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 | 青少年センター |
| 所在地 | 豊橋市牟呂町字東里26番地 |
| 指定管理者 | 特定非営利活動法人　愛知ネット |
| 指定期間 | 平成28年4月1日～平成33年3月31日 |
| 担当課 | 教育部生涯学習課(0532-51-2846) |
| 平成28年度指定管理料（決算） | 41,000千円 |
| 平成29年度指定管理料（決算見込） | 41,000千円 |

| 項目 | | 基準 | 評価 |
|---|---|---|---|
| 管理業務の実施状況に関する項目 | 維持管理業務の実施状況 | 仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。 | 仕様書等に基づき適正に行われている。 |
| | 自主事業等の実施状況 | 事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。 | 事業計画書のとおり自主事業（青年講座や四季の行事教室、防災啓発事業など各種事業）が実施されている。 |
| | 人員配置等の業務体制 | 仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。 | 仕様書等のとおり、適正に人員配置がされており、労働環境は、関係法令等が遵守され適正なものとなっている。 |
| | 職員研修の実施状況 | 事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。 | 月に一度スタッフ全員による利用者対応などの勉強会を実施している。 |
| | 個人情報保護の措置状況 | 協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。 | 協定書の規定に基づき、適正に個人情報が管理されており、職員に対する周知も徹底している。 |
| | 緊急時対応への取組状況 | 緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。 | 緊急時連絡網を作成し、事務所内掲示板に掲示することで職員に周知徹底をしている。また豊橋市青少年センター・緊急時対応マニュアルを作成し、スムーズな連携体制に取り組んでいる。 |
| 施設利用状況 | 施設利用の許可状況 | 利用者の公平な選考を確保しているか。 | 公平、公正な利用を促せるよう、マニュアルを整備し教育研修を実施している。<br>情報の提供や事業の実施などにおいて利用機会が均等になるよう利用方法の周知徹底に努めている。<br>事業開催時の応募者多数が予想される場合、あらかじめ先着順の有無、抽選などの有無を明示し、不公平感をなくしている。<br>また、初めての利用団体には、利用方法などをマニュアルに則り丁寧に説明している。 |
| | 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 | 306日 | 308日 | 308日 | 0日 |
| 利用者数 | | | | |
| 青少年センター | 53,244人 | 45,446人 | 51,306人 | 5,860人 |
| 当施設関連機関 | 7,485人 | 7,681人 | 6,074人 | ▲ 1,607人 |

【要因分析】
青少年センターは、前年度比5,800余名の利用者増となった。一方、関連機関は、「子ども・若者相談総合窓口」が10月から他の施設に移転したため700余名の減、「若者サポートステーション」の利用者が1,000余名の減となった。

| | | | |
|---|---|---|---|
| 施設利用状況 | サービス向上等への取組状況 | 施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。 | 中央棟センターフロアのレイアウトを変更し、利用者が活用しやすいスペースとした。<br>広報とよはし・ヤングウエーブを活用するとともに、HP・Facebookには、できる限りタイムリーな記事を掲載して施設・イベント等の紹介を行った。<br>各イベント終了後のアンケート、平成30年2月に実施した利用団体・利用者様へのアンケート結果をもとに、適切で迅速な改善・改修をした。 |

