

令和3年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市校区市民館50館
所在地	豊橋市仁連木町15ほか49館
指定管理者	東田校区市民館運営委員会ほか49館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和2年度指定管理料(決算)	97,231千円
令和3年度指定管理料(決算見込)	97,461千円

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。	新型コロナウイルス感染拡大防止のため集合開催できなかったものは、書面にて開催している。また、新しく整備されたパソコンの操作研修も行っている。				
	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等についてはどうなっているか。 (利用状況を数値化して令和2・3年度を比較)		令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較(R3-R2)
			開館日数(48館)	360日	359日	359日	0日
			開館日数(牟呂)	360日	352日	359日	7日
			開館日数(前芝)	308日	307日	308日	1日
			利用者数(50館)				
a. 利用者数	1,053,101人	590,813人	695,102人	104,289人			
b. うちコミュニティ利用者数	854,838人	444,071人	522,168人	78,097人			
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	198,263人	146,742人	172,934人	26,192人			
		【要因分析】 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のための利用制限が緩和されたことによるコミュニティ利用(自主グループ)の増加 ・選挙利用の増加					
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。 また、新型コロナウイルス感染拡大防止のため市民館まつりの開催方法を展示のみを2週間に分散して開催するなどして工夫したほか、市民館だよりや市民館のPRチラシを作成して利用者増に努めた。					
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。(指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく)	利用者アンケート 大変満足78% ほぼ満足21% やや不満1% 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99%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。					

	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			いつも笑顔で明るく優しく対応していただき感謝です。		—	
			ネット環境が欲しい。		令和4年4月1日より全校区市民館にWi-Fiを整備。	
			雨漏りや畳の擦り切れなどの施設の老朽化が目立つ。		危険性や緊急性を考え、優先順位を付け、修繕している。	
	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。	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。	資金管理は確実に実行されている。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	97,461千円	指定管理事業費	96,106千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
			その他収入	24,103千円		
			収支差額	25,458千円		
	指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、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。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止として、市民館まつりの代替えとして文化祭を2週間に分散して行い自主グループや個人の作品を展示したほか、来客者用の手指消毒や部屋利用者用の消毒を設置した。 ・利用者増のため、市民館だよりや市民館だより特別号を発行したほか、PRチラシを作成して市民館まつりや回覧で各戸に配付をした。 ・利用者が快適に市民館で活動できるように、集会室用のローラー付長机を購入したほか、図書室の網戸がなかった箇所に新たに網戸を設置して換気をしやすいようにした。 				
	総合評価	<p>令和3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。</p> <p>職員の対応については、利用者満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応している。</p> <p>また、利用者の目線で施設環境を充実させたことや新型コロナウイルス感染拡大防止に積極的に取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>				