平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	二川地区市民館
所在地	豊橋市大岩町字東郷内111－1
指定管理者	二川地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成28年度指定管理料(決算)	4，758　千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	4，752　千円

項目		基準	評価
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき適切に行われている。
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書のとおり市民館まつり等を実施している。 自主事業として、夏休みに地域の子どもを対象としたポスター教室を実施した。
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年２回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。
施設利用状況に関する事項	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。	利用者の決定は基準により適正に行われている。
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数・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	
利用者数				
a. 部屋利用者	41,275人	40,566人	36,742人	▲ 3,824人
b. その他来館者	34,714人	32,999人	33,819人	820人

【要因分析】
選挙が平成28年度には2回あったが、平成29年度は1回であり、部屋利用が減った。また、平成28年度には老人クラブが月1回程度の活動をしていたが、平成29年度に近隣の老人福祉センターに移動し、部屋利用が減った。その他の来館者は自然増と思われる。

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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付等により、施設のＰＲを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。
	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51% ほぼ満足44% やや不満4% 大変不満1% （無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が95%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。 ・大変不満との回答が1%あり、施設や備品の老朽化が考えられるため、安心して利用できるよう緊急度の高いものから改善していく必要がある。

			内容	対応
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	駐車場が暗くてよく見えず、ぶつかりそうになった。危険であるので、明るくしてほしい。	第１駐車場は樹木を伐採し、街路灯があたるようにしたが、第２駐車場はまだ伐採できていない樹木もあるので、引き続き対応していく。
	苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。	
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。	
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。	

収入の部		支出の部	
指定管理料	4,752千円	指定管理事業費	4,644千円
利用料金収入	－		
自主事業収入	－		
その他収入	68千円		
		収支差額	176千円

指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主事業として、夏休みに地域の子どもを対象としたポスター教室を実施した。

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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業等を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が迅速かつ適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられる。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊岡地区市民館
所在地	豊橋市西岩田四丁目2－9
指定管理者	豊岡地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成28年度指定管理料(決算)	4，627　千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	4，621　千円

項目		基準	評価
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき適切に行われている。
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書のとおり市民館まつり等を実施している。
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年２回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。
施設利用状況に関する事項	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。	利用者の決定は基準により適正に行われている。
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数・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	
利用者数				
a. 部屋利用者	15,985人	17,199人	13,669人	▲ 3,530人
b. その他来館者	15,068人	13,271人	12,450人	▲ 821人

【要因分析】
平成26年度より、数百名ずつ減少傾向にあり、利用者の高齢化による市民館離れは否めない。施設の老朽化や急な階段の上り下り、2階トイレの洋式化など課題は多い。昨年度、4000人以上も減少したのは、がん検診の回数が12回から4回に激減したのが大きい。

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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付等により、施設のＰＲを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。
	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49% ほぼ満足46% やや不満4% 大変不満0% （無回答1%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が95%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	網戸がほしい。	状況を見て、善処していくように伝えた。
			教室用のロッカーがほしい。	状況を見て、善処していくように伝えた。
	苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。	
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。	
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。	

収入の部		支出の部	
指定管理料	4,621千円	指定管理事業費	4,622千円
利用料金収入	―		
自主事業収入	―		
その他収入	15千円		
		収支差額	14千円

指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。

総合評価	平成29年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、職員の対応が迅速かつ適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられる。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	東陽地区市民館
所在地	豊橋市多米中町一丁目6－1
指定管理者	東陽地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成28年度指定管理料(決算)	4，627　千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	4，621　千円

項目		基準	評価
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき適切に行われている。
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書のとおり市民館まつり等を実施している。 自主事業として、音楽会を月に2回開催している。
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年２回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。
施設利用状況に関する事項	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。	利用者の決定は基準により適正に行われている。
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数・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	
利用者数				
a. 部屋利用者	24,897人	23,332人	23,260人	▲ 72人
b. その他来館者	19,282人	19,635人	20,949人	1,314人

【要因分析】
ふれあい音楽会の回数および参加数が増加したことや、例年小学校で開催されている成人式がこの年は市民館で開催されたことにより来館者が増加した。また、隣接する公園で行う地区の納涼祭の来場者が増えたことも利用者増に影響しているとみられる。

