり、利用者からの目立った苦情はなかった。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	毎月の事業報告書のとおり、適正な管理と経理内容の明確化が図られている。			
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	委託料が予算を超えて執行されているが、全体的に概ね収支計画書通り適正に執行されている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	41,136千円	指定管理事業費	39,967千円
			利用料金収入	0千円		
			自主事業収入	427千円		
	その他収入		225千円			
		収支差額		1,821千円		
指定管理者の自己評価	利用者拡大に向けて、チラシやホームページを工夫するなど積極的な情報発信をしたり、魅力ある講座を開催したりして、新たな利用者の掘り起こしに努めた。施設の経年劣化は着実に進行しており、こまめな点検と手当が必要になっている。敷地内樹木の剪定、宿泊棟のダニ対策、運動広場の土の補充と転圧、トイレ排水管修繕などを実施した。また、年間を通じて運動広場の草刈りを行い、利用者が気持ちよく安全に使用できるようにした。利用者の安全を確保するために、放水による消火訓練やAEDの体験研修を行い、全スタッフの非常時対応のスキルを高めた。					
総合評価	事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。施設管理面では利用者の安全面を常に考慮し、日頃の点検から施設の状況把握を行うことで迅速・適切に修繕が実施されている。全体の参加者数は減少したが、講座の多くは好評であり指定管理者の努力が見られる。また、自主事業においては、新たな試みを行いつつ継続的で安定した事業が実施されている。移動式大型ミラーの購入など、利用者の要望にも応えている。利用者アンケートでは、すべての項目において「大変よかった」、「よかった」という意見が多く、指定管理者の丁寧な対応が施設の高評価につながっている。新型コロナウイルス感染症拡大の影響も重なり、利用者数は前年度と比べて減少してしまった。					