平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，719千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，719千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	24,539人	23,386人	26,835人	3,449人
b. うちコミュニティ利用者数	24,246人	23,209人	26,515人	3,306人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	293人	177人	320人	143人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ数）の増加。

施設利用状況に関する事項	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。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足50% ほぼ満足42% 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、利用者の満足度は高いものと考えられる。

			内容	対応
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見		
	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。	

収入の部		支出の部	
指定管理料	1,719千円	指定管理事業費	1,820千円
利用料金収入	－		
自主事業収入	－		
その他収入	260千円		
		収支差額	159千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。
総合評価	平成29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。 評価できる点としては、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。 一方で、施設全般に対しては、市民の高い満足度を得られていないため、状況をよく調査し、利用者が安心して利用できるよう適正に管理運営業務を行う必要がある。 利用促進に繋がるような新しい取組みが実施されることを期待したい。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，719千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，719千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	19,144人	19,331人	17,710人	▲ 1,621人
b. うちコミュニティ利用者数	18,988人	19,024人	17,456人	▲ 1,568人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	156人	307人	254人	▲ 53人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の減少。

施設利用状況に関する事項	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。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足48% ほぼ満足34% やや不満12% 大変不満3%（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82%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。

	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	1,719千円	指定管理事業費	1,508千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	869千円		
			収支差額	1,080千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。
総合評価	平成29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。 評価できる点としては、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。 一方で、施設全般に対しては、老朽化により不満を感じる市民が多いため、状況を調査し計画的な改修に努め、利用者が安心して利用できるよう適正に管理運営業務を行う必要がある。 利用促進に繋がるような新しい取組みが実施されることを期待したい。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，649千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，649千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	21,344人	23,822人	20,654人	▲ 3,168人
b. うちコミュニティ利用者数	13,895人	15,068人	13,465人	▲ 1,603人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	7,449人	8,754人	7,189人	▲ 1,565人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）及び児童クラブ利用者の減少。

施設利用状況に関する事項	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。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足42% ほぼ満足52% 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、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
	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	1,649千円	指定管理事業費	1,593千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	176千円		
			収支差額	232千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。
総合評価	平成29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。 評価できる点としては、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。 一方で、施設全般に対しては、市民の高い満足度を得られていないため、状況をよく調査し、利用者が安心して利用できるよう適正に管理運営業務を行う必要がある。 利用促進に繋がるような新しい取組みが実施されることを期待したい。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，719千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，719千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	14,283人	13,023人	13,596人	573人
b. うちコミュニティ利用者数	13,826人	12,625人	13,167人	542人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	457人	398人	429人	31人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の増加。

施設利用状況に関する事項	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。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足41% ほぼ満足59% 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。

			内容	対応
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見		
	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。	

収入の部		支出の部	
指定管理料	1,719千円	指定管理事業費	1,620千円
利用料金収入	－		
自主事業収入	－		
その他収入	129千円		
		収支差額	228千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。
総合評価	平成29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。 評価できる点としては、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。 今後の取り組みとして、よりいっそうの利用率向上のため、利用者のニーズを考慮した取組を図る必要がある。 利用促進に繋がるような新しい取組みが実施されることを期待したい。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，719千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，719千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	18,086人	17,454人	14,389人	▲ 3,065人
b. うちコミュニティ利用者数	12,286人	13,208人	14,339人	1,131人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	5,800人	4,246人	50人	▲ 4,196人

【要因分析】
児童クラブがなくなったことにより全体の利用者数は減少したが、コミュニティ利用者数は増加した。

	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。	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。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足47% ほぼ満足44% 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、利用者の満足度は高いものと考えられる。

			内容	対応
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見		
	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	1,719千円	指定管理事業費	1,644千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	271千円		
			収支差額	346千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。運営委員会を年2回開催し、自治会の協力を得てインターネット導入の検討することや今後の修繕計画についてなど有益な意見交換をすることができた。
総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、校区市民館運営委員会において、インターネット導入の検討を行うなど、利用者の利便性向上のための取組を実施している。施設管理についても、今後の修繕計画について話合いを行うなど安全安心な施設運営を心掛けていることが伺える。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，719千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，719千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	19,620人	19,248人	18,843人	▲ 405人
b. うちコミュニティ利用者数	19,062人	18,812人	18,363人	▲ 449人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	558人	436人	480人	44人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の減少。

施設利用状況に関する事項	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。 平成29年度からホームページ内に市民館の予約状況の掲載を開始した。また、小学校や地域住民と協力し、市民館周辺の除草・清掃を行った。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足40% ほぼ満足48% やや不満9% 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88%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。

	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	1,719千円	指定管理事業費	1,801千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	357千円		
			収支差額	275千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・ホームページに部屋の予約状況を載せ、利用者がいつでも確認できるようにした。 ・小学校用務員さんや地域の方と協力し、市民館周辺の草刈りや樹木の剪定を行い、とてもきれいになった。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、ホームページに予約状況を掲載するなど利用者目線に立った取組みを行い、利用者の利便性向上に貢献している。施設管理についても小学校や地域住民と連携を図り市民館周辺の環境整備を行うなど、コミュニティ施設の利点を生かした市民館運営を実施している。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，719千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，719千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	30,946人	29,365人	27,667人	▲ 1,698人
b. うちコミュニティ利用者数	15,691人	16,292人	16,213人	▲ 79人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	15,255人	13,073人	11,454人	▲ 1,619人

