

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	令和3年4月1日～令和6年3月31日
担当課	豊橋市教育委員会教育部 生涯学習課(0532-51-2846)
令和2年度指定管理料(決算)	41,272千円
令和3年度指定管理料(決算見込)	41,280千円

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、ジュニアチャレンジ講座など各種事業）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。	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、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。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。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。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)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> <th>比較(R3-R2)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>308日</td> <td>271日</td> <td>307日</td> <td>36日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>青少年センター</td> <td>44,768人</td> <td>27,259人</td> <td>38,531人</td> <td>11,272人</td> </tr> <tr> <td>当施設関連機関</td> <td>3,974人</td> <td>3,250人</td> <td>3,417人</td> <td>167人</td> </tr> </tbody> </table>					令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較(R3-R2)	開館日数	308日	271日	307日	36日	利用者数					青少年センター	44,768人	27,259人	38,531人	11,272人	当施設関連機関	3,974人	3,250人	3,417人	167人
				令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較(R3-R2)																								
			開館日数	308日	271日	307日	36日																								
	利用者数																														
	青少年センター	44,768人	27,259人	38,531人	11,272人																										
当施設関連機関	3,974人	3,250人	3,417人	167人																											
【要因分析】 前年に比べ新型コロナウイルスによる利用制限は緩和されたが、緊急事態宣言等の影響を受けた時期もあり、利用者数は回復しているもののコロナ前の水準には戻っていない。																															
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。	前年から運用し始めたインターネットによる講座申し込みについて、利用者から好評であったため、本格的に運用を開始し利用者サービス向上に努めている。講座等の情報発信について、これまでチラシ等の紙媒体のみだったが、中央棟1階ロビーで自作の動画を流すことで雰囲気伝えるなど、利用者への周知方法を工夫している。																													
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。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	(施設利用に関するアンケート)																													
			大変良かった又は良かった	あまり良くなかった又は良くなかった	無回答																										
		使い勝手	99.5%	0.5%	0.0%																										
施設スタッフの説明・対応	99.0%	1.0%	0.0%																												
設備・環境・美化	97.0%	3.0%	0.0%																												
施設の使い勝手、施設スタッフの説明・対応、設備・環境・美化のすべてにおいて、大変良かった・良かったが90%以上であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。																															

意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応		
		体育室にホワイトボードがあると良い。		1台用意しました。		
		備品（机、いす等）に不具合があるので改善して欲しい。		順次、補修や買替えをしていきます。		
利用時間が22時までだとうれしい。				コロナ禍が収束すれば22時までに戻ります。		
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。	アンケートや利用者からの声に対して、生涯学習課と連携して丁寧に対応している。				
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。	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。			
	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おり、適正に執行されている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	41,280千円	指定管理事業費	41,730千円
			利用料金収入	0千円		
			自主事業収入	223千円		
			その他収入	227千円		
収支差額			0千円			
指定管理者の自己評価	<p>新型コロナウイルス感染のための団体予約キャンセルは延べ176件、主催事業の中止は9講座であったが、年間の利用者数は38,531人で、前年度比11,272人増であった。また、主催事業の参加者は1,403人で前年度の約2倍であった。消毒、検温、換気等を徹底することにより安心安全を確保しながら、ロビーでPR動画放映や、パソコンでの講座申込を積極的に行うことにより、新たな利用者の掘り起こしを図った。</p> <p>シルバー人材センターを活用し、自主講座として習字、ミニ門松づくり、しめ縄講座などこれまでにない講座を実施することにより、新たな利用者を開拓することができた。</p> <p>設備の老朽化が進んでいるため、こまめな点検とメンテナンスを行った。避難口誘導灯や分電開閉器等の取替、和室の畳表替え、運動広場のベンチの新設や花壇の設置などを実施し、安全に快適に利用できるよう環境整備に努めた。</p>					
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。施設管理面では利用者の安全面を常に考慮し、日頃の点検から施設の状況把握を行うことで迅速・適切に修繕が実施されている。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大の影響で施設利用者は減少したが、講座の多くは好評であり指定管理者の努力が見られる。また、自主事業においては、新たにシルバー人材センターを活用した講座を行いながら継続的で安定した事業が実施されている。講座の申込方法や周知方法についても、利用者の利便向上のための工夫が見られる。</p> <p>利用者アンケートでは、すべての項目において「大変よかった」、「よかった」という意見が多く、指定管理者の丁寧な対応が施設の高評価につながっている。</p>					