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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付等により、施設のＰＲを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。
	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36% ほぼ満足55% やや不満8% 大変不満1% （無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が91%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。 ・大変不満との回答が1%あり、施設や備品の老朽化が考えられるため、安心して利用できるよう緊急度の高いものから改善していく必要がある。

			内容	対応
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	室利用料の値上げをするなら大集会室の床のラインやバドミントンのネットを修復してほしい。	利用料については市へ意見を届けた。施設の修繕については、検討する旨を伝えた。
	苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。	
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。	
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。	

収入の部		支出の部	
指定管理料	4,621千円	指定管理事業費	4,604千円
利用料金収入	―		
自主事業収入	―		
その他収入	32千円		
		収支差額	49千円

指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主事業として、音楽会を月に2回開催している。また、地域住民がボランティアで館設備の手入れや草刈りを行っている。

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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、音楽会を多数開催し利用者の増加に寄与した点、職員の対応が迅速かつ適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられる。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	青陵地区市民館
所在地	豊橋市南牛川二丁目4－1
指定管理者	青陵地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成28年度指定管理料(決算)	4，758　千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	4，752　千円

項目		基準	評価
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき適切に行われている。
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書のとおり市民館まつり等を実施している。
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年２回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。
施設利用状況に関する事項	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。	利用者の決定は基準により適正に行われている。
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数・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	
利用者数				
a. 部屋利用者	32,535人	32,310人	31,552人	▲ 758人
b. その他来館者	48,318人	49,329人	50,379人	1,050人

【要因分析】
高齢化により自主グループの人数が減少傾向にあるが、一方で、図書室・学習室の利用者が増え、全体として利用者増加に繋がっている。

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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付等により、施設のＰＲを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。
	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41% やや不満4% 大変不満0% （無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が96%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。

			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。	迅速かつ適切に対応している。	
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。	
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。	

収入の部		支出の部	
指定管理料	4,752千円	指定管理事業費	4,695千円
利用料金収入	―		
自主事業収入	―		
その他収入	33千円		
		収支差額	90千円

指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 館内外の清掃に励み、常にきれいな市民館を目指している。公園利用者も足を休めに入ってきてくれ、館内は常に賑やかである。
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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、職員の対応が迅速かつ適正であるため、利用者満足度が非常に高い点があげられる。 また、図書ネットワーク館として図書館と共通の貸出し兼で利用できること、施設が公園内に立地しているなどの条件から利用者が多いため、利用者の安全確保に配慮するとともに、今後も利用者満足度の向上に努める必要がある。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	杉山地区市民館
所在地	豊橋市杉山町字孝仁11
指定管理者	杉山地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成28年度指定管理料(決算)	4，431　千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	4，425　千円

項目		基準	評価
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき適切に行われている。
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書のとおり市民館まつり等を実施している。 自主事業として、夏休みに地域の子どもを対象としたポスター教室や、正月前に地域の子どもを対象とした門松工房を実施している。
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年２回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。
施設利用状況に関する事項	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。	利用者の決定は基準により適正に行われている。
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数・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	
利用者数				
a. 部屋利用者	13,154人	11,786人	10,813人	▲ 973人
b. その他来館者	12,375人	11,835人	11,388人	▲ 447人

【要因分析】
解散した自主グループがあったため、利用者数が減少した。

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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付等により、施設のＰＲを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。
	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4% 大変不満0% （無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が94%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	2階に洋式トイレがほしい。	１階の洋式トイレを使用していただくよう案内した。
			階段踊り場に雨漏りの水がたまり、すべりやすい。	雑巾で水を吸い取り対応した。
			階段が急で年寄りには昇り降りがつらい。	手すりを使い、ゆっくりあがっていただくよう伝えた。
	苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。	
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。	
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。	

収入の部		支出の部	
指定管理料	4,425千円	指定管理事業費	4,411千円
利用料金収入	－		
自主事業収入	－		
その他収入	43千円		
		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、適切に管理することができた。 自主事業として、夏休みに地域の子どもを対象としたポスター教室や、正月前に地域の子どもを対象とした門松工房を実施している。

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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業等を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が迅速かつ適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられる。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	石巻地区市民館
所在地	豊橋市石巻本町字市場110
指定管理者	石巻地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成28年度指定管理料(決算)	4，758　千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	4，752　千円