【要因分析】
全体の利用者数は減少したが、コミュニティ利用者数はほぼ横ばいとなっている。

施設利用状況に関する事項	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、地域住民と協力し、市民館敷地内の樹木剪定及び駐車場の除草・清掃を行った。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足35% ほぼ満足62% 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
	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	1,719千円	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	122千円		
			収支差額	113千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・地域の人と協力し、樹木剪定を行った。駐車場の除草、清掃を地域の人と協力し行った。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、施設管理については、地域住民と連携を図り市民館の樹木剪定や駐車場の除草、清掃を行うなど、コミュニティ施設の利点を生かした市民館運営を実施している。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，719千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，719千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	17,107人	16,250人	16,663人	413人
b. うちコミュニティ利用者数	14,779人	13,840人	14,101人	261人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	2,328人	2,410人	2,562人	152人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の増加。

施設利用状況に関する事項	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。 地域で実施する資源回収への収集協力を行ったり、校区自治会のFACEBOOKを活用し、市民館で開催する講座の広報を行った。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	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、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
	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	1,719千円	指定管理事業費	1,813千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	620千円		
			収支差額	526千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・多米小学校の資源回収（年3回）、アルミ缶や段ボール等の収集協力に努めた。 ・いきいき講座の案内を学校を通じて児童に配るのみならず、多米校区自治会のFACEBOOKに「市民館からのお知らせ」として掲載した。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、小学校や自治会などと連携して資源回収やFACEBOOKでの広報を行うなど地域交流の拡大や利用率向上に向けた様々な取組みを実施している。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，719千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，719千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	29,239人	29,226人	36,364人	7,138人
b. うちコミュニティ利用者数	24,969人	24,556人	27,506人	2,950人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	4,270人	4,670人	8,858人	4,188人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の増加及び児童クラブ利用者の増加。

施設利用状況に関する事項	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、自治会と協力し、市民館敷地内の除草・清掃を行った。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	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
	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	1,719千円	指定管理事業費	1,671千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	105千円		
			収支差額	153千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・市民館だよりで夏まつりや市民館まつりのことを載せて集客アップに努めた。クスノキが多く、近所の家々に落葉が飛んでいつも苦情が出ていたが自治会と協力し、草むしりや落ち葉の片づけをしたことできれいになった。また、花などを生け、気持ちのいい市民館になるよう努めた。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、市民館だよりに市民館主催行事を掲載し、集客アップに努めるなど、利用者数向上への取組みを積極的に行っている。施設管理についても、自治会と連携して市民館周辺の環境整備を行うなど、コミュニティ施設の利点を生かした市民館運営を実施している。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	１，７１９千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	１，７１９千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	10,620人	13,528人	12,797人	▲ 731人
b. うちコミュニティ利用者数	5,971人	7,161人	6,526人	▲ 635人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	4,649人	6,367人	6,271人	▲ 96人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の減少。

施設利用状況に関する事項	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、自主グループ（子育てサークル）の新規開設支援を行ったり、児童クラブ向けの利用の手引きを作成し、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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足38% ほぼ満足62% 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。

	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	1,719千円	指定管理事業費	1,717千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	70千円		
			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、適正に管理することができた。 ・図書の貸出を増やすため、貸出券いっぱいに借りた人に100均の文具を景品として渡すようにしたところ貸出数が増えた。 ・保育園の親に声をかけ、子育てサークルとして11月と1月に利用してもらった。今後も継続できるよう支援していきたい。 集会室をより使いやすくするため、演台をとって小さなロッカーを置いた。 ・児童クラブの集会室、図書室、トイレ等の利用の手引きを作成し、貼紙をした。地元の人と協力し市民館、駐車場の草刈りをした。
総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、地域住民のニーズを把握し子育てサークル開設の支援を行うなど、子育てのしやすい地域づくりや利用率向上への取組みを積極的に行っている。施設管理についても、児童クラブに向けた利用の手引きを作成し、利用者が快適に利用できる環境づくりを実施した。また、地域住民と連携を図り市民館駐車場の除草を行うなど、コミュニティ施設の利点を生かした市民館運営を実施している。今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，709千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	21,625人	19,885人	19,967人	82人
b. うちコミュニティ利用者数	20,820人	19,604人	19,703人	99人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	805人	281人	264人	▲ 17人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の増加。

施設利用状況に関する事項	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、ロビーでの自主グループの作品展示を開始した。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足62% ほぼ満足38% 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。

	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	1,709千円	指定管理事業費	1,611千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	140千円		
			収支差額	238千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・館内ロビーに自主グループの作品の展示をすることで、活動の様子を他の利用者と共有することで更なる利用促進を図ることができた。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、自主グループ活動の活性化を図るため、館内に自主グループの作品を展示するなど利用率向上に向けた取組みを積極的に実施している。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，709千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	21,905人	21,267人	19,154人	▲ 2,113人
b. うちコミュニティ利用者数	21,617人	21,095人	18,842人	▲ 2,253人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	288人	172人	312人	140人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ数）の減少。

施設利用状況に関する事項	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。 利用者チェック表の作成・設置やトイレに便座除菌シートを設置したり、和室の座卓の台座を作製した。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	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
	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	1,709千円	指定管理事業費	1,800千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	139千円		
			収支差額	48千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・窓口に利用者チェック表を設置し、利用者の意識向上に努めた。 ・トイレに便座除菌シートを設置したことで、利用者の快適性が向上した。また、和室使用者の要望で座卓の底上げ台座を作製し、利用者の利便性も向上した。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、施設管理については、利用者の要望により、和室の机の底上げ台座を作製したことや、利用後の片づけ、清掃などのチェック表の作成、便座除菌シートの新規設置など、利用者が快適に利用できる環境づくりを実施した。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	野依校区市民館
所在地	豊橋市野依町字上ノ山33－4
指定管理者	野依校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，649千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，649千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	16,540人	27,534人	30,592人	3,058人
b. うちコミュニティ利用者数	16,209人	17,891人	19,152人	1,261人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	331人	9,643人	11,440人	1,797人

