

令和3年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	地区市民館
所在地	豊橋市大岩町字東郷内111-1 他
指定管理者	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	教育部生涯学習課(51-2849)
令和2年度指定管理料(決算)	107,154千円
令和3年度指定管理料(決算見込)	107,562千円

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。	市民館まつり中止の代替措置として、作品制作グループについては月替わりの館内展示会を拡充し、芸能グループについては交流・発表会を新たに開催した。				
	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	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。	使用許可は基準に基づき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	307日	307日	308日	1日
			利用者数				
			a. 部屋利用者	442,559人	263,283人	300,521人	37,238人
b. その他来館者	481,301人	333,427人	371,368人	37,941人			
			【要因分析】 前年度のような休館がなく、コロナ対策の制限解除に伴い、市民の意識もコロナの影響下から少しずつ抜けて、自主グループや利用団体が戻ってきている。				
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することにより、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。(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68% ほぼ満足 30% 無回答 2% アンケート結果を分析すると利用者の満足度は高いものと考えられる。					

項		内容		対応		
		意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	市民館まつりなどが中止になり、自主グループの活動で制作した作品の発表の場がない。	市民館まつりの代わりに作品発表の場として作品展を開催した。また新春展も実施し、展示範囲を広げることで多くのグループの作品を展示することができた。	駐車場の整理及び玄関前に車両を止めるように誘導員を配置した。
	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。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	107,562千円	指定管理事業費	101,412千円
			利用料金収入	-		
			自主事業収入	-		
その他収入	6,469千円					
			収支差額	12,619千円		
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		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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、コロナ禍でありながら、各館での自主グループ運営による作品展やイベントなどを開催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。 今後の取り組みとして、市と指定管理者との連携強化を図り、より一層の利用率・満足度向上に努める必要がある。				