項目		基準	評価
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき適切に行われている。
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書のとおり市民館まつり等を実施している。 自主事業として、夏休み・春休みに老人クラブの協力を得て子どもを対象とした将棋大会を実施した。
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年２回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。
施設利用状況に関する事項	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。	利用者の決定は基準により適正に行われている。
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数・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	
利用者数				
a. 部屋利用者	19,575人	17,756人	17,551人	▲ 205人
b. その他来館者	35,094人	35,189人	33,609人	▲ 1,580人

【要因分析】
部屋利用者数に大きな増減はなかったが、学習室の利用が少なかったために利用者数が減少した。

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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付等により、施設のＰＲを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。
	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33% やや不満8% 大変不満0% （無回答4%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が89%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。

			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。	迅速かつ適切に対応している。	
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。	
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。	

収入の部		支出の部	
指定管理料	4,752千円	指定管理事業費	4,790千円
利用料金収入	―		
自主事業収入	―		
その他収入	47千円		
		収支差額	9千円

指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主事業として、夏休み・春休みに老人クラブの協力を得て子どもを対象とした将棋大会を実施した。

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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業等を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が迅速かつ適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられる。 一方で、施設・設備面では不満を感じている市民もいるため、利用者が安心して利用できるよう施設管理業務を行う必要がある。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	羽根井地区市民館
所在地	豊橋市羽根井本町131
指定管理者	羽根井地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成28年度指定管理料(決算)	4，627　千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	4，621　千円

項目		基準	評価
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき適切に行われている。
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書のとおり市民館まつり等を実施している。 自主事業として、「いきいきサロン　羽根井ふれあい給食」や「スマホタブレット講座」、「フラワーアレンジメント講座（クリスマスアレンジとお正月飾り）」を実施した。
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年２回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。
施設利用状況に関する事項	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。	利用者の決定は基準により適正に行われている。
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数・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	
利用者数				
a. 部屋利用者	22,421人	21,023人	19,342人	▲ 1,681人
b. その他来館者	7,218人	8,174人	7,602人	▲ 572人

【要因分析】
高齢化により、ヘルストロンの利用者が減少し続けている。また、自主グループ数及び、自主グループ員の人数ともに高齢化により減少しているため。

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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付等により、施設のＰＲを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。
	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29% ほぼ満足60% やや不満8% 大変不満0% （無回答4%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が89%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。

			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。	迅速かつ適切に対応している。	
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。	
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。	

収入の部		支出の部	
指定管理料	4,621千円	指定管理事業費	4,494千円
利用料金収入	―		
自主事業収入	―		
その他収入	83千円		
		収支差額	210千円

指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 保健給食課、地域包括支援センターの協力を得て、「いきいきサロン　羽根井ふれあい給食」を年間5回開催した。「スマホタブレット講座」を2回自主開催した。市民館まつりの時期に併せて、「フラワーアレンジメント講座（クリスマスアレンジとお正月飾り）」を企画した。

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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業等を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が迅速かつ適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられる。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	吉田方地区市民館
所在地	豊橋市高洲町字高洲122－7
指定管理者	吉田方地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成28年度指定管理料(決算)	4，758　千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	4，752　千円

項目		基準	評価
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき適切に行われている。
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書のとおり市民館まつり等を実施している。 自主事業として、夏休みに地域の子どもを対象としたポスター教室、地域包括センターと連携した吉田方活き活き講座を実施した。
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年２回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。
施設利用状況に関する事項	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。	利用者の決定は基準により適正に行われている。
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数・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	
利用者数				
a. 部屋利用者	15,524人	14,510人	13,654人	▲ 856人
b. その他来館者	10,266人	10,635人	12,210人	1,575人

【要因分析】
自主グループ数、自主グループ構成員が減ったことにより部屋利用者が減少した。市民館まつりで地元密着イベントを行ったことで、その他来館者は増えた。

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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付等により、施設のＰＲを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。
	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45% やや不満5% 大変不満1% （無回答1%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が93%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。 ・大変不満との回答が1%あり、施設や備品の老朽化が考えられるため、安心して利用できるよう緊急度の高いものから改善していく必要がある。

			内容	対応
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	机が重い。	軽めの机を購入した。
	苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。	
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。	
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。	

収入の部		支出の部	
指定管理料	4,752千円	指定管理事業費	4,614千円
利用料金収入	―		
自主事業収入	―		
その他収入	62千円		
		収支差額	200千円