【要因分析】
コミュニティ利用（地域の夏祭り）での利用者数の増加。

施設利用状況に関する事項	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、図書室とロビーの間にアコーディオンカーテンを設置した。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足52% ほぼ満足39% 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、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
	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	1,649千円	指定管理事業費	1,651千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	421千円		
			収支差額	419千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・談話室の冷暖房の効率、防音性を高めるために部屋と廊下の間にアコーディオンカーテンを設置した。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、施設管理については、図書談話室と廊下の間にアコーディオンカーテンを設置し、冷暖房効率、防音性が向上したことは利用者の快適な利用につながり、また結果として経費削減にも貢献している。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，709千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	20,613人	22,286人	25,540人	3,254人
b. うちコミュニティ利用者数	20,592人	22,145人	25,501人	3,356人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	21人	141人	39人	▲ 102人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の増加。

施設利用状況に関する事項	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。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足63% ほぼ満足31% 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、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
	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	1,709千円	指定管理事業費	1,686千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	83千円		
			収支差額	106千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。
総合評価	平成29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。 評価できる点としては、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。 一方で、施設全般に対しては、市民の高い満足度を得られていないため、状況をよく調査し、利用者が安心して利用できるよう適正に管理運営業務を行う必要がある。 利用促進に繋がるような新しい取組が実施されることを期待したい。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，709千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	17,517人	16,984人	17,120人	136人
b. うちコミュニティ利用者数	17,127人	16,668人	16,759人	91人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	390人	316人	361人	45人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の増加。

施設利用状況に関する事項	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、集会室の机をキャスター付のものに更新したり、トイレットペーパーホルダーを利便性の高いものに更新した。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足47% ほぼ満足44% 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、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
	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	1,709千円	指定管理事業費	1,555千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	411千円		
			収支差額	565千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・集会室の高机をキャスター付に替えたところ利用者から使いやすくなったとの声が多く聞かれるようになった。また、トイレットペーパーホルダーを棚付でワンタッチ交換できるものに取り換えた。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、 利用者の利便性向上を図り、キャスター付の机やトイレットペーパーホルダーの購入など指定管理料の範囲内で様々な取組みを実施している。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，709千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	13,391人	13,300人	14,584人	1,284人
b. うちコミュニティ利用者数	5,701人	5,747人	6,574人	827人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	7,690人	7,553人	8,010人	457人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の増加及び児童クラブ利用人数の増加。

施設利用状況に関する事項	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。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	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。

	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	1,709千円	指定管理事業費	1,665千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	44千円		
			収支差額	88千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。
総合評価	平成29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。 評価できる点としては、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。 今後の取り組みとして、よりいっそうの利用率向上のため、利用者のニーズを考慮した取組みを図る必要がある。 利用促進に繋がるような新しい取組が実施されることを期待したい。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，709千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	13,155人	11,382人	13,004人	1,622人
b. うちコミュニティ利用者数	12,757人	11,104人	12,472人	1,368人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	398人	278人	532人	254人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の増加。

施設利用状況に関する事項	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、駐車禁止区域の看板の設置や、駐車場の樹木剪定を行った。 室内設備としては、カフェコーナー・マッサージチェアの新設を行った。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足50% ほぼ満足47% 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。

	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	1,709千円	指定管理事業費	1,780千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	102千円		
			収支差額	31千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・駐車禁止区域の看板を作成し、利用者の安全安心を推進した。また、垣根を伐採、駐車しやすくするため樹木の剪定を行い、景観、安全の向上に努めた。 ・館内の不用品を見直し、利用のしやすさ、管理のしやすさにつなげた。 ・行事予定表の毎月の回覧の代わりに不定期のお便りを回覧したことで校区予算の削減につなげた。 ・カフェコーナー、マッサージチェアを設けることで利用者に楽しんでいただけた。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、 地域住民が気軽に立ち寄り、交流ができるようにするため、カフェコーナーとマッサージチェアを新たに整備したことは、住民同士の交流の拡大や利用率の向上に貢献している。 また、施設管理についても駐車場内の看板の整備、樹木剪定、必要備品の見直しなど、利用者が安全で快適に使用できる環境づくりに取り組んでいる。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	石巻校区市民館金田分館
所在地	豊橋市石巻町字藪下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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，679千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，679千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	平成27年度 / 平成28年度 / 平成29年度 / 比較(H29-H28) 開館日数 360日 / 359日 / 359日 / 0日 利用者数 a. 利用者数 13,815人 / 15,530人 / 15,761人 / 231人 b. うちコミュニティ利用者数 13,815人 / 15,530人 / 15,568人 / 38人 c. うち選挙・児童クラブ等利用者数 0人 / 0人 / 193人 / 193人 【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ利用者）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。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足70% ほぼ満足30% 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。

	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	1,679千円	指定管理事業費	1,857千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	280千円		
			収支差額	102千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。
総合評価	平成29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。 評価できる点としては、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。 今後の取組みとして、よりいっそうの利用率向上のため、利用者のニーズを考慮した取組を図る必要がある。 利用促進に繋がるような新しい取組みが実施されることを期待したい。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，709千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	14,616人	15,178人	14,247人	▲ 931人
b. うちコミュニティ利用者数	8,005人	8,101人	7,082人	▲ 1,019人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	6,611人	7,077人	7,165人	88人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の減少。

