

令和5年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市民センター
所在地	豊橋市松葉町二丁目63番地
指定管理者	特定非営利活動法人リシュ
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2483)
令和4年度指定管理料(決算)	27,780千円
令和5年度指定管理料(決算見込)	28,080千円

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。 仕様書に基づき概ね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。 事業計画書に基づき計画通りに事業が実施されており、市民活動支援に対する取組として、ボランティア養成講座、パソコン講座、団体交流会、オレンジフェスタなどを実施した。																																				
	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。 仕様書の配置基準を満たした人員配置がされており、市民活動への相談業務に対応できる体制となっている。また防火管理者など、法律で定められた有資格者を適切に配置され、労働環境は関係法令等が遵守された体制となっている。																																				
	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。 事業計画書に基づき窓口対応、電話対応などの職員研修を行っている。																																				
	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。 協定書の個人情報取扱特記事項に基づき、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。 消防計画、地震防災規程、暴風警報発生時の施設利用について対応方法が整備され、必要な消防訓練も実施されている。また、災害・事故(事件)が起きた際の優先連絡順位を定めた連絡票も定めている。																																				
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。 利用者の決定は基準に基づき行われている。																																				
	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4・5年度を比較)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> <th>R5年度</th> <th>比較(R5-R4)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>308日</td> <td>308日</td> <td>308日</td> <td>0日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a.市民センター</td> <td>81,104人</td> <td>96,534人</td> <td>83,528人</td> <td>▲ 13,006人</td> </tr> <tr> <td>b.市民活動プラザ</td> <td>1,891人</td> <td>1,429人</td> <td>1,845人</td> <td>416人</td> </tr> <tr> <td>相談件数</td> <td>466件</td> <td>557件</td> <td>330件</td> <td>▲ 227件</td> </tr> <tr> <td>登録団体数</td> <td>463</td> <td>474</td> <td>486</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table> <p>【要因分析】 市民センターの会議室利用者数は、年間を通して利用があった団体が利用しなくなったため減少した。市民活動プラザでは、相談件数は年度によりばらつきがあり令和5年度は減少したが、利用者数・登録団体数は増加した。</p>		R3年度	R4年度	R5年度	比較(R5-R4)	開館日数	308日	308日	308日	0日	利用者数					a.市民センター	81,104人	96,534人	83,528人	▲ 13,006人	b.市民活動プラザ	1,891人	1,429人	1,845人	416人	相談件数	466件	557件	330件	▲ 227件	登録団体数	463	474	486	12
			R3年度	R4年度	R5年度	比較(R5-R4)																																
		開館日数	308日	308日	308日	0日																																
		利用者数																																				
		a.市民センター	81,104人	96,534人	83,528人	▲ 13,006人																																
		b.市民活動プラザ	1,891人	1,429人	1,845人	416人																																
		相談件数	466件	557件	330件	▲ 227件																																
	登録団体数	463	474	486	12																																	
	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は実施されているか。 他部局との連携により、市民センターをまちなかで行われるウォークラリーイベントのチェックポイントとして利用することで、参加者へ施設のPRができた。Instagramを活用して、市民センターで開催する講座や市民活動団体の活動内容を広く周知した。またオレンジフェスタ出展団体については団体ごとに紹介動画を作成し、Instagramと市民センターで繰り返し放映することで積極的な団体周知を行った。																																				