指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主事業として、夏休みに地域の子どもを対象としたポスター教室を実施している。 地域包括センターと連携した吉田方活き活き講座を3回開設した。

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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、市民館まつりで地元密着イベントを行い利用者の増加に寄与した点、職員の対応が迅速かつ適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられる。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	五並地区市民館
所在地	豊橋市細谷町字上大附98－9
指定管理者	五並地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成28年度指定管理料(決算)	4，431　千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	4，425　千円

項目		基準	評価
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき適切に行われている。
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書のとおり市民館まつり等を実施している。 夏休み中に「ポスター教室」・「親子パン作り教室」　冬休み中に「親子で正月飾りづくり教室」・「親子パン作り教室」　春休みに「地区市民館で将棋をやろう」を市民館の特別企画として行っている。
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年２回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。
施設利用状況に関する事項	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。	利用者の決定は基準により適正に行われている。
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数・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	
利用者数				
a. 部屋利用者	9,607人	8,327人	6,171人	▲ 2,156人
b. その他来館者	5,999人	7,000人	4,850人	▲ 2,150人

【要因分析】
部屋利用者については、自主グループが1団体減ったこと、各自主グループの構成メンバーが数人ずつ減ったこと、自治会の会合が減少したこと等により減少した。また、その他来館者については、ヘルストロンを継続的に利用していた5名の利用者が来なくなったこと、市民館まつりへの来館者が減少したことなど等により来館者が減少した。

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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付等により、施設のＰＲを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。
	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30% ほぼ満足56% やや不満6% 大変不満0% （無回答8%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が86%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	外トイレが使いにくい。	毎朝確認し、掃除をしている。
			床がきれいになった。	—
	苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。	
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。	
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。	

収支計算書	収入の部		支出の部	
	指定管理料	4,425千円	指定管理事業費	4,552千円
	利用料金収入	—		
	自主事業収入	—		
	その他収入	201千円		
			収支差額	74千円

指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 夏休み中に「ポスター教室」・「親子パン作り教室」　冬休み中に「親子で正月飾りづくり教室」・「親子パン作り教室」 春休みに「地区市民館で将棋をやろう」を市民館の特別企画として行っている。

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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業等を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が迅速かつ適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられる。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	牟呂地区市民館
所在地	豊橋市東脇二丁目8－23
指定管理者	牟呂地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成28年度指定管理料(決算)	4，627　千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	4，621　千円

項目		基準	評価
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき適切に行われている。
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書のとおり市民館まつり等を実施している。 自主事業として、夏休みに地域の子どもを対象としてポスター教室、１２月に市全域の乳幼児を除く全年齢を対象としてクリスマスコンサートを実施した。
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年２回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。
施設利用状況に関する事項	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。	利用者の決定は基準により適正に行われている。
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数・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	
利用者数				
a. 部屋利用者	19,700人	27,007人	29,110人	2,103人
b. その他来館者	37,048人	26,599人	24,727人	▲ 1,872人

【要因分析】
選挙の期日前投票来館者が多く、部屋利用者は増加したが、ヘルストロンの利用者減などにより、その他来館者は減少となった。

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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付等により、施設のＰＲを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。
	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58% やや不満3% 大変不満0% （無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が98%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。

			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。	迅速かつ適切に対応している。	
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。	
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。	

収入の部		支出の部	
指定管理料	4,621千円	指定管理事業費	4,477千円
利用料金収入	―		
自主事業収入	―		
その他収入	313千円		
		収支差額	457千円

指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主事業として、夏休みに地域の子どもを対象としてポスター教室、12月に市全域の乳幼児を除く全年齢を対象としてクリスマスコンサートを実施した。

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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業として講座やコンサートを実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が迅速かつ適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられる。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	高豊地区市民館
所在地	豊橋市伊古部町字多岸田302
指定管理者	高豊地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成28年度指定管理料(決算)	4，431　千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	4，425　千円

項目		基準	評価
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき適切に行われている。
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書のとおり市民館まつり等を実施している。
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年２回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。
施設利用状況に関する事項	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。	利用者の決定は基準により適正に行われている。
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数・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	
利用者数				
a. 部屋利用者	8,526人	7,928人	7,503人	▲ 425人
b. その他来館者	7,213人	8,171人	7,616人	▲ 555人