施設利用状況に関する事項	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、市民館まつりで新企画（三世代交流）を実施した。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足41% ほぼ満足56% 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
	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	1,709千円	指定管理事業費	1,780千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	387千円		
			収支差額	316千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・市民館まつりで3世代交流を企画し、実施した。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、 市民館まつりで三世代交流を企画、実施したことは、地域交流の拡大や、新たな利用者の獲得に貢献している。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，709千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	10,974人	10,043人	9,570人	▲ 473人
b. うちコミュニティ利用者数	6,021人	5,173人	4,514人	▲ 659人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	4,953人	4,870人	5,056人	186人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の減少。

施設利用状況に関する事項	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、市民館まつりで甘酒の提供を開始するなど新たな取組をはじめた。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足61% ほぼ満足33% 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、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
	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	1,709千円	指定管理事業費	1,593千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	382千円		
			収支差額	498千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・市民館まつりでの甘酒の提供はとても好評で、利用促進につながった。
総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、 地域交流の場である市民館まつりでの企画を、地域住民や利用者が喜んでもらえるよう工夫して実施している点は、地域交流の拡大や、今後の利用率の向上につながっていると考えられる。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，709千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	17,421人	17,670人	16,701人	▲ 969人
b. うちコミュニティ利用者数	11,282人	9,494人	7,703人	▲ 1,791人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	6,139人	8,176人	8,998人	822人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の減少。

施設利用状況に関する事項	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。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足44% ほぼ満足47% 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91%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
	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	1,709千円	指定管理事業費	1,709千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	－		
			収支差額	0千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。
総合評価	平成29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。 評価できる点としては、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。 一方で、施設全般に対しては、市民の高い満足度を得られていないため、状況をよく調査し、利用者が安心して利用できるよう適正に管理運営業務を行う必要がある。 利用促進に繋がるような新しい取組みが実施されることを期待したい。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，709千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	14,904人	14,883人	18,015人	3,132人
b. うちコミュニティ利用者数	13,860人	13,797人	13,951人	154人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	1,044人	1,086人	4,064人	2,978人

【要因分析】
芦原小学校大規模改修により一時的に児童クラブが校区市民館で開設されたことによる増加。

施設利用状況に関する事項	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。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足47% ほぼ満足34% やや不満19% 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81%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。

	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	1,709千円	指定管理事業費	1,654千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	77千円		
			収支差額	132千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・芦原小学校校舎一部改築に伴い、第二児童クラブが一時的に校区市民館（児童室）に移転となることから、利用計画を見直し、これまでの利用者等との調整を行った。関係者の理解もいただき、スムーズな移転と移転期間中の児童との交流を図ることができた。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、 芦原小学校大規模改修に伴う児童クラブの市民館への一時移転に際して、市役所等関係機関や利用者の間で円滑な調整を行うなど地域住民との連携を図ることができた。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料（決算）	１，７０９千円
平成29年度指定管理料（決算見込）	１，７０９千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	25,180人	21,370人	22,730人	1,360人
b. うちコミュニティ利用者数	24,454人	20,897人	21,845人	948人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	726人	473人	885人	412人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の増加。

施設利用状況に関する事項	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。 市民館まつりでの新企画（窓ガラス用クレヨンを使用し、窓に絵を書く）を実施したり、移動図書館を呼び、親子向けのイベントを開催した。 また、こども食堂も年４回開催した。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足57% ほぼ満足37% やや不満3% 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
	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	1,709千円	指定管理事業費	1,781千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	239千円		
			収支差額	167千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・市民館まつりでキットパスを使い窓ガラスいっぱいに絵をかいて楽しんでもらった。 ・講談社のキャラバンカー移動図書館としてに来てもらったが、大変好評だった。 ・ひとり親家族の子どもや共働きの子ども向けにワイワイレストランを開いた。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、 地域交流の場である市民館まつりで利用者が楽しめる企画の実施や、自治会など各種団体と連携して子どもと保護者向けの移動図書館の開催、こども食堂の開催など、多彩な地域行事を企画運営していることは、地域活動の活性化や利用率の向上に貢献している。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，709千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	10,467人	11,282人	11,975人	693人
b. うちコミュニティ利用者数	10,181人	10,840人	11,503人	663人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	286人	442人	472人	30人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用）の増加。

施設利用状況に関する事項	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。 安全確保のため小学校に依頼し、樹木剪定を実施したり、玄関扉にストッパーの取付を行った。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足50% ほぼ満足42% 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、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
	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	1,709千円	指定管理事業費	1,483千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	499千円		
			収支差額	725千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・集会室の窓まで伸びていた樹木の剪定を行ったことで、部屋が明るくなり、風通しもよくなった。 ・玄関扉の開閉時に押す、引くの間違いを防止するため、ストッパーを取り付けたことで、利用の安全に繋がった。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、 樹木の剪定や玄関扉にストッパーを取り付けるなど、利用者が快適で安全に利用できる環境づくりを推進した。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，709千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	15,825人	14,463人	14,694人	231人
b. うちコミュニティ利用者数	10,901人	9,648人	9,521人	▲ 127人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	4,924人	4,815人	5,173人	358人