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)	<p>職員の対応</p> <table border="1"> <tr> <td>a.市民センター</td> <td>とても良い 58.0% 概ね良い 23.0% 良い 12.0% やや悪い 0.7% 悪い 0% 未回答 6.3%</td> </tr> <tr> <td>b.市民活動プラザ</td> <td>とても良い 97.0% 概ね良い 3.0% 良い 0% やや悪い 0% 悪い 0% 未回答 0%</td> </tr> </table> <p>施設の清潔さ</p> <table border="1"> <tr> <td>a.市民センター</td> <td>清潔である 53.7% 普通 44.3% 汚れている 2.0% 未回答 0%</td> </tr> <tr> <td>b.市民活動プラザ</td> <td>清潔である 99.0% 普通 1.0% 汚れている 0% 未回答 0%</td> </tr> </table> <p>設備・機材</p> <table border="1"> <tr> <td>a.市民センター</td> <td>十分である 76.0% 分かりにくい 2.7% 使いにくい 9.3% 未回答 12.0%</td> </tr> <tr> <td>b.市民活動プラザ</td> <td>十分である 100.0% 分かりにくい 0.0% 使いにくい 0% 未回答 0%</td> </tr> </table> <p>アンケート結果から、「職員の対応」は「とても良い」「概ね良い」を合わせると8割以上の方から良い評価を得ており、利用者に対して適切な対応が実施されている。「施設の清潔さ」では、市民センター施設全体について「清潔である」という回答が5割、「普通」の回答が4割となり、利用者に対して快適な環境を維持出来ている。</p>	a.市民センター	とても良い 58.0% 概ね良い 23.0% 良い 12.0% やや悪い 0.7% 悪い 0% 未回答 6.3%	b.市民活動プラザ	とても良い 97.0% 概ね良い 3.0% 良い 0% やや悪い 0% 悪い 0% 未回答 0%	a.市民センター	清潔である 53.7% 普通 44.3% 汚れている 2.0% 未回答 0%	b.市民活動プラザ	清潔である 99.0% 普通 1.0% 汚れている 0% 未回答 0%	a.市民センター	十分である 76.0% 分かりにくい 2.7% 使いにくい 9.3% 未回答 12.0%	b.市民活動プラザ	十分である 100.0% 分かりにくい 0.0% 使いにくい 0% 未回答 0%																								
	a.市民センター	とても良い 58.0% 概ね良い 23.0% 良い 12.0% やや悪い 0.7% 悪い 0% 未回答 6.3%																																				
	b.市民活動プラザ	とても良い 97.0% 概ね良い 3.0% 良い 0% やや悪い 0% 悪い 0% 未回答 0%																																				
	a.市民センター	清潔である 53.7% 普通 44.3% 汚れている 2.0% 未回答 0%																																				
	b.市民活動プラザ	清潔である 99.0% 普通 1.0% 汚れている 0% 未回答 0%																																				
	a.市民センター	十分である 76.0% 分かりにくい 2.7% 使いにくい 9.3% 未回答 12.0%																																				
b.市民活動プラザ	十分である 100.0% 分かりにくい 0.0% 使いにくい 0% 未回答 0%																																					

		内容	対応																									
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	施設の入口外に煙草の吸殻が落ちていた	市民センター付近は「ポイ捨て禁止重点区域」になるため、その内容を周知するポスターを施設に掲示した。																									
		空調関係を新しくしてほしい	設備の更新については順番に対応していることを説明し理解を求めた。市ヘニーズの共有を行った。																									
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。	適切・迅速に対応している。苦情・トラブルが発生した時には必要があれば市と対応を協議し、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。	資金管理はセンター長の確認により行われ、経理内容は毎月の事業報告書で報告されている。経理事務に関する規定等の整備について今後市と協議を行う。																									
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離しなかったか。	収入の部では、予算額より4,244千円の減、支出の部では、予算額より2,070千円の減となり、収支差額は-2,147千円となった。																									
			<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">収入の部</th> <th colspan="2">支出の部</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>28,080千円</td> <td>指定管理事業費</td> <td>37,359千円</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>6,294千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td>255千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他収入 (支援補助金等)</td> <td>556千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">収支差額</td> <td colspan="2">-2,174千円</td> </tr> </tbody> </table>		収入の部		支出の部		指定管理料	28,080千円	指定管理事業費	37,359千円	利用料金収入	6,294千円			自主事業収入	255千円			その他収入 (支援補助金等)	556千円			収支差額		-2,174千円	