【要因分析】
3つの自主サークルが活動休止になったことが利用者減に影響している。

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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付等により、施設のＰＲを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。
	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46% やや不満1% 大変不満0% （無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が90%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	２階トイレを洋式化し、床をフラットにしてほしい。	気持ちよく使ってもらえるよう常に清潔に保つとともに、市へ改修の要望を伝えた。
	苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。	
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。	
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。	

収入の部		支出の部	
指定管理料	4,425千円	指定管理事業費	4,351千円
利用料金収入	－		
自主事業収入	－		
その他収入	123千円		
		収支差額	197千円

指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。

総合評価	平成29年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、職員の対応が迅速かつ適正であるため、利用者満足度が非常に高い点があげられる。 一方で、施設・設備面では老朽化により不満を感じる市民が多いため、利用者が安心して利用できるよう施設管理業務を行う必要がある。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	北部地区市民館
所在地	豊橋市大村町字仲川原48－5
指定管理者	北部地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成28年度指定管理料(決算)	4，758　千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	4，752　千円

項目		基準	評価
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき適切に行われている。
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書のとおり市民館まつり等を実施している。 自主事業として、「寒茶づくり講座」「保護者のためのスマホ講座」を行った。
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年２回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。
施設利用状況に関する事項	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。	利用者の決定は基準により適正に行われている。
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数・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	
利用者数				
a. 部屋利用者	24,436人	22,678人	20,869人	▲ 1,809人
b. その他来館者	9,748人	11,563人	10,569人	▲ 994人

【要因分析】
解散したり構成員が減っている自主グループが増えてきたこと、講座の実施回数が例年より少なかったことに加え館外での実施が多かったこと、受験のため学習室を利用していた中学生グループが進学して利用しなくなったこと等が利用者減に影響していると思われる。

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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付等により、施設のＰＲを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。
	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49% やや不満6% 大変不満0% （無回答1%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が93%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	利用者が近くに停められるように、職員の車は遠くに停めるべき。	利用者に配慮して駐車するよう職員へ指示した。
			和室の畳が古く、利用の際に畳くずが衣類について困る。	予算上、畳替えは難しいことを伝え、ご理解いただいた。
			会議室の空調の暖房が効かないため、足元が寒い。	扇風機を設置して暖気を循環させた。
	苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。	
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。	
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。	

収入の部		支出の部	
指定管理料	4,752千円	指定管理事業費	4,817千円
利用料金収入	―		
自主事業収入	―		
その他収入	364千円		
		収支差額	299千円

指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主事業として、「寒茶づくり講座」「保護者のためのスマホ講座」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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業等を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が迅速かつ適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられる。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	南部地区市民館
所在地	豊橋市北山町95－1
指定管理者	南部地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成28年度指定管理料(決算)	4，758　千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	4，752　千円

項目		基準	評価
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき適切に行われている。
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書のとおり市民館まつり等を実施している。
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年２回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。
施設利用状況に関する事項	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。	利用者の決定は基準により適正に行われている。
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数・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	
利用者数				
a. 部屋利用者	18,100人	18,277人	18,840人	563人
b. その他来館者	46,005人	45,622人	46,749人	1,127人

【要因分析】
将棋ブームにより、将棋グループの参加者が急増したため室利用者数が増加した。また、ヘルストロンの利用者と図書の貸出増のため、その他来館者数が増加した。

	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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付等により、施設のＰＲを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。
	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47% やや不満5% 大変不満0% （無回答3%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が92%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。

			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。	迅速かつ適切に対応している。	
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。	
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。	

収入の部		支出の部	
指定管理料	4,752千円	指定管理事業費	4,754千円
利用料金収入	―		
自主事業収入	―		
その他収入	109千円		
		収支差額	107千円

指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。

総合評価	平成29年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、職員の対応が迅速かつ適正であるため、利用者満足度が非常に高い点があげられる。 また、図書ネットワーク館として図書館と共通の貸出し兼で利用できること、施設が公園内に立地しているなどの条件から利用者が多いため、利用者の安全確保に配慮するとともに、今後も利用者満足度の向上に努める必要がある。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊城地区市民館
所在地	豊橋市今橋町16
指定管理者	豊城地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成28年度指定管理料(決算)	4，758　千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	4，752　千円