【要因分析】
全体の利用者数は増加したが、コミュニティによる利用者数は減少した。

施設利用状況に関する事項	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。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足55% ほぼ満足39% やや不満3% 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
	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	1,709千円	指定管理事業費	1,674千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	418千円		
			収支差額	453千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。
総合評価	平成29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。 評価できる点としては、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。 今後の取組みとして、よりいっそうの利用率向上のため、利用者のニーズを考慮した取組を図る必要がある。 利用促進に繋がるような新しい取組みが実施されることを期待したい。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，709千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	18,177人	18,480人	18,001人	▲ 479人
b. うちコミュニティ利用者数	18,089人	18,427人	17,784人	▲ 643人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	88人	53人	217人	164人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の減少。

施設利用状況に関する事項	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、校区自治会の広報やホームページを活用し、市民館の広報を行い、情報提供に努めた。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足34% ほぼ満足57% 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、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
	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	1,709千円	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	155千円		
			収支差額	179千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・校区だより、ホームページを通じて利用方法の案内を充実し、利用促進に努めた。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、 校区だよりや自治会ホームページでの市民館の広報を充実させるなど、自治会等と連携し市民館利用率の向上に向けた取組みを実施している。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，709千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	25,418人	23,818人	24,197人	379人
b. うちコミュニティ利用者数	24,948人	23,422人	23,882人	460人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	470人	396人	315人	▲ 81人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の増加。

施設利用状況に関する事項	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、利用時の注意書きを作成し、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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足65% ほぼ満足31% 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
	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	1,709千円	指定管理事業費	1,617千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	166千円		
			収支差額	258千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・館内に利用時の注意書きを掲示し、利用者の意識向上に努めた。
総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、新たに利用時の注意書きを掲示し、利用者が快適に利用できる環境づくりを推進したことも評価できる。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，709千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	29,471人	28,635人	28,792人	157人
b. うちコミュニティ利用者数	28,678人	28,041人	28,193人	152人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	793人	594人	599人	5人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の増加。

施設利用状況に関する事項	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、市民館で開催する講座の写真を掲示板に貼り、広報を行った。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足63% ほぼ満足31% やや不満3% 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
	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	1,709千円	指定管理事業費	1,703千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	18千円		
			収支差額	24千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・市民館まつりはこれまでカラオケと踊りの発表がほとんどであったが各種団体の女性会長、役員と地域スタッフが一緒に1曲踊るなど、地域とのコミュニケーションを図った。 ・防災訓練の時に各委員さんへの架け橋となったり、市民館の備品を活用して炊き出し訓練を手伝った。 ・いきいき子育て促進事業のPRのためパン教室や豆まき、ぼたもちづくりなど、こどもたちとの行事をカメラにおさめ掲示板に貼り、利用者に見てもらった。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、市民館の活動を掲示し、利用率向上への取組みを実施していることや、市民館まつりでの企画を地域住民や利用者が喜んでもらえるよう工夫していること、校区自治会の防災訓練で炊き出しを行うなど、地域交流拡大や自治会等各種団体との協力体制の構築に向けた取組みを積極的に実施していることは大変評価できる。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，709千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	32,658人	30,373人	26,643人	▲ 3,730人
b. うちコミュニティ利用者数	15,476人	15,043人	13,160人	▲ 1,883人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	17,182人	15,330人	13,483人	▲ 1,847人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の減少。

施設利用状況に関する事項	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、自治会等と協力し、和室の畳の表替えを行ったり、玄関ロビーに広報チラシ用の棚を設置したりした。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足53% ほぼ満足38% 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、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
	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	1,709千円	指定管理事業費	1,790千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	105千円		
			収支差額	24千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・地域の方、自治会のご好意による寄付で和室の畳の表替えを行うことができた。 玄関ロビーに棚を設置したことで、広報チラシなどが利用者にとって見やすくなった。
総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、 市役所等の広報チラシを整理するために新たに棚を設置するなど、利用者が利用しやすい環境づくりのための取組みを実施している。また、校区市民館は築35年以上経過し、老朽化が進行している施設であるが、自治会をはじめとする地域の方の協力によって畳の表替えを行うなど、施設整備の充実を図ることができた。今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料（決算）	１，７０９千円
平成29年度指定管理料（決算見込）	１，７０９千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	24,899人	26,549人	24,853人	▲ 1,696人
b. うちコミュニティ利用者数	24,772人	26,472人	24,719人	▲ 1,753人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	127人	77人	134人	57人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の減少。

施設利用状況に関する事項	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、トイレの清掃道具を各個室内に設置した。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足39% ほぼ満足53% 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、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
	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	1,709千円	指定管理事業費	1,736千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	221千円		
			収支差額	194千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・地域スタッフ不在時にトイレの便座等を汚してしまった時のために清掃道具等を各トイレの個室に置くようにし、常に清潔に保たれるように利用者の意識向上に努めた。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、 トイレの清掃道具を各トイレに新たに設置し、地域スタッフ不在時でも利用者自身で清掃ができるようにしたことは他の利用者が快適に施設を利用できる環境づくりに貢献した。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	高根校区市民館
所在地	豊橋市西七根町字中石塚1－7
指定管理者	高根校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，709千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a.利用者数	11,976人	11,473人	9,433人	▲ 2,040人
b.うちコミュニティ利用者数	6,738人	6,151人	6,053人	▲ 98人
c.うち選挙・児童クラブ等利用者数	5,238人	5,322人	3,380人	▲ 1,942人

【要因分析】
全体の利用者数は減少したが、コミュニティによる利用者数はほぼ横ばいとなっている。

施設利用状況に関する事項	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、wifi中継器を設置し、和室でのカラオケ利用を可能とした。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足75% ほぼ満足25% 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。