			収入の部		支出の部																							
			指定管理料	28,080千円	指定管理事業費	37,359千円																						
利用料金収入			6,294千円																									
自主事業収入	255千円																											
その他収入 (支援補助金等)	556千円																											
収支差額		-2,174千円																										
指定管理者の提案事業の実施状況	<p>市民活動プラザにて、地域課題解決へのヒントとなりえる本100冊を展示し来場者が利用できる「カリオンライブラリー」を実施。来場者からは読みたい本がたくさんあると評価を受けている。</p> <p>またライブラリーの本を使った輪読会を実施。まちづくりに関する活発な意見交換を行うことで市民活動の活性化に寄与出来ている。</p> <p>1階の喫茶コーナーにて、施設利用者の利便性向上のため「カリオンカフェ」を実施。職員と利用者がコミュニケーションをとるきっかけとしても活用されている。</p>																											
当年度の対応方針	<p>講座、イベントなどの開催については市の広報媒体でも広報できるように、提出期限などを示した上で指定管理者へ適切な時期に情報共有を行うように指示する。</p> <p>施設の経年劣化については、指定管理者とともに現場確認を行い、現状を把握して将来実施する改良保全にて対応を行う。応急的な修繕については、協定書に記す役割分担で対応する。</p>																											
指定管理者の自己評価	<p>会議室の利用状況については、昨年度までの年間利用の企業が自社研修所へ移動したため、利用されなくなり大きく減収となった。それ以外の利用者については継続利用が多く、また新規顧客も増加した。</p> <p>公共施設として快適に利用できる目標を維持しながら、電気料金が高額にならないように、温度調節を職員全員で取り組み、利用者の快適さの維持と電気料金の抑制を両立することが出来た。</p> <p>窓口対応については、職員がマニュアルを厳守し、利用者にとって心地良い対応を心がけ、また公平性を持って接することが出来た。確認書については利用者と職員が丁寧にコミュニケーションを取りながら記入を依頼することで、信頼関係を築きながら運用している。そしてカフェを通じて利用者との会話が広がり、職員と利用者という垣根を越えて様々な話をするのが、コーヒーの香りと共にあたたかな雰囲気を利用する会議室等へ届けることが出来ているのではないと思う。帰られる際に「ありがとうございました。また次回もよろしくお願ひします。」と利用者の方々から声を掛けられることは、ひとりひとりの職員にとって、とても嬉しいものであった。</p> <p>市民活動支援に関しては、広報支援としてFMとよはしや東日新聞のWAVE、インスタグラムなど、こちらからの声かけが地道に行っていたが、今年度は活動団体の方からの申し出がとて多くなり活用が増えた。また、運営上のちょっとした困りごとから団体解散まで、「とにかくここに聞けば教えてもらえると思って」と問い合わせいただいているので、相談事業についても信頼されているものと考えている。そして豊橋市市民活動推進補助金については、全ての応募者の相談にのり、的確なアドバイスを心がけ、応募企画が採択になるよう支援した。カリオンライブラリーを起点とした人づくりについても「輪読会」メンバーが今後は外への広がりを目的にアウトプット活動をしていくことになり、市民活動の推進に繋がる活動として期待できる。「オレンジフェスタ」では、大勢の大学生・高校生ボランティアが高齢化の進む市民活動団体を援助し活躍した。まちなかで開催されたイベントに協力することで、多くの来場者に団体のことを知ってもらう機会とすることが出来た。講座についても参加者同士で目指したい形を共有する取り組みを実施することで、良い気づきと出会いの場とすることが出来た。</p>																											
総合評価	<p>指定管理業務では、令和5年5月から新型コロナウイルス感染症による制限がなくなり、通常の運用に戻ったが、利用者への丁寧な説明や接遇などにより、トラブルなく施設運営を行うことが出来ている。一方で、週1回程度の連絡物等の収受については、業務の繁忙等により遅延することもあったが、全体的には概ね仕様書どおり実施出来ている。</p> <p>講座、イベントなどの広報については、事前に市とスケジュールを共有し、若者向け講座などを市の広報媒体にて周知することが出来た。</p> <p>施設の経年劣化による修繕については、緊急度の高いものから対応する方針を共有して、仕様書に基づいた対応が概ね出来ている。</p> <p>また、若者に市民活動への参画を促す取組では、11月に実施したオレンジフェスタで大学生・高校生を運営ボランティアとして受入れ、学生が団体の運営補助をする中で市民活動を学ぶきっかけをあたえることが出来た。オレンジフェスタの開催時期についても、昨年度に引き続き、「こども未来館」や「まちなか活性課」と連携し、まちなかで行われる他のイベントと同日としたことで、多くの方に参加してもらうことが出来た。</p>																											
次年度の対応方針	<p>講座、イベントなどの開催については市の広報媒体でも広報できるように、原稿の提出期限などを示した上で指定管理者へ適切な時期に情報共有を行うように継続して指示する。</p> <p>施設の経年劣化への対応として随時施設の状況を確認し、緊急度の高いものから修繕等を行う方針を共有して、協定書に記す役割分担で対応する。</p>																											