項目		基準	評価
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき適切に行われている。
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書のとおり市民館まつり等を実施している。 自主事業として、「豊城音楽会」や「椿展」を開催している。
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年２回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。
施設利用状況に関する事項	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。	利用者の決定は基準により適正に行われている。
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数・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	
利用者数				
a. 部屋利用者	25,179人	27,133人	25,562人	▲ 1,571人
b. その他来館者	22,587人	20,357人	18,911人	▲ 1,446人

【要因分析】
自主グループの数は変わらないが、グループの構成人数が減少したこと、高齢者セミナーの参加者が減少したことにより部屋利用者が減少した。その他来館者については、陸上競技場が工事のため、競技場利用者のトイレ利用等が減少した。

	サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付等により、施設のＰＲを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。
	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74% ほぼ満足25% やや不満1% 大変不満0% （無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が99%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。	迅速かつ適切に対応している。	
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。	
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。	

収入の部		支出の部	
指定管理料	4,752千円	指定管理事業費	4,803千円
利用料金収入	―		
自主事業収入	―		
その他収入	53千円		
		収支差額	2千円

指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主事業として、八町校区の文化協会と共催で、地域の方に専門の音楽に触れてもらう「豊城音楽会」を年2回開催している。また、地域の椿愛好者の方が椿の苗を校区の方に配布したことから始まった「椿展」を3月に開催している。

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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業等を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が迅速かつ適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられる。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	中部地区市民館
所在地	豊橋市東松山町23
指定管理者	中部地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成28年度指定管理料(決算)	4，627　千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	4，621　千円

項目		基準	評価
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき適切に行われている。
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書のとおり市民館まつり等を実施している。
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年２回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。
施設利用状況に関する事項	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。	利用者の決定は基準により適正に行われている。
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数・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	
利用者数				
a. 部屋利用者	18,792人	18,310人	19,331人	1,021人
b. その他来館者	13,063人	11,982人	13,782人	1,800人

【要因分析】
新たに、演劇グループの利用が増えたことにより、利用者数が増加した。

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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付等により、施設のＰＲを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。
	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46% やや不満4% 大変不満0% （無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が96%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。

			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。	迅速かつ適切に対応している。	
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。	
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。	

収入の部		支出の部	
指定管理料	4,621千円	指定管理事業費	4,683千円
利用料金収入	―		
自主事業収入	―		
その他収入	95千円		
		収支差額	33千円

指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。

総合評価	平成29年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、職員の対応が迅速かつ適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられる。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	高師台地区市民館
所在地	豊橋市西幸町字浜池332－2
指定管理者	高師台地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成28年度指定管理料(決算)	4，627　千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	4，621　千円

項目		基準	評価
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき適切に行われている。
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書のとおり市民館まつり等を実施している。 自主講座として「親子で自然体感」を7講座実施した。
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年２回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。
施設利用状況に関する事項	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。	利用者の決定は基準により適正に行われている。
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数・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	
利用者数				
a. 部屋利用者	20,537人	20,020人	19,288人	▲ 732人
b. その他来館者	19,694人	18,850人	19,794人	944人

【要因分析】
自主グループ数は増えたが、自主グループの高齢化でグループ構成員が減ったことにより部屋利用者が減少した。図書談話室を利用して読書する一般来館者と勉強する中学生・高校生が増えたことでその他来館者は増加した。

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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付等により、施設のＰＲを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。
	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12% 大変不満0% （無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が88%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	２階に洋式トイレがない。	市へ改修の要望を伝えた。
			ロビーや階段が綺麗で明るく感じられるようになった。	—
			職員の対応・声掛けが良い	—
	苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。	
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。	
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。	

収入の部		支出の部	
指定管理料	4,621千円	指定管理事業費	4,554千円
利用料金収入	—		
自主事業収入	—		
その他収入	9千円		
		収支差額	76千円

指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主講座として「親子で自然体感」を7講座（草笛作り、昆虫・植物の採集・標本つくり、乾電池作り教室、夏の星空の観察、天伯湿原の観察、秋の虫鑑賞、昆虫や植物たちの冬越し）実施した。また、職員全員で力を合わせて床の剥離作業、障子貼り、市民館周辺の道路側溝や街路樹の除草などを行った。

