

平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	二川地区市民館
所在地	豊橋市大岩町字東郷内111-1
指定管理者	二川地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成29年度指定管理料(決算)	4,752千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	4,923千円

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市民館まつりを実施した。自主事業として、夏休みに地域の子どもを対象としたポスター教室・習字教室を実施した。また、夏休みと冬休みに講師をお招きし、地域の子ども・老人福祉センターの利用者や保護者を対象とした「ふれあい習字教室」を実施した。				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し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。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。				
	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規定に基づき、適正に管理されている。				
	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。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。				
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。	使用許可は基準に基づき適正に行われている。				
	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	
			利用者数				
a. 部屋利用者	40,566人	36,742人	28,968人	▲ 7,774人			
b. その他来館者	32,999人	33,819人	37,191人	3,372人			
		H30稼働率: 33.5%	【要因分析】平成29年度・30年度ともに1回選挙があったが、平成29年度は期日前投票者が多く、合計約9,200人の来館者だった。30年度は約4,100人だったため、選挙だけで5,000人程度の減少があった。また、期日前投票の会場が実習室から閲覧室に変更したことで、「室利用」が減り「その他来館」に変わった。また、平成29年度に、和室利用の月4回活動のグループ2つのうち、1つは講師のご都合により解散し、もう1つが校区市民館で活動することになったため、和室利用者が減じた理由となった。しかし、子ども向け自主講座を複数種・複数日数ずつ設けたり、館の環境改善を図ったりしたことで、選挙を除いた場合やや増加となった。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修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ている。					

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）	利用者アンケート 大変満足41% ほぼ満足53% やや不満4% 大変不満0% （無回答3%）  ・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、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		
			館の東側通路。外灯もなく地面がでこぼこなので、夜の通行時は危ない	状況を確認し、改善した		
			第1駐車場中央の記念樹。根が大きくなりアスファルトが盛り上がり危ない。車の底をすったり、歩行時につまずいたりして危ない	状況を確認し、改善した		
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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の業務を区分し適正に経理されている。			
	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	4,923千円	指定管理事業費	5,003千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	177千円					
		収支差額	97千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主事業として、夏休みに地域の子どもを対象としたポスター教室・習字教室を実施した。また、夏休みと冬休みに講師を招き、地域の子ども・老人福祉センターの利用者や保護者を対象とした「ふれあい習字教室」を実施した。選挙を除く館業務における利用者は増加した。					
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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業としてポスター教室や習字教室を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられる。					

平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊岡地区市民館
所在地	豊橋市西岩田四丁目2-9
指定管理者	豊岡地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成29年度指定管理料(決算)	4,621千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	4,787千円

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市民館まつりを実施した。				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し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。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。				
	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規定に基づき、適正に管理されている。				
	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。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。				
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。	使用許可は基準に基づき適正に行われている。				
	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	
			利用者数				
a. 部屋利用者	17,199人	13,669人	14,235人	566人			
b. その他来館者	13,271人	12,450人	13,229人	779人			
H30稼働率: 44.4%			【要因分析】 テストシーズンに学習室を利用する中高生が大幅に増加、高齢者セミナー、トラムの利用者等が増加				
施設利用状況	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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修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ている。				

心に関する事項	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）	利用者アンケート 大変満足43% ほぼ満足45% やや不満11% 大変不満1%（無回答0%）  ・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、利用者の満足度は高いものと考えられる。  ・大変不満との回答が1%あり、施設や備品の老朽化が考えられるため、安心して利用できるよう緊急度の高いものから改善していく必要がある。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			網戸がほしい	施設全体の状況を勘案し、対応を検討していく		
			教室用のロッカーがほしい	状況を見て、善処していくように伝えた		
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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の業務を区分し適正に経理されている。			
	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	4,787千円	指定管理事業費	4,720千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	14千円					
		収支差額	81千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。					
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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられ、利用者の増加につながっている。 一方で、施設・設備面で不満を感じている市民がいる点については今後の課題である。					

平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	東陽地区市民館
所在地	豊橋市多米中町一丁目6-1
指定管理者	東陽地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成29年度指定管理料(決算)	4,621千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	4,787千円

