

平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市民センター
所在地	豊橋市松葉町二丁目63番地
指定管理者	特定非営利活動法人ビリーブ
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2483)
平成29年度指定管理料(決算)	29,800(千円)
平成30年度指定管理料(決算見込)	29,500(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。	事業計画書に基づき概ね計画通りに事業が実施されており、実施事業の内容については、施設の目的に沿って市民活動を支援するための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。	仕様書及び事業計画書のとおり人員配置がされており、市民活動への相談業務に対応できる体制となっている。					
	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。	窓口対応などの内部研修のほか、必要に応じ外部研修に参加している。					
	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、データへのパスワード設定や個人情報の記載された書類は鍵付きの棚に保管する等、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。	消防計画、地震防災規程、緊急時対応マニュアルなどが整備され、必要な消防訓練も実施されている。また、優先連絡順位を定めた連絡様式も定められている。					
施設利用状況	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。	利用者の決定は基準に基づき行われている。					
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数や施設稼働率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29・30年度を比較)		平成28年度	平成29年度	平成30年度	比較(H30-H29)	
			開館日数	308日	308日	308日	0日	
			利用者数					
			a. 市民センター	92,484人	98,169人	121,351人	23,182人	
	b. 市民活動プラザ	4,749人	4,064人	3,983人	▲ 81人			
【要因分析】		市民センターはスキルアップ講座やハローボランティアつどい事業等の参加者のほか会議室利用者数の増加もあり前年度に比べ大幅な増加となった。市民活動プラザは概ね前年度と同様に安定的な団体利用がされている。						
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。	ホームページやラインなどの様々な情報ツールを使い広く情報発信を行うとともに、情報閲覧コーナーや配架コーナーを整理し利用者にとって見やすく分かりやすい情報提供に努めた。また、会議室の音響設備の更新や施設の花壇に植物を配置するなど利用者に配慮した環境整備に努めた。						
施設利用状況		【利用者アンケート】より						
		職員の対応						
	a. 市民センター	良い 67.8% 普通 26.6% 悪い1.4% 未回答 4.2%						

況に関する事項	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	b. 市民活動プラザ 良い 87.2% 普通 12.8% 悪い0% 未回答 0% 施設の清潔さ a. 市民センター 良い 69.5% 普通 29.5% 汚れている 1.0% b. 市民活動プラザ 良い 83.8% 普通 16.2% 汚れている 0% 設備・機材 a. 市民センター 十分である 76.1% 分りにくい 6.0% 使いにくい7.7% 未回答 10.2% b. 市民活動プラザ 十分である 79.5% 分りにくい 12.8% 使いにくい5.1% 未回答 2.6% アンケート結果から、職員の対応と施設の清潔さは「良い」と「普通」を合わせると9割以上の高い評価を得ているが、一方設備、機材の点では、「分りにくい」と「使いにくい」が1割程度あるため、利用方法の工夫や丁寧な説明などにより改善を図っていく。設備、機材の老朽化もあることから、必要なものは修繕や買い替えなどの対応をしていく。								
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	<table border="1"> <thead> <tr> <th>内容</th> <th>対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>トイレが和式のため利用しづらいので改善してほしい。</td> <td>洋式のトイレがある階を案内するなどの対応をした。</td> </tr> <tr> <td>駐車場料金が高い。</td> <td>公共交通機関を勧めるなど丁寧な説明により理解を求めた。</td> </tr> <tr> <td>大人数の会議の時に、予備の椅子と机があるとやりやすい。</td> <td>使用していない椅子と机を用意するなど、臨機応変に対応した。</td> </tr> </tbody> </table>	内容	対応	トイレが和式のため利用しづらいので改善してほしい。	洋式のトイレがある階を案内するなどの対応をした。	駐車場料金が高い。	公共交通機関を勧めるなど丁寧な説明により理解を求めた。	大人数の会議の時に、予備の椅子と机があるとやりやすい。	使用していない椅子と机を用意するなど、臨機応変に対応した。
	内容	対応									
トイレが和式のため利用しづらいので改善してほしい。	洋式のトイレがある階を案内するなどの対応をした。										
駐車場料金が高い。	公共交通機関を勧めるなど丁寧な説明により理解を求めた。										
大人数の会議の時に、予備の椅子と机があるとやりやすい。	使用していない椅子と机を用意するなど、臨機応変に対応した。										
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	適切・迅速に対応している。苦情・トラブルが発生した時には必要があれば市と対応を協議し、対応している。									
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は適切に行われ、毎月の事業報告書で報告されている。								
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計算書どおりの収支状況となっている。								
		収支計算書	収入の部		支出の部						
			指定管理料	29,500千円	指定管理事業費	34,596千円					
			利用料金収入	7,317千円							
			自主事業収入	50千円							
その他収入	259千円										
		収支差額	2,530千円								
指定管理者の自己評価	市民センターの利用状況については、利用率、利用人数ともに昨年度と比較し増加することができた。利用者に対しての丁寧な対応などによる施設の利便性の良さが、着実に浸透している結果だと思われる。施設の維持管理については、建設後20年以上経過しているため、経年劣化により修繕の必要な箇所が発生してきているが、市と対応を協議しながら迅速な対応を心掛けた。市民活動プラザの利用については、各種イベントの実施により、団体の交流の場や運営に活用できる情報提供に努めた。										
総合評価	平成30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。市民センターの利用人数、利用率は増加しており、運営努力によるものと評価できる。施設の経年劣化等による補修についても適宜実施しており、また利用しやすい環境を整えるなど、利用者への配慮も行われている。センターのイベントについては、ハローボランティア事業やスキルアップ講座など団体の活動支援に積極的に取り組んでいることが確認できた。また、カリオンカフェのように新しい企画を実施するなど、利用人数の増加に向けて工夫している点が評価できる。引き続き、市民活動の拠点として活動団体の相談などにきめ細かく対応するとともに、利用者のニーズに応え施設の運営をしていく必要がある。										