	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	1,709千円	指定管理事業費	1,775千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	439千円		
			収支差額	373千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・地域で用意したパソコンとwifi中継器を使用し、和室でカラオケが利用できるようになった。 ・今年の市民館まつり芸能発表で使用予定で、今後のサークル活動の拡がりに期待している。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、 和室で新たにカラオケを使用できるようにし、市民館まつりなど地域行事の活性化や、利用率向上に向けた取組みを実施している。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，709千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	30,343人	33,767人	31,543人	▲ 2,224人
b. うちコミュニティ利用者数	15,948人	17,699人	16,583人	▲ 1,116人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	14,395人	16,068人	14,960人	▲ 1,108人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の減少。

施設利用状況に関する事項	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、小学校低学年の子ども向けの利用の注意書きを作成、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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足37% ほぼ満足53% やや不満5% 大変不満0%（無回答5%） ・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、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
	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	1,709千円	指定管理事業費	1,699千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	124千円		
			収支差額	134千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・図書室への利用の注意書に低学年の子どもでも分かるようにふりがな付のものにした。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、 低学年の子どもも図書室を利用できるよう、利用時の注意書きをふりがな付のものにしたことは、図書貸出数、利用率の向上に貢献している。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，709千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	21,025人	19,897人	19,412人	▲ 485人
b. うちコミュニティ利用者数	14,057人	13,520人	12,796人	▲ 724人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	6,968人	6,377人	6,616人	239人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の減少。

施設利用状況に関する事項	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、市民館主催で習字教室を実施したり、花壇や鉢植えの花の植替えを行った。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足63% ほぼ満足28% 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、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
	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	1,709千円	指定管理事業費	1,568千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	100千円		
			収支差額	241千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・市民館まつりに来場する人へおもてなしを考え、花壇や鉢植えに季節の花を植えた。 ・夏休みに市民館で習字教室を行い、その作品を市民館まつりに展示した。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、 地域交流の場である市民館まつりで、地域住民に喜んでもらえるよう花壇等に季節の花を植えたことや、習字教室を開設し、作品を市民館まつりで展示するなど、積極的に市民館運営に取組み、地域交流の拡大や利用率の向上に貢献している。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料（決算）	１，７０９千円
平成29年度指定管理料（決算見込）	１，７０９千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	21,570人	20,445人	21,163人	718人
b. うちコミュニティ利用者数	21,507人	20,445人	21,163人	718人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	63人	0人	0人	0人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の増加。

施設利用状況に関する事項	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。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足57% ほぼ満足43% 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。

	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	1,709千円	指定管理事業費	1,721千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	184千円		
			収支差額	172千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。グループ人数が多く、他のグループと駐車場のことでいざこざが起きたため、各グループの乗ってくる車の台数と場所を決めて納得していただき、仲良く利用してもらえるようになった。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、 駐車可能台数が限られたなかで、駐車台数の調整を行い、利用者が快適に利用できる環境づくりに貢献している。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，709千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	19,206人	18,132人	18,918人	786人
b. うちコミュニティ利用者数	18,786人	17,788人	18,516人	728人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	420人	344人	402人	58人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の増加。

施設利用状況に関する事項	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、安全に利用できるよう駐輪場の利用に関する注意書きを作成した。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足57% ほぼ満足43% 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。

	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	1,709千円	指定管理事業費	1,712千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	42千円		
			収支差額	39千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・放課後や学校休業日など駐輪場に溢れる自転車で市民館の入口が塞がらないよう駐輪に関する貼紙を作成し注意喚起を促した。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、 駐輪場に注意書きを掲示し、利用者が快適に利用できる環境づくりを推進している。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，709千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	24,404人	25,104人	23,626人	▲ 1,478人
b. うちコミュニティ利用者数	18,711人	19,231人	17,863人	▲ 1,368人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	5,693人	5,873人	5,763人	▲ 110人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の減少

施設利用状況に関する事項	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。 市民館まつりで新企画（講座体験）を実施したり、和室舞台を整理し、備品（丸イス）を設置した。 このほか、緊急時の対応として火災予防アナウンスを年２回実施し、利用者の意識啓発を行った。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足35% ほぼ満足60% 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
	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	1,709千円	指定管理事業費	1,552千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	323千円		
			収支差額	480千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・市民館まつりでいきいき講座体験を行い、地域の方々にも見ていただいた。 ・火災予防の館内アナウンスを年2回実施し、利用者の意識向上に努めた。 ・利用者の要望から、和室の舞台の整理と丸イスの設置を行い、環境の改善を行った。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、施設管理についても、利用者の要望の高い備品の整備を行うなど、利用者が快適に利用できる環境づくりに取り組んでいる。 また、地域交流の場である市民館まつりで地域住民向けの講座体験を実施するなど、地域交流の拡大や利用率向上への取組みを積極的に進めている。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，709千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a.利用者数	26,190人	26,742人	27,191人	449人
b.うちコミュニティ利用者数	16,003人	16,432人	17,006人	574人
c.うち選挙・児童クラブ等利用者数	10,187人	10,310人	10,185人	▲ 125人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の増加。

施設利用状況に関する事項	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、ブルーレイ、DVDデッキを設置し、健康体操のPR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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足64% ほぼ満足24% やや不満6% 大変不満6% ・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。