様式1

<table>
<tr><td rowspan="6">に関する事項</td><td rowspan="4">利用者満足度調査結果</td><td rowspan="4">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）</td><td colspan="4">（施設利用に関するアンケート）</td></tr>
<tr><td></td><td>大変良かった又は良かった</td><td>あまり良くなかった又は良くなかった</td><td>無回答</td></tr>
<tr><td>使い勝手</td><td>90.5%</td><td>6.4%</td><td>3.1%</td></tr>
<tr><td>施設スタッフの説明・対応</td><td>80.5%</td><td>1.8%</td><td>17.7%</td></tr>
<tr><td>設備・環境・美化</td><td>84.8%</td><td>5.9%</td><td>9.2%</td></tr>
<tr><td colspan="4">施設の使い勝手は大変良かった・良かったが90%以上であり、スタッフの対応および施設の環境も大変よかった・良かったが80%を超えている。あまり良くなかった・良くなかったの数値も低く、利用者の満足度は高いものと考えられる。</td></tr>
<tr><td rowspan="5">意見箱等</td><td rowspan="5">意見箱等に寄せられた具体的な意見</td><td colspan="2">内容</td><td colspan="2">対応</td></tr>
<tr><td colspan="2">ウォシュレットのトイレ設置をお願いしたい。</td><td colspan="2">中央棟の１Ｆのトイレに男女各１基設置した。</td></tr>
<tr><td colspan="2">自転車が多い時、入り口の所が入りにくい。</td><td colspan="2">自転車を整理して置けるようラインを引いた。</td></tr>
<tr><td colspan="2">運動広場の草を刈ってほしい。</td><td colspan="2">定期の草刈りの他、状況に応じて草刈りを実施した。</td></tr>
<tr><td colspan="2">トイレに荷物掛けを付けてほしい。</td><td colspan="2">全てのトイレの個室にフックを取り付けた。</td></tr>
<tr><td>苦情･トラブルへの対応</td><td>利用者の苦情等への対応は適切であったか。</td><td colspan="4">情報を業務日報に記載し、職員で共有する一方、速やかに対応できるようにした。また、判断できかねる内容に関しては、生涯学習課に相談、適切に対処を行った。</td></tr>
<tr><td rowspan="8">管理経費等の収支状況等</td><td>経費等の執行管理状況</td><td>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。</td><td colspan="4">毎月の事業報告書のとおり、適正な管理と経理内容の明確化が図られている。</td></tr>
<tr><td rowspan="7">経費等の収支状況</td><td>収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。</td><td colspan="4">利用者に施設を安全・安心に使用してもらうため、修繕費、工事費を適正に執行している。その他についても概ね収支計画書通りの収支状況となっている。</td></tr>
<tr><td rowspan="6">収支計算書</td><td colspan="2">収入の部</td><td colspan="2">支出の部</td></tr>
<tr><td>指定管理料</td><td>41,000千円</td><td>指定管理事業費</td><td>40,911千円</td></tr>
<tr><td>利用料金収入</td><td>0千円</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>自主事業収入</td><td>167千円</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>その他収入</td><td>283千円</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">収支差額</td><td>539千円</td></tr>
</table>

| | |
|---|---|
| 指定管理者の自己評価 | 年間施設利用者は、施設関連機関と合わせ、前年度に比べ8%増の57,380人となった。<br>積極的な情報発信、丁寧な説明や分かりやすい表示に努め、宿泊棟の利用についてもHP等を見ての問い合わせが増え、新規宿泊団体が6団体、連泊する団体も出てきた。自主事業も年間スケジュール通り行うことができた。<br>施設の老朽化のため、修理や工事が必要な個所が多くなっているが、利用者の安全を最優先に、避難誘導灯の取替、研修棟第１～第３研修室へ施錠用鍵の設置、鳩の糞の除去･防鳥ﾈｯﾄの取付、宿泊棟の外壁改修等工事を行うなど迅速な対応をした。<br>また快適に利用していただくため、宿泊棟スリッパ･布団の入替を実施した。 |

| | |
|---|---|
| 総合評価 | 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。<br>施設管理面では利用者の安全面を常に考慮し、迅速･適切に修繕が実施されている。利用者が快適に施設を利用できるように、鳥のふん害に対する防鳥ネットの設置や、宿泊棟のスリッパ、布団の入替を行った。<br>自主事業においては、年度目標とした、青少年に防災減災に関する知識を学び、意識を向上させる「防災啓発事業」や「スポーツ鬼ごっこ体験会」など指定管理者の強みを活かした青少年教育に寄与する事業がなされ、利用者からも高い評価を得た。今後も魅力的な事業を開催するよう期待したい。<br>利用者数は前年度と比べて増加したが、安定的な利用者数の確保が図れるよう、自主事業の実施内容の見直しや、直接青少年活動･スポーツ団体に働きかけ、より一層の利用や新たな利用者の獲得を図るなど、今後も継続的な対応を求めたい。 |