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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業等を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が迅速かつ適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられる。 一方で、施設・設備面では老朽化により不満を感じる市民が多いため、利用者が安心して利用できるよう施設管理業務を行う必要がある。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	東部地区市民館
所在地	豊橋市岩屋町字岩屋下66－1
指定管理者	東部地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成28年度指定管理料(決算)	4，627　千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	4，621　千円

項目		基準	評価
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき適切に行われている。
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書のとおり市民館まつり等を実施している。 自主事業として、スマホ講座を５回実施した。
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年２回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。
施設利用状況に関する事項	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。	利用者の決定は基準により適正に行われている。
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数・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	
利用者数				
a. 部屋利用者	17,555人	14,522人	14,227人	▲ 295人
b. その他来館者	15,309人	17,883人	15,489人	▲ 2,394人

【要因分析】
定期的に利用していた自主グループが29年度前期は活動を中断しており、また、他の自主グループではメンバーが減ったこと等により部屋利用者が微減となった。その他来館者の減少は、ヘルストロンと図書学習室の利用者が減少したことによるもの。

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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付等により、施設のＰＲを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。
	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46% やや不満8% 大変不満1% （無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が91%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。 ・大変不満との回答が1%あり、施設や備品の老朽化が考えられるため、安心して利用できるよう緊急度の高いものから改善していく必要がある。

			内容	対応
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	駐車場の路面が一部盛り上っていてつまづいた。	応急処置として黄色のペンキで注意を促すラインを描き、その後、工事で対応した。
			車で道路に出るとき、植え込みが視界をさえぎり下校中の小学生が見えない。	低学年の児童が隠れない高さに刈り込んだ
			館で購入している月刊誌の種類を検討してほしい。	4誌のうち1誌を変更した。
	苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。	
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。	
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。	

収入の部		支出の部	
指定管理料	4,621千円	指定管理事業費	4,639千円
利用料金収入	―		
自主事業収入	―		
その他収入	58千円		
		収支差額	40千円

指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主事業として、スマホ講座を5回実施した。

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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業等を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が迅速かつ適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられる。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	東部地区市民館飯村分館
所在地	豊橋市飯村南四丁目6－3
指定管理者	東部地区市民館運営委員会（飯村分館）
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課（0532-51-2849）
平成28年度指定管理料（決算）	4，758　千円
平成29年度指定管理料（決算見込）	4，752　千円

項目		基準	評価
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき適切に行われている。
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書のとおり市民館まつり等を実施している。
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年２回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。
施設利用状況に関する事項	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。	利用者の決定は基準により適正に行われている。
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数・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	
利用者数				
a. 部屋利用者	55,615人	56,158人	49,428人	▲ 6,730人
b. その他来館者	21,883人	19,995人	19,505人	▲ 490人

【要因分析】
半年にわたり1階のエアコンが使えない状態が続いたため、部屋の利用に影響が出た。また、28年度に比べ、29年度は選挙が1回少なかった。解散した自主グループもあったことや、カラオケ等の高齢者が多い自主グループで高齢化が進んだこと等により、利用者が減少している。

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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付等により、施設のＰＲを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。
	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46% やや不満1% 大変不満0% （無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が99%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。	迅速かつ適切に対応している。	
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。	
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。	

収入の部		支出の部	
指定管理料	4,752千円	指定管理事業費	4,661千円
利用料金収入	―		
自主事業収入	―		
その他収入	288千円		
		収支差額	379千円

指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。

総合評価	平成29年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、職員の対応が迅速かつ適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられる。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	南陽地区市民館
所在地	豊橋市草間町字平東89
指定管理者	南陽地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成28年度指定管理料(決算)	4，627　千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	4，621　千円

項目		基準	評価
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき適切に行われている。
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書のとおり市民館まつり等を実施している。 作曲家親子による「ほのぼの音楽会パート２」を開催した。
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年２回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。
施設利用状況に関する事項	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。	利用者の決定は基準により適正に行われている。
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数・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 / 利用者数 a. 部屋利用者：15,159人 / 13,586人 / 13,051人 / ▲ 535人 b. その他来館者：11,280人 / 11,116人 / 13,384人 / 2,268人 【要因分析】 部屋利用者は、自主グループやグループ構成員の減ったことにより減少したが、テスト週間に多くの学生が来館し、学習室の他、未利用室を開放したこと、ヘルストロンの利用者が増えたこと、高齢者セミナーの受講者が増えたこと等により全体としては利用者が増加した。
	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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付等により、施設のＰＲを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。
	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40%　やや不満10%　大変不満1%　（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86%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。 ・大変不満との回答が1%あり、施設や備品の老朽化が考えられるため、安心して利用できるよう緊急度の高いものから改善していく必要がある。