	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	1,709千円	指定管理事業費	1,824千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	360千円		
			収支差額	245千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・ブルーレイ、DVDデッキを購入し、使用方法と「ほの国たいそうDVD」の案内をPRした。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、 利用者層に合わせて、健康体操をPRするなど、工夫して館運営に取り組んでいることは評価できる。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料（決算）	１，７０９千円
平成29年度指定管理料（決算見込）	１，７０９千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	21,822人	22,424人	20,530人	▲ 1,894人
b. うちコミュニティ利用者数	21,440人	22,361人	20,530人	▲ 1,831人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	382人	63人	0人	▲ 63人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の減少。

施設利用状況に関する事項	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、自主グループ（健康体操）の新規開設支援を行った。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足50% ほぼ満足44% 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、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
	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	1,709千円	指定管理事業費	1,502千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	695千円		
			収支差額	902千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・七夕かざりを作り、利用者のみなさんに願い事を書いていただき楽しんでいただけた。 ・ティーズの撮影を通じて利用者の方と協力し合うなどして活動の紹介ができた。 ・体操（年配の方向け）を始めたい方々の相談に乗ることで、新たなグループができ、市民館の利用促進につながった。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高い。 地域住民の相談に乗り、健康体操のサークル開設の支援を行うなど、利用率向上への取組を積極的に行ったり、ティーズの撮影や七夕かざりを利用者と協力し合い実施するなど、親しみのもてる市民館運営に取り組んでおり、このことは地域交流の拡大や利用率向上の誘因となっていると考えられる。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，709千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	17,156人	16,621人	17,359人	738人
b. うちコミュニティ利用者数	16,767人	16,433人	16,973人	540人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	389人	188人	386人	198人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の増加。

施設利用状況に関する事項	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。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足57% ほぼ満足32% やや不満12% 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。

	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	1,709千円	指定管理事業費	1,731千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	63千円		
			収支差額	41千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。
総合評価	平成29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。 評価できる点としては、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。 一方で、施設全般に対しては、老朽化により不満を感じる市民が多いため、状況を調査し計画的な改修に努め、利用者が安心して利用できるよう適正に管理運営業務を行う必要がある。 利用促進に繋がるような新しい取組みが実施されることを期待したい。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，709千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	14,938人	14,996人	11,052人	▲ 3,944人
b. うちコミュニティ利用者数	13,821人	14,237人	10,602人	▲ 3,635人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	1,117人	759人	450人	▲ 309人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ数）の減少。

施設利用状況に関する事項	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。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	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
	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	1,709千円	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	326千円		
			収支差額	356千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。
総合評価	平成29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。 評価できる点としては、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。 今後の取組みとして、よりいっそうの利用率向上のため、利用者のニーズを考慮した取組みを図る必要がある。 利用促進に繋がるような新しい取組みが実施されることを期待したい。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料（決算）	１，709千円
平成29年度指定管理料（決算見込）	１，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	17,893人	19,975人	20,980人	1,005人
b. うちコミュニティ利用者数	17,893人	19,975人	20,951人	976人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	0人	0人	29人	29人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の増加。

施設利用状況に関する事項	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、安全に利用できるよう駐車場の利用のきまりを作成し、周知した。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足55% ほぼ満足42% 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
	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	1,709千円	指定管理事業費	1,551千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	251千円		
			収支差額	409千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。市民館まつりでスタンプラリーの実施や、地域の人たちの協力でもちつき会を行うなど利用促進に努めた。 ・駐車場の利用のきまりを徹底し、事故のない安全な館運営につながった。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、施設管理についても、駐車場のきまりを利用者に周知するなど安全で事故のない館運営を行っている。 また、地域交流の場である市民館まつりでのスタンプラリー実施や地域住民と協力してもちつきを行うなど、地域交流の拡大や利用率向上への取組を行っていることは評価できる。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，709千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，709千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	41,001人	40,965人	36,107人	▲ 4,858人
b. うちコミュニティ利用者数	40,326人	40,323人	34,870人	▲ 5,453人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	675人	642人	1,237人	595人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の減少。

施設利用状況に関する事項	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。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足47% ほぼ満足47% やや不満3% 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
	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	1,709千円	指定管理事業費	1,464千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	1,114千円		
			収支差額	1,359千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。
総合評価	平成29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。 評価できる点としては、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。 一方で、施設全般に対しては、市民の高い満足度を得られていないため、状況をよく調査し、利用者が安心して利用できるよう適正に管理運営業務を行う必要がある。 利用促進に繋がるような新しい取組が実施されることを期待したい。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，699千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，699千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	21,356人	20,923人	18,746人	▲ 2,177人
b. うちコミュニティ利用者数	21,055人	20,692人	18,360人	▲ 2,332人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	301人	231人	386人	155人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の減少。

施設利用状況に関する事項	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。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足44% ほぼ満足50% やや不満3% 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
	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	1,699千円	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	21千円		
			収支差額	73千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。
総合評価	平成29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。 評価できる点としては、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。 一方で、施設全般に対しては、市民の高い満足度を得られていないため、状況をよく調査し、利用者が安心して利用できるよう適正に管理運営業務を行う必要がある。 利用促進に繋がるような新しい取組が実施されることを期待したい。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，699千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，699千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	26,685人	26,686人	23,207人	▲ 3,479人
b. うちコミュニティ利用者数	25,217人	25,336人	22,309人	▲ 3,027人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	1,468人	1,350人	898人	▲ 452人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の減少。

施設利用状況に関する事項	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、実習室利用後のチェック表を作成した。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足48% ほぼ満足41% やや不満12% 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。