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市民館まつりを実施した。東陽ふれあい音楽会を年間17回開催した。				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し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。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。				
	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規定に基づき、適正に管理されている。				
	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。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。				
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。	使用許可は基準に基づき適正に行われている。				
	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	
			利用者数				
a. 部屋利用者	23,332人	23,260人	21,196人	▲ 2,064人			
b. その他来館者	19,635人	20,949人	19,488人	▲ 1,461人			
		H30稼働率: 52.1%	【要因分析】 昨年の施設使用料値上げ(1.5倍)に伴い、特に値上額の大きかった大集会室(=体育館1,300円→1,950円)の利用が減少したことが影響しているとみられる。 実例:①バドミントンの親子連れママサークルの利用が0になった。②別のバドミントンサークルも、活動の内半分は他の施設を利用するようになり、その分当館の利用が半減した。ヘルストロン利用者が高齢化により、かなり減少していることと、図書利用も減少している。				
施設利用状況	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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修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ている。				

心に関する事項	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）	利用者アンケート 大変満足39% ほぼ満足46% やや不満15% 大変不満0%（無回答0%）  ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が85%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			
			意見なし			
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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の業務を区分し適正に経理されている。			
	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	4,787千円	指定管理事業費	4,765千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	50千円					
		収支差額	72千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 東陽ふれあい音楽会を年間17回開催した。					
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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業としては東陽ふれあい音楽会を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられるが、利用者の増加までには至っていない。					

平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	青陵地区市民館
所在地	豊橋市南牛川二丁目4-1
指定管理者	青陵地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成29年度指定管理料(決算)	4,752千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	4,923千円

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市民館まつりを実施した。館内外の清掃に励み、常にきれいな市民館を目指している。季節の花をカウンターやトイレなどに飾り、明るい雰囲気づくりに努めている。				
	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。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し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。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。				
	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規定に基づき、適正に管理されている。				
	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。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。				
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。	使用許可は基準に基づき適正に行われている。				
	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	
			利用者数				
a. 部屋利用者	32,310人	31,552人	31,671人	119人			
b. その他来館者	49,329人	50,379人	49,848人	▲ 531人			
H30稼働率: 52.9%			【要因分析】 少人数の自主グループが新しく増え、室利用の回数人数ともに増加している。図書室・学習室の利用も増加しているが、ヘルストロンは、新しい利用者が少なく、高齢化により減少し続けている。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修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ている。					



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）	利用者アンケート 大変満足45% ほぼ満足48% やや不満8% 大変不満0% （無回答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、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		
			駐車場が混雑していて、車を駐車する所がない	事前に混雑しそうな日・時間を掲示し、同じ自主グループの仲間同士は、重ねて駐車してもらっている		
			実習室の炊飯器が大きすぎ（二升炊き）かつ古いので使いにくい	状況を確認し、改善した		
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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の業務を区分し適正に経理されている。			
	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	4,923千円	指定管理事業費	4,888千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	91千円					
		収支差額	126千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 館内外の清掃に励み、常にきれいな市民館を目指している。季節の花をカウンターやトイレなどに飾り、明るい雰囲気づくりに努めている。					
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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、常にきれいで明るい雰囲気づくりに努めている点、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い点があげられるが、利用者の増加までには至っていない。					



平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	杉山地区市民館
所在地	豊橋市杉山町字孝仁11
指定管理者	杉山地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成29年度指定管理料(決算)	4,425千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	4,582千円

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市民館まつりを実施した。				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し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。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。				
	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規定に基づき、適正に管理されている。				
	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。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。				
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。	使用許可は基準に基づき適正に行われている。				
	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	
			利用者数				
			a. 部屋利用者	11,786人	10,813人	11,109人	296人
b. その他来館者	11,835人	11,388人	11,282人	▲106人			
H30稼働率: 36.3%			【要因分析】ヘルストロンや部屋利用者数は増えているが、図書貸出し人数が大きく減ったため、利用者数が減少した。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修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ている。					

<p>況に関する事項</p>	<p>利用者満足度調査結果</p>	<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49% ほぼ満足43% やや不満6% 大変不満0% （無回答3%）            ・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、利用者の満足度は高いものと考えられる。</p>			
	<p>意見箱等</p>	<p>意見箱等に寄せられた具体的な意見</p>	<p>内容</p>	<p>対応</p>		
			<p>意見なし</p>			
<p>苦情・トラブルへの対応</p>	<p>利用者の苦情等への対応は適切であったか。</p>	<p>迅速かつ適切に対応している。</p>				
<p>管理経費等の収支状況等</p>	<p>経費等の執行管理状況</p>	<p>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。</p>	<p>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の業務を区分し適正に経理されている。</p>			
	<p>経費等の収支状況</p>	<p>収支計算書</p>	<p>収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。</p>	<p>概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。</p>		
			<p>収入の部</p>		<p>支出の部</p>	
			<p>指定管理料</p>	<p>4,582千円</p>	<p>指定管理事業費</p>	<p>4,584千円</p>
			<p>利用料金収入</p>	<p>—</p>		
			<p>自主事業収入</p>	<p>—</p>		
<p>その他収入</p>	<p>59千円</p>					
			<p>収支差額</p>	<p>57千円</p>		
<p>指定管理者の自己評価</p>	<p>市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。</p>					
<p>総合評価</p>	<p>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、仕様書等により適正に管理されている。            評価できる点としては、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い点があるが、利用者の増加までには至っていない。</p>					

平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	石巻地区市民館
所在地	豊橋市石巻本町字市場110
指定管理者	石巻地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成29年度指定管理料(決算)	4,752千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	4,923千円

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市民館まつりを実施した。自主事業として、夏休みに地域の子どもを対象とした将棋大会を開催した。				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し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。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。				
	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規定に基づき、適正に管理されている。				
	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。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。				
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。	使用許可は基準に基づき適正に行われている。				
	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	
			利用者数				
a. 部屋利用者	17,756人	17,551人	16,916人	▲ 635人			
b. その他来館者	35,189人	33,609人	31,091人	▲ 2,518人			
		H30稼働率: 32.0%	【要因分析】 部屋利用者数に大きな増減はなかったが、学習室の利用が少なかったこと、前年度の衆議院選挙期日前投票者分が減少したため。				
施設利用状況	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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修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ている。				

ルに関する事項	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）	利用者アンケート 大変満足45% ほぼ満足53% やや不満5% 大変不満0% （無回答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			
			意見なし			
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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の業務を区分し適正に経理されている。			
	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	4,923千円	指定管理事業費	4,867千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	10千円					
		収支差額	66千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主事業として、夏休みに地域の子どもを対象とした将棋大会を開催した。					
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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業として将棋大会を開催し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられるが、利用者の増加までには至っていない。					

平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	羽根井地区市民館
所在地	豊橋市羽根井本町131
指定管理者	羽根井地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成29年度指定管理料(決算)	4,621千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	2,197千円

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。	地域住民の運営によるトヨッキースクールの開催に協力した。				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し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。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。				
	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規定に基づき、適正に管理されている。				
	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。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。				
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。	使用許可は基準に基づき適正に行われている。				
	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	52日	▲ 256日
			利用者数				
a. 部屋利用者	21,023人	19,342人	2,355人	▲ 16,987人			
b. その他来館者	8,174人	7,602人	1,044人	▲ 6,558人			
		H30稼働率: 25.8%	【要因分析】 改修工事による休館のため(6月～3月)				
施設利用状況	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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修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ている。				

<p>況に関する事項</p>	<p>利用者満足度調査結果</p>	<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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・改修工事のため、アンケート実施なし。</li> <li>・改修工事のため、アンケート実施なし。</li> </ul>			
	<p>意見箱等</p>	<p>意見箱等に寄せられた具体的な意見</p>	<p>内容</p>			
			<p>対応</p>			
			<p>意見なし</p>			
<p>苦情・トラブルへの対応</p>	<p>利用者の苦情等への対応は適切であったか。</p>	<p>迅速かつ適切に対応している。</p>				
<p>管理経費等の収支状況等</p>	<p>経費等の執行管理状況</p>	<p>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。</p>	<p>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の業務を区分し適正に経理されている。</p>			
	<p>経費等の収支状況</p>	<p>収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。</p>	<p>概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。</p>			
		<p>収支計算書</p>	<p>収入の部</p>		<p>支出の部</p>	
			<p>指定管理料</p>	<p>2,197千円</p>	<p>指定管理事業費</p>	<p>1,848千円</p>
			<p>利用料金収入</p>	<p>—</p>		
			<p>自主事業収入</p>	<p>—</p>		
<p>その他収入</p>	<p>211千円</p>					
			<p>収支差額</p>	<p>560千円</p>		
<p>指定管理者の自己評価</p>	<p>市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。地域住民の運営によるトヨキースクールの開催に協力した。</p>					
<p>総合評価</p>	<p>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、仕様書等により適正に管理されている。評価できる点としては、改修工事に伴う引越業務や事務引継ぎなど適正である点があげられる。</p>					

平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	吉田方地区市民館
所在地	豊橋市高洲町字高洲122-7
指定管理者	吉田方地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成29年度指定管理料(決算)	4,752千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	4,923千円

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市民館まつりを実施した。自主事業として夏休みの子供を対象としたポスター教室、高齢者を対象とした健康講座を実施した。				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し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。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。				
	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規定に基づき、適正に管理されている。				
	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。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。				
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。	使用許可は基準に基づき適正に行われている。				
	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	
			利用者数				
			a. 部屋利用者	14,510人	13,654人	11,639人	▲ 2,015人
b. その他来館者	10,635人	12,210人	12,158人	▲ 52人			
H30稼働率: 26.2%			【要因分析】				
			グループ数・構成員数とも自然減および令和元年6月からの改修工事による閉館に備えて他館へ移動したグループがあり、室利用の減少につながった。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修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ている。					



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）	利用者アンケート 大変満足48% ほぼ満足48% やや不満5% 大変不満0% （無回答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。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			床のべたつき	改修工事で対応予定		
			ヘルストロンスペースに冷房がない	改修工事で対応予定		
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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の業務を区分し適正に経理されている。			
	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	4,923千円	指定管理事業費	4,861千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	201千円					
		収支差額	263千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主事業として夏休みの子供を対象としたポスター教室、高齢者を対象とした健康講座を実施した。					
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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業としてポスター教室や健康講座を開催し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられるが、利用者の増加までには至っていない。					

平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	五並地区市民館
所在地	豊橋市細谷町字上大附98-9
指定管理者	五並地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成29年度指定管理料(決算)	4,425千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	4,582千円

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市民館まつりを実施した。自主事業として、地域の方々を対象に苔玉づくりやフラワーアレンジ教室を実施した。また、夏休みに地域の子どもを対象としたポスター教室を実施した。夏休み・冬休みには、親子パン作り教室を実施した。				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し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。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。				
	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規定に基づき、適正に管理されている。				
	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。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。				
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。	使用許可は基準に基づき適正に行われている。				
	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	
			利用者数				
a. 部屋利用者	8,327人	6,171人	6,233人	62人			
b. その他来館者	7,000人	4,850人	4,345人	▲ 505人			
H30稼働率: 11.7%			【要因分析】 部屋利用者は微増しているものの、その他の来館者が減少している。特に4・5・6月の図書室利用等一般来館者が減っている。ヘルストロンの利用者も高齢化が進み、減少している。毎日のように来館する特定の利用者が、来館しなくなったことも影響している。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修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ている。					

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）	利用者アンケート 大変満足31% ほぼ満足64% やや不満5% 大変不満0% （無回答1%）  ・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		
			2階のトイレ、和式が使いづらい	施設全体の状況を勘案し、対応を検討していく		
			机にキャスターがついていると良い	施設全体の状況を勘案し、対応を検討していく		
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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の業務を区分し適正に経理されている。			
	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。  収支計算書	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	4,582千円	指定管理事業費	4,559千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	75千円					
		収支差額	98千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主事業として、地域の方々を対象に苔玉づくりやフラワーアレンジ教室を実施した。また、夏休みに地域の子どもを対象としたポスター教室を実施した。夏休み・冬休みには、親子パン作り教室を実施した。					
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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業として苔玉づくりやフラワーアレンジ教室、ポスター教室や親子パン作り教室を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられるが、利用者の増加までには至っていない。					

平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	牟呂地区市民館
所在地	豊橋市東脇二丁目8-23
指定管理者	牟呂地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成29年度指定管理料(決算)	4,621千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	4,787千円

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市民館まつりを実施した。自主事業として、夏休みに地域の子どもを対象としたポスター教室、冬休みにクリスマスコンサートを実施した。				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し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。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。				
	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規定に基づき、適正に管理されている。				
	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。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。				
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。	使用許可は基準に基づき適正に行われている。				
	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	
			利用者数				
a. 部屋利用者	27,007人	29,110人	23,495人	▲ 5,615人			
b. その他来館者	26,599人	24,727人	25,761人	1,034人			
H30稼働率: 34.6%			【要因分析】 選挙期日前投票者数の減少が主な要因である。				
施設利用状況	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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修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ている。				

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）	利用者アンケート 大変満足33% ほぼ満足63% やや不満4% 大変不満0% （無回答1%）  ・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。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			学習室利用のマナーが悪い	貼紙をしたり、声掛けをしている		
			ヘルストロン利用のマナーが悪い	貼紙をし、利用後の点検をしている		
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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の業務を区分し適正に経理されている。			
	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	4,787千円	指定管理事業費	4,878千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	458千円					
		収支差額	367千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主事業として、夏休みに地域の子どもを対象としたポスター教室、冬休みにクリスマスコンサートを実施した。					
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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業としてポスター教室やクリスマスコンサートを実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられるが、利用者の増加までには至っていない。					

平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	高豊地区市民館
所在地	豊橋市伊古部町字多岸田302
指定管理者	高豊地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成29年度指定管理料(決算)	4,425千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	4,582千円

