様式1

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	職業訓練センター
所在地	豊橋市前田南町2丁目19－7
指定管理者	職業訓練法人豊橋共同職業訓練協会
指定期間	平成27年4月1日から平成32年3月31日
担当課	産業部商工業振興課(0532-51-2435)
平成28年度指定管理料(決算)	4,100千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	4,100千円

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、適正に行われている。
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	・職業訓練展の開催（2月10日）…訓練生作品の展示・販売。ものづくり講座の実施（木造建築科、板金科、造園科及び左官） ・木工クラブの活動支援（木工教室→自主グループの木工クラブとして独立、週3回活動。教室実施時3名→29年度6名） ・県の失業者向け委託訓練（受託者：大原学園）の誘致 ・左官技能検定の誘致
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	適正かつ効率的な施設管理職員の配置がされており、労働環境は関係法令等が遵守され適正なものとなっている。
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	事業計画書に記載されている通り、職員の意識啓発を促す研修（勉強会）を実施し、応対改善に努めている。
	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。	協定書に基づき「個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人情報が適正に管理されている。
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	緊急時には速やかに現場に赴き、適正な対応がなされている。
施設利用	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。	事業計画書に記載されている通り、利用者に対する平等・公平な対応がなされている。
	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	290日	286日	296日	10日
利用者数				
職業訓練協会	2,765人	2,717人	2,782人	65人
認定訓練	3,070人	2,589人	2,485人	▲ 104人
一般・その他	6,399人	8,378人	10,017人	1,639人
合計	12,234人	13,684人	15,284人	1,600人
一般・その他利用比率	52%	61%	66%	5%
職業訓練協会	393件	257件	242件	▲ 15件
認定訓練	451件	380件	418件	38件
一般・その他	1,162件	1,367件	1,627件	260件
合計	2,069件	1,974件	2,287件	313件
一般・その他利用比率	56%	69%	71%	2%

【要因分析】
・県の失業者向け委託訓練実施による利用増（一般・その他）
・訓練生の人数は横ばいだが、件数は28年度より増加（認定訓練）
・土日の施設開館の増加（一般・その他）

様式1

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。	ホームページ等で施設ＰＲを行い、施設の軽微な修繕は指定管理者自身で迅速に対応するなど施設サービスの向上に努めている。
	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）	利用者アンケート集計結果 1.利用する際の手続きや申請の方法 とても満足：42%、やや満足：46%、やや不満：13%、大変不満：0% 2.開館日(曜日)や開館時間について とても満足：72%、やや満足：28%、やや不満：0%、大変不満：0% 3..施設の運営全般に関して（立地や交通アクセス、建物・設備を除く） とても満足：46%、やや満足：50%、やや不満：4%、大変不満：0% 4.建物・設備を利用された感想 とても満足：24%、やや満足：34%、やや不満：24%、大変不満：17% 5.指定管理者、または職員の対応･マナー とても満足：48%、やや満足：48%、やや不満：4%、大変不満：0% 6.またご利用いただけますか 利用したい：85%、どちらともいえない：15%、利用しない：0%
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容：建物が古すぎる。特にトイレだけでも改造するべき 対応：清潔に保つようにした 内容：長机がそったり、割れたりしているので使いづらい 対応：固定できる部分は処置した 内容：長期の存続を希望する 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。	アンケートを取るなどして利用者の要望を吸い上げをしており、迅速かつ適切な対応を常に心がけられている。
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、事業計画書に基づき、小さな修繕や協会でできるものは自ら実施することにより、経費削減に努めている。
	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。	区分内訳ごとに見れば、事業計画書の収支予算書を上回っている費目があるものの、全体としては予算額と乖離していない。
		収支計算書	収入の部：指定管理料 4,100千円 収入の部：利用料金収入 収入の部：自主事業収入 収入の部：その他収入 支出の部：指定管理事業費 4,142千円 収支差額 ▲42千円

指定管理者の自己評価	利用者の声を聞きながら、改善できるところはして管理運営ができた。 これからも利用者がリピートしていきたいと思えるように、施設の管理に取り組みたいと思う。

総合評価	平成27年度に指定管理の基本協定を締結し3年目である。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切に管理され、老朽化した施設ではあるが指定管理者の努力により高い利用者満足度を得ている。利用状況については、認定訓練以外の時間帯での施設の有効活用を積極的に行う中で、県の失業者向け委託訓練や左官技能検定を誘致するなど、指定管理者ならではのネットワークを活用し、この地域における技術労働者の養成や職業の安定に貢献している。認定訓練の訓練生については業界の縮小により減少傾向であるが、東三河地域で在職者向けの普通認定訓練はここでしか実施しておらず、今後も訓練の維持･充実が望まれるところである。この点については、休止中の木工科の復活に向け、指定管理者が講師確保･事業所との調整に動き、実際に30年度から復活することとなり、評価している。