	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	1,699千円	指定管理事業費	1,711千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	69千円		
			収支差額	57千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・実習室の使用方法が悪かったためチェック表を作成し、利用後にチェック項目に従い点検、確認をしてもらった。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高い。 新たに実習室利用後のチェック表を作成し、利用者が快適に利用できる環境づくりを推進するなど積極的な取組みは評価できる。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，699千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，699千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	36,906人	34,917人	40,635人	5,718人
b. うちコミュニティ利用者数	19,678人	18,949人	22,521人	3,572人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	17,228人	15,968人	18,114人	2,146人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）及び児童クラブ利用人数の増加。

施設利用状況に関する事項	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。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足58% ほぼ満足38% やや不満0% 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
	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	1,699千円	指定管理事業費	1,555千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	403千円		
			収支差額	547千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。
総合評価	平成29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。 評価できる点としては、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。 今後の取り組みとして、よりいっそうの利用率向上のため、利用者のニーズを考慮した取組を図る必要がある。 利用促進に繋がるような新しい取組が実施されることを期待したい。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，689千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，689千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	19,344人	20,558人	22,423人	1,865人
b. うちコミュニティ利用者数	18,626人	19,478人	21,250人	1,772人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	718人	1,080人	1,173人	93人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の増加。

施設利用状況に関する事項	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。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足43% ほぼ満足44% やや不満13% 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。

	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	1,689千円	指定管理事業費	1,653千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	187千円		
			収支差額	223千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。
総合評価	平成29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。 評価できる点としては、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。 一方で、施設全般に対しては、市民の高い満足度を得られていないため、状況をよく調査し、利用者が安心して利用できるよう適正に管理運営業務を行う必要がある。 利用促進に繋がるような新しい取組が実施されることを期待したい。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，679千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，679千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	16,942人	16,971人	19,795人	2,824人
b. うちコミュニティ利用者数	16,398人	16,242人	18,981人	2,739人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	544人	729人	814人	85人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ数）の増加。

施設利用状況に関する事項	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。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足45% ほぼ満足52% 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
	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	1,679千円	指定管理事業費	1,653千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	90千円		
			収支差額	116千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。
総合評価	平成29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。 評価できる点としては、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。 今後の取り組みとして、よりいっそうの利用率向上のため、利用者のニーズを考慮した取組を図る必要がある。 利用促進に繋がるような新しい取組が実施されることを期待したい。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	1，679千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，679千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	23,915人	24,467人	24,548人	81人
b. うちコミュニティ利用者数	22,160人	22,908人	23,409人	501人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	1,755人	1,559人	1,139人	▲ 420人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の増加。

施設利用状況に関する事項	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、自主グループ（高齢者の居場所づくり活動）の開設支援を行った。 このほか、騒音、環境への配慮として駐車場にアイドリングストップの看板を設置した。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足65% ほぼ満足35% 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。

	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	1,679千円	指定管理事業費	1,641千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	130千円		
			収支差額	168千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・「まちの居場所」として主に高齢者を対象とした「きてみてひろばつつじ」を地域のボランティアの人と協力して立ち上げ、毎月１回の開催でイベントを企画しコミュニケーションの場となるよう努めた。 ・市民館前ピロティ駐車場に「アイドリングストップ」の看板を作成し環境改善を推進した。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、 施設管理についても駐車場に注意書きを掲示するなど、環境改善へ向けた取組を実施し、市民の環境意識の向上に貢献している。また、地域住民と協力して、高齢者の居場所づくり活動を行うサークルを開設し、継続した活動を行うなど、地域交流の拡大、利用率向上への取組を積極的に行っていることは評価できる。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料(決算)	１，６５９千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	１，６５９千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	360日	359日	359日	0日
利用者数				
a. 利用者数	24,493人	26,001人	31,708人	5,707人
b. うちコミュニティ利用者数	23,973人	25,528人	31,007人	5,479人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	520人	473人	701人	228人

【要因分析】
コミュニティ利用（自主グループ利用者）の増加。

施設利用状況に関する事項	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、市民館まつりと校区文化祭の同時開催を開始し、地域住民が利用しやすいよう取り組んだ。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足53% ほぼ満足38% 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、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
	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	1,659千円	指定管理事業費	1,659千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	1千円		
			収支差額	1千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・市民館まつりで昨年度好評であったスタンプラリーに加えて、新たに校区の文化祭も同時に行うことにより、より多くの方に来ていただくことができた。

総合評価	平成29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。 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、市民の利用満足度が非常に高く、また、 市民館まつりを自治会等と連携し校区文化祭と同時開催としたことは、地域交流の拡大や、利用率向上につながっている。 今後も地域による施設運営管理のメリットを拡大していくことを期待する。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成28年度指定管理料（決算）	４，600千円
平成29年度指定管理料（決算見込）	４，619千円

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なっている。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	308日	308日	308日	0日
利用者数				
a. 利用者数	17,476人	16,535人	14,190人	▲ 2,345人
b. うちコミュニティ利用者数	15,637人	15,384人	12,862人	▲ 2,522人
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	1,839人	1,151人	1,328人	177人

【要因分析】
７、８月マッサージ機の故障による利用者数の減。

施設利用状況に関する事項	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。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 大変満足45% ほぼ満足45% 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、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
	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	4,619千円	指定管理事業費	4,806千円
	利用料金収入	－		
	自主事業収入	－		
	その他収入	282千円		
			収支差額	95千円

指定管理者の自己評価	・市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。
総合評価	平成29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。 評価できる点としては、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。 一方で、施設全般に対しては、市民の高い満足度を得られていないため、状況をよく調査し、利用者が安心して利用できるよう適正に管理運営業務を行う必要がある。 利用促進に繋がるような新しい取組が実施されることを期待したい。