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市民館まつりを実施した。初夏に地元有志の協力を得て、「ささゆり・あじさい展」を実施した。伊古部鯉のぼりの会が隣接する伊古部遊園で行う「鯉のぼり飾り」に協力した。				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し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。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。				
	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規定に基づき、適正に管理されている。				
	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。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。				
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。	使用許可は基準に基づき適正に行われている。				
	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	
			利用者数				
a. 部屋利用者	7,928人	7,503人	7,335人	▲ 168人			
b. その他来館者	8,171人	7,616人	6,840人	▲ 776人			
H30稼働率: 13.7%			【要因分析】 知っつく!の開催回数及び参加者数が少なく、延べ参加人数が減少。同じくトラムも募集人員が少なかったため延べ人数が減少。3つのパン教室の開催が毎月から隔月になったこと。これらにより、30年度に2つの自主グループが立ち上がったにもかかわらず、利用者数が減少した。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修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ている。					

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）	利用者アンケート 大変満足56% ほぼ満足38% やや不満4% 大変不満1% （無回答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、利用者の満足度は高いものと考えられる。 ・大変不満との回答が1%あり、施設や備品の老朽化が考えられるため、安心して利用できるよう緊急度の高いものから改善していく必要がある。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			2階に洋式トイレを設置してほしい	現在のところ、対応困難なため、1階トイレを使用している		
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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の業務を区分し適正に経理されている。			
	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	4,582千円	指定管理事業費	4,556千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	198千円					
		収支差額	224千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 初夏に地元有志の協力を得て、「ささゆり・あじさい展」を実施した。伊古部鯉のぼりの会が隣接する伊古部遊園で行う「鯉のぼり飾り」に協力した。					
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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業としてささゆり・あじさい展を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い点があげられるが、利用者の増加までには至っていない。 一方で、施設・設備面で不満を感じている市民がいる点については今後の課題である。					



平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	北部地区市民館
所在地	豊橋市大村町字仲川原48-5
指定管理者	北部地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成29年度指定管理料(決算)	4,752千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	4,923千円

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市民館まつりを実施した。				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し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。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。				
	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規定に基づき、適正に管理されている。				
	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。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。				
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。	使用許可は基準に基づき適正に行われている。				
	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	
			利用者数				
a. 部屋利用者	22,678人	20,869人	20,218人	▲ 651人			
b. その他来館者	11,563人	10,569人	11,186人	617人			
H30稼働率: 32.4%			【要因分析】 利用料金の値上げで利用回数や利用枠を減らしたグループが増えた事が大きな理由である。利用料金の大幅な値上げが市民の活動の大きな支障となっていると考える。また、長く活動してきているグループの構成員の高齢化や子どもの成長などによるメンバーの減少も目立っている。 ヘルストロンや図書室、学習室といったその他来館者数が増加した事については、窓口で職員が挨拶や声かけ、利用方法の説明等を積極的に行い、利用しやすい雰囲気づくりに心がけている効果がでてきており、リピーターがかなり増えてきている。 使い勝手がよく活動内容に即している多目的室の利用率は依然高い状況にあることから見ても、調理室や和室など現代の利用者には利用しにくい施設状況となっていることも利用者が増えない要因の一つと考える。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修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ている。					

ルに関する事項	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）	利用者アンケート 大変満足43% ほぼ満足46% やや不満8% 大変不満1% （無回答3%）  ・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、利用者の満足度は高いものと考えられる。  ・大変不満との回答が1%あり、施設や備品の老朽化が考えられるため、安心して利用できるよう緊急度の高いものから改善していく必要がある。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容 対応			
			意見なし			
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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の業務を区分し適正に経理されている。			
	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	4,923千円	指定管理事業費	5,027千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	300千円					
		収支差額	196千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。					
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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられるが、利用者の増加までには至っていない。 一方で、施設・設備面で不満を感じている市民がいる点については今後の課題である。					

平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	南部地区市民館
所在地	豊橋市北山町95-1
指定管理者	南部地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成29年度指定管理料(決算)	4,752千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	4,923千円

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市民館まつりを実施した。				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し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。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。				
	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規定に基づき、適正に管理されている。				
	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。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。				
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。	使用許可は基準に基づき適正に行われている。				
	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	
			利用者数				
			a. 部屋利用者	18,277人	18,840人	19,519人	679人
b. その他来館者	45,622人	46,749人	46,145人	▲ 604人			
			H30稼働率: 31.7%				
			【要因分析】 自主グループの「子ども将棋」が駐車場問題で本郷地区市民館へ移ったため利用者が減ったが、新たな自主グループが増えたため室利用者数が増えた。隣接している中山田池公園で地元開催の盆踊り等が開催されなくなり、トイレ利用などの夜間の一般来館者が減り、結果前年度を少し上回る利用者数となった。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修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ている。					

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）	利用者アンケート 大変満足42% ほぼ満足53% やや不満5% 大変不満0% （無回答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			
			意見なし			
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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の業務を区分し適正に経理されている。			
	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	4,923千円	指定管理事業費	4,937千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	108千円					
		収支差額	94千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。					
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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い点があげられ、利用者の増加につながっている。					

平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊城地区市民館
所在地	豊橋市今橋町16
指定管理者	豊城地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成29年度指定管理料(決算)	4,752千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	4,923千円

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市民館まつりを実施した。自主事業として、八町校区の八町文化協会と共催で、地域の方に専門の音楽に触れてもらう「豊城音楽会」を、年2回開催した。また、地域の椿愛好者の方が椿の苗を、校区の方に配布したことから始まった「椿展」を3月に開催した。				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し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。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。				
	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規定に基づき、適正に管理されている。				
	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。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。				
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。	使用許可は基準に基づき適正に行われている。				
	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	
			利用者数				
a. 部屋利用者	27,133人	25,562人	26,231人	669人			
b. その他来館者	20,357人	18,911人	19,991人	1,080人			
H30稼働率: 42.2%			【要因分析】市民館独自の「市民館まつり」「豊城音楽会」の参加者が増加した。また、陸上競技場の改修が終わりトイレなどの利用者が増えた。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修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ている。					

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）	利用者アンケート 大変満足60% ほぼ満足36% やや不満3% 大変不満0% （無回答1%）  ・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。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			ネットで予約できないか	空き室状況がHPで分かることで理解を得る		
			一度に値上げしたので、少しずつにしてほしかった	—		
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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の業務を区分し適正に経理されている。			
	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	4,923千円	指定管理事業費	4,817千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	3千円					
		収支差額	109千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主事業として、八町校区の八町文化協会と共催で、地域の方に専門の音楽に触れてもらう「豊城音楽会」を、年2回開催した。 また、地域の椿愛好者の方が椿の苗を、校区の方に配布したことから始まった「椿展」を3月に開催した。					
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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業として椿展や音楽会を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられ、利用者の増加につながっている。					

平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	中部地区市民館
所在地	豊橋市東松山町23
指定管理者	中部地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成29年度指定管理料(決算)	4,621千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	4,787千円

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市民館まつりを実施した。				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し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。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。				
	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規定に基づき、適正に管理されている。				
	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。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。				
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。	使用許可は基準に基づき適正に行われている。				
	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	
			利用者数				
			a. 部屋利用者	18,310人	19,331人	18,136人	▲ 1,195人
b. その他来館者	11,982人	13,782人	11,817人	▲ 1,965人			
H30稼働率: 39.6%			【要因分析】 夏季に大集会室のエアコンが故障したことにより自主グループの利用が減った。また、自主グループの高齢化によるメンバーの減少。同様の理由により解散した自主グループもあったため				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修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ている。					



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）	利用者アンケート 大変満足51% ほぼ満足43% やや不満3% 大変不満0% （無回答4%）  ・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、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			
			意見なし			
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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の業務を区分し適正に経理されている。			
	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	4,787千円	指定管理事業費	4,803千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	34千円					
		収支差額	18千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。					
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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い点があるが、利用者の増加までには至っていない。					

平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	高師台地区市民館
所在地	豊橋市西幸町字浜池332-2
指定管理者	高師台地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成29年度指定管理料(決算)	4,621千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	4,787千円

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市民館まつりを実施した。親子で高師台体感と題して、親子で活動ができる講座を企画した。				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し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。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。				
	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規定に基づき、適正に管理されている。				
	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。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。				
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。	使用許可は基準に基づき適正に行われている。				
	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	
			利用者数				
			a. 部屋利用者	20,020人	19,288人	18,289人	▲ 999人
b. その他来館者	18,850人	19,794人	18,365人	▲ 1,429人			
			H30稼働率: 36.3%				
			【要因分析】 自主グループが減少したことにより、部屋利用者が減少した。図書談話室の利用は横ばいである。蔵書数が少ないこともある。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修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ている。					

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）	利用者アンケート 大変満足44% ほぼ満足51% やや不満4% 大変不満1% （無回答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考えられる。  ・大変不満との回答が1%あり、施設や備品の老朽化が考えられるため、安心して利用できるよう緊急度の高いものから改善していく必要がある。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			2階への階段が危険である	手荷物等は職員がお手伝いをした		
			2Fトイレに洋式便器が欲しい	なるべく1Fトイレを使用して頂いた		
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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の業務を区分し適正に経理されている。			
	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	4,787千円	指定管理事業費	4,812千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	78千円					
		収支差額	53千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 親子で高師台体感と題して、親子で活動ができる講座を企画した。講座内容によっては参加者がなかなか集まらない講座もあるため、広報・勧誘に努めた。					
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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業として高師台感という親子で参加できる講座を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられるが、利用者の増加までには至っていない。 一方で、施設・設備面で不満を感じている市民がいる点については今後の課題である。					

平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	東部地区市民館
所在地	豊橋市岩屋町字岩屋下66-1
指定管理者	東部地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成29年度指定管理料(決算)	4,621千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	4,787千円

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市民館まつりを実施した。地域の通所介護施設からいただいたボプリを来館者に配るなど、地域の交流を図った。				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し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。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。				
	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規定に基づき、適正に管理されている。				
	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。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。				
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。	使用許可は基準に基づき適正に行われている。				
	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	
			利用者数				
			a. 部屋利用者	14,522人	14,227人	14,501人	274人
b. その他来館者	17,883人	15,489人	14,864人	▲ 625人			
H30稼働率: 32.8%			【要因分析】 利用料が上がったこととメンバーの減少を理由に地区市民館(和室)の利用を一時見合わせたグループがあった。講師やメンバーの体調を考慮して8月、1月は活動を休止したグループ(和室)があった。和室とヘルストロンの利用減を外国籍グループと企業の会議による大集会室の利用増が補うかたちで全体としては1.2%の減にとどまった。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修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ている。					

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）	利用者アンケート 大変満足44% ほぼ満足51% やや不満5% 大変不満0% （無回答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		
			図書学習室に消しゴムのカス入れが欲しい	状況を確認し、改善した		
			夏にクーラーをつけてほしいと頼んだらつけてくれなかった	誤解をまねかないよう、丁寧な対応を心掛ける		
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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の業務を区分し適正に経理されている。			
	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。  収支計算書	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	4,787千円	指定管理事業費	4,671千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	41千円					
		収支差額	157千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 地域の通所介護施設からいただいたポプリを来館者に配るなど、地域の交流を図った。					
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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、地域の福祉施設と協力しながら、地域住民や館利用者との交流を図った点、職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられるが、利用者の増加までには至っていない。					

平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	東部地区市民館飯村分館
所在地	豊橋市飯村南四丁目6-3
指定管理者	東部地区市民館運営委員会(飯村分館)
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成29年度指定管理料(決算)	4,752千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	4,923千円

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市民館まつりを実施した。				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し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。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。				
	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規定に基づき、適正に管理されている。				
	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。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。				
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。	使用許可は基準に基づき適正に行われている。				
	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	
			利用者数				
			a. 部屋利用者	56,158人	49,428人	45,882人	▲ 3,546人
b. その他来館者	19,995人	19,505人	18,700人	▲ 805人			
H30稼働率: 50.2%			【要因分析】 構成人数が減少した自主グループが多数ある。合同で会を開いたり、相互乗り入れしたりして工夫はしている。グループ全体の高齢化がますます進んできていることも大きな理由と考えられる。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修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ている。					

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）	利用者アンケート 大変満足49% ほぼ満足48% やや不満4% 大変不満0% （無回答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			
			トイレの更新を希望する（多数）	現在のところ、対応は困難		
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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の業務を区分し適正に経理されている。			
	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	4,923千円	指定管理事業費	4,984千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	380千円					
		収支差額	319千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。					
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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業等を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられる。 今後の取り組みとして、市と指定管理者との連携強化を図り、より一層の利用率・満足度向上に努める必要がある。					



平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	南陽地区市民館
所在地	豊橋市草間町字平東89
指定管理者	南陽地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成29年度指定管理料(決算)	4,621千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	4,787千円

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市民館まつりを実施した。聾学校と協力し、エコキャップの回収を行い、地域との交流、環境配慮に努めた。				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し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。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。				
	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規定に基づき、適正に管理されている。				
	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。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。				
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。	使用許可は基準に基づき適正に行われている。				
	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	
			利用者数				
a. 部屋利用者	13,586人	13,051人	11,418人	▲ 1,633人			
b. その他来館者	11,116人	13,384人	13,176人	▲ 208人			
H30稼働率: 33.8%			【要因分析】自主グループの高齢化による活動休止及び使用料改定に伴い利用回数が減少したことによるもの。また、その他来館者については、夏の猛暑による影響と考えられる。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修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ている。					

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）	利用者アンケート 大変満足36% ほぼ満足53% やや不満8% 大変不満0% （無回答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、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		
			駐車場が狭い	利用者に乗り合わせや来館方法（手段）の見直しをお願いしている		
			机等に少しガタがきている	施設全体の状況を勘案し、対応を検討していく		
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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の業務を区分し適正に経理されている。			
	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。  収支計算書	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	4,787千円	指定管理事業費	4,755千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	67千円					
		収支差額	99千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 聾学校と協力し、エコキャップの回収を行い、地域との交流、環境配慮に努めた。					
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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、聾学校と協力しエコキャップの回収を行った点、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い点があげられるが、利用者の増加までには至っていない。 一方で、施設・設備面で不満を感じている市民がいる点については今後の課題である。					

平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	本郷地区市民館
所在地	豊橋市浜道町字桜50-7
指定管理者	本郷地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成29年度指定管理料(決算)	4,621千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	4,787千円

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市民館まつりを実施した。一か月ごとに自主サークルの作品展示会を行っている。4月～5月はクレイクラフトと趣味の作品を展示している。就労支援施設や放課後教室の団体と提携して「アート作品展」を常設した。				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し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。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。				
	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規定に基づき、適正に管理されている。				
	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。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。				
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。	使用許可は基準に基づき適正に行われている。				
	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	
			利用者数				
a. 部屋利用者	23,714人	26,946人	29,736人	2,790人			
b. その他来館者	7,140人	7,519人	8,132人	613人			
H30稼働率: 40.8%			【要因分析】 自主サークルが5増、2減。部屋利用数が増加。併設体育館の利用者が役員会等で利用することが増加。館自主講座が年6回行われて利用者増。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修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ている。					

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）	利用者アンケート 大変満足41% ほぼ満足55% やや不満4% 大変不満0%（無回答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。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容 対応			
			意見なし			
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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の業務を区分し適正に経理されている。			
	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	4,787千円	指定管理事業費	4,753千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	20千円					
		収支差額	54千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 一か月ごとに自主サークルの作品展示会を行った。4月～5月はクレイクラフトと趣味の作品を展示した。就労支援施設や放課後教室の団体と提携して「アート作品展」を常設した。					
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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業として作品展示会を実施し住民のサービス向上に努めた点、地区体育館と連携して音楽まつりを開催したことにより利用者の増加に寄与した点、職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられ、利用者の増加につながっている。					

平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	東陵地区市民館
所在地	豊橋市牛川町字乗小路32-31
指定管理者	東陵地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成29年度指定管理料(決算)	4,621千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	4,787千円

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市民館まつりを実施した。自主事業として、夏休みに地域の子どもを対象としたポスター教室を実施した。高齢者セミナーを地域の要望を聞いて、年10回以上の講座とした。				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し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。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。				
	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規定に基づき、適正に管理されている。				
	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。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。				
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。	使用許可は基準に基づき適正に行われている。				
	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	
			利用者数				
a. 部屋利用者	24,495人	26,103人	20,939人	▲ 5,164人			
b. その他来館者	28,989人	29,231人	28,008人	▲ 1,223人			
		H30稼働率: 48.9%	【要因分析】選挙投票や確定申告会場への来館者が減少したこと。頻りに利用している自主グループが2団体利用しなくなったこと。東陵カルチャー倶楽部への参加者が半減したこと。高齢化のため自主グループの参加者が減少したことなどにより、大幅に減少した。				
施設利用状況	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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修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ている。				

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）	利用者アンケート 大変満足53% ほぼ満足43% やや不満4% 大変不満1% （無回答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。 ・大変不満との回答が1%あり、アンケート内容から分析すると職員の接客が理由と思われるため、研修を通して指導を行った。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			毎回の申請が大変である	申請手順を丁寧に説明した		
			夜申込みに来たら分かっていなかった	主事同士の連携を密にするとともに、受付方法について再度確認した		
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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の業務を区分し適正に経理されている。			
	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	4,787千円	指定管理事業費	4,764千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	28千円					
		収支差額	51千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主事業として、夏休みに地域の子どもを対象としたポスター教室を実施した。高齢者セミナーを地域の要望を聞いて、年10回以上の講座とした。					
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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業としてポスター教室の実施や高齢者セミナーを10回以上実施し住民サービスの向上に努めた点があげられるが、利用者の増加までには至っていない。					