			内容	対応
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	駐車場が狭く出入りが困難。	グループごとに寄せて停め、車のナンバーを管理して移動の場合の対応をしている。
	苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。	
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。	
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。	

収入の部		支出の部	
指定管理料	4,621千円	指定管理事業費	4,623千円
利用料金収入	―		
自主事業収入	―		
その他収入	69千円		
		収支差額	67千円

指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 作曲家親子による「ほのぼの音楽会パート2」を開催しました

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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業等を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が迅速かつ適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられる。 一方で、施設・設備面では老朽化により不満を感じている市民もいるため、利用者が安心して利用できるよう施設管理業務を行う必要がある。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	本郷地区市民館
所在地	豊橋市浜道町字桜50-7
指定管理者	本郷地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成28年度指定管理料(決算)	4，627　千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	4，621　千円

項目		基準	評価
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき適切に行われている。
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書のとおり市民館まつり等を実施している。 １１月に「音楽まつり」を浜道体育館と合同で開催している。
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年２回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。
施設利用状況に関する事項	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。	利用者の決定は基準により適正に行われている。
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数・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	
利用者数				
a. 部屋利用者	23,604人	23,714人	26,946人	3,232人
b. その他来館者	6,662人	7,140人	7,519人	379人

【要因分析】
11月のイベント「音楽まつり」が定着し、参加者増が図られた。また、トラム等の講座から3つの自主グループが結成され、継続的な利用に繋がったことから利用者が増加した。

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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付等により、施設のＰＲを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。
	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51% ほぼ満足45% やや不満4% 大変不満0% （無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が96%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。

			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。	迅速かつ適切に対応している。	
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。	
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。	

収入の部		支出の部	
指定管理料	4,621千円	指定管理事業費	4,666千円
利用料金収入	―		
自主事業収入	―		
その他収入	64千円		
		収支差額	19千円

指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 11月に「音楽まつり」を浜道体育館で開催。地域の方々の参加者増が図られた。木工細工や折り紙作品を定期的に提供いただき、館内に展示している。1ヶ月ごとに自主グループの作品展を館内にて展示している。

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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、地区体育館と連携して音楽まつりを開催したことにより利用者の増加に寄与した点、職員の対応が迅速かつ適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられる。

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	東陵地区市民館
所在地	豊橋市牛川町字乗小路32－31
指定管理者	東陵地区市民館運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成28年度指定管理料(決算)	4，627　千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	4，621　千円

項目		基準	評価
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき適切に行われている。
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書のとおり市民館まつり等を実施している。 自主事業として、夏休みに地域の子どもを対象としたポスター教室を実施、市民館まつりに地域の方による『鷹丘の昔を語る会』を開催した。
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年２回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。
施設利用状況に関する事項	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。	利用者の決定は基準により適正に行われている。
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数・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	
利用者数				
a. 部屋利用者	26,995人	24,495人	26,103人	1,608人
b. その他来館者	28,839人	28,989人	29,231人	242人

【要因分析】
高齢者セミナーの総参加人数の増加、トラムから自主サークルへ発展したものも含め自主グループが6グループ増えたことが部屋利用者数の増加につながった。

	サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付等により、施設のＰＲを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。
	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29% やや不満6% 大変不満1% （無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が93%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。 ・大変不満との回答が1%あり、アンケート内容から分析すると職員の接客が理由と思われるため、研修を通して指導を行った。

	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応
			図書室の学生のマナーが悪い。	張り紙をして注意を促した。
			高台の草、樹木が生長しすぎている。	簡易草刈機を購入し、対応した。
	苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。	
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。	
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。	

収入の部		支出の部	
指定管理料	4,621千円	指定管理事業費	4,618千円
利用料金収入	―		
自主事業収入	―		
その他収入	25千円		
		収支差額	28千円

指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主事業として、夏休みに地域の子どもを対象としたポスター教室を実施。市民館まつりに地域の方による『鷹丘の昔を語る会』を開催した。

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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業等を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が迅速かつ適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられる。