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	神田ふれあいセンター
所在地	北設楽群設楽町神田字杉ノ根19番地
指定管理者	豊橋市神田ふれあいセンター管理委員会
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(0532-51-2846)
平成28年度指定管理料(決算)	2,466千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	2,466千円

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。	「いも煮会」体験バスツアー及び「ソバ打ちと五平餅＆シイタケ菌打ち」体験バスツアーなど事業計画書のとおり実施されている。
	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。	人員配置・労働環境の遵守ともに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。	実施していない。（事業計画等に規定していない。）
	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。	緊急時対応マニュアルが作成され、避難訓練も実施されており、十分な取組がなされている。
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。	必要に応じて豊橋市の助言を求めるなど、公平性の確保に努めている。
	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：310日 / 307日 / 308日 / 1日 利用者数 a. 利用者数：3,287人 / 2,812人 / 2,416人 / ▲ 396人 b. 事業参加者数：115人 / 120人 / 80人 / ▲ 40人 【要因分析】 ・利用者数については、繁忙期（７月・８月）の予約の制限を行ったことが利用者数の減少につながった。また、事業参加者数の減少は、バスツアーの実施回数を３回から２回へ変更したため。
	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。	交流事業は、地元の方を講師に、木工体験やコンニャクづくりなど地元の人材や文化、特産を活かした事業が実施されている。
	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 施設満足度：大変満足…46%　ほぼ満足…41%　やや不満…14%　大変不満…0%（無回答0%） 職員の対応：大変満足…57%　ほぼ満足…29%　やや不満…0%　大変不満…0%（無回答14%） ・アンケート結果分析すると、施設満足度は大変満足・ほぼ満足が86%、職員の対応は大変満足・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。

様式1

	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			洋式トイレを設置してほしい		現在の事業規模での対応は困難	
			網戸を設置してほしい		サッシ窓ではないので、対応は困難	
	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・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。	適正に管理されている。			
	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	2,466千円	指定管理事業費	2,466千円
			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、適切に管理することができた。 地元コミュニティの協力を得て、外壁修繕をはじめとする施設整備を行うことで、経費節減に努めた。

総合評価	施設の貸出において、利用者の立場に立った運営を心がける姿勢が見受けられる。 豊橋市との交流事業では、地元の方を講師に、木工体験やコンニャクづくりなど地元の文化や特産を活かした内容で、地元の方との交流を楽しみながらの体験活動に参加者の評価も高い。また、地元で組織された指定管理者の呼びかけにより、交流事業や施設整備において多くの地元の方々の協力を得ることができたことが、交流事業でのきめ細やかな準備、体験活動時の参加者へのフォロー、施設整備費の抑制につながっていることが高く評価される。 利用者数が減少傾向にあるため、施設周辺の豊かな自然や体験活動の講師など地域の資源や魅力を積極的に発信することにより、利用者増加につなげていく必要がある。