

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29年度指定管理料(決算)	41,000千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	41,000千円

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。					
			平成28年度	平成29年度	平成30年度	比較(H30-H29)	
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）	開館日数	308日	308日	308日	0日	
		利用者数					
		青少年センター	45,446人	51,306人	49,843人	▲ 1,463人	
		当施設関連機関	7,681人	6,074人	4,313人	▲ 1,761人	
これまで無料であった講座等を今年度から有料にしたこと、施設使用料を1.5倍に値上げしたことに加え、夏の酷暑、台風の影響が大きく、7、8、9月の利用者数が前年比3,661名の大幅減少となった。それ以外の月の利用は伸び、また宿泊棟の利用者数も昨年に比べ約1.7倍に増えたが、結果として1,463名の減となった。関連機関では、「子ども・若者相談総合窓口」の平成29年10月の移転に加え、「若者サポートステーション」「ほっとプラザ西」の利用者がそれぞれ834名、241名減少した。							
施設利用状況に関する	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。	広報とよはし・ヤングウェブを活用するとともに、HP・Facebookには、できる限り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。また、小学生への参加を呼び掛けるために、近隣小学校にチラシの全校児童配付を依頼しPRに努めた。市民の幅広いニーズに応えるために、青年講座の前期・後期の内容を見直したり、ネーチャーゲームやフラダンス等新たな講座を開催した。今年度初めて「センターフェスティバル」を実施し、センターの活動や歴史など周知が図られた。				

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）	(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	90.5%	6.9%	2.6%
			施設スタッフの説明・対応	88.2%	2.8%	9.0%
			設備・環境・美化	82.2%	13.2%	4.6%
			施設の使い勝手は大変良かった・良かったが90%以上であり、スタッフの対応および施設の環境も大変良かった・良かったが80%を超えている。あまり良くなかった・良くなかったの数値も低く、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		
		宿泊室を気持ちよく使いたい。		襖の張替え、畳の防虫処理をした。		
		青年団室の整備をお願いしたい。		使用できるように床にベニヤ板を敷き詰めた。		
		楽しく参加できる講座を実施してほしい。		フラダンス、しめ縄づくり等新たな講座を実施した。		
		運動広場を整備してほしい。	土の補充、転圧によって水捌けを良くした。			
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。	夜間の運動広場の利用に対する近隣住民からの苦情について、住民から直接話を聞く、利用団体の代表者に話をする、メンバー全員に話をするなど丁寧に対応することによってお互いに理解しあい、課題解決することができた。				
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。	人件費、委託料が予算を超えて執行されているが、修繕費、工事費などは適正に執行されており、全体的に概ね収支計画書通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	41,000千円	指定管理事業費	41,414千円
			利用料金収入	0千円		
			自主事業収入	323千円		
			その他収入	266千円		
		収支差額	175千円			
指定管理者の自己評価	<p>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。</p> <p>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。公共建築物定期点検の実施、宿泊棟の襖の張替えとダニ対策、運動広場の土の補充と転圧、受水槽・高架水槽の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。</p> <p>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。</p>					
総合評価	<p>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。</p> <p>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。講座の多くは好評であり指定管理者の努力が見られるが、一部の講座で参加者が集まらず内容と時期を変更するなどして、全体の参加者数は減少した。</p> <p>利用者アンケートでは、建物の老朽化を指摘するものが多いが、スタッフの接遇や施設管理は「大変良かった」、「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。</p> <p>しかし、利用者数は前年度と比べて減少しているため、安定的な利用者数が確保できるよう、自主事業の実施内容の見直しや新たな利用者の開拓など、今後も継続的な対応を求めたい。</p>					