

令和5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(生涯学習センター)                |
| 所在地              | 豊橋市大岩町字東郷内111-1ほか20館           |
| 指定管理者            | 二川地区市民館運営委員会ほか20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              | 豊橋市教育委員会教育部生涯学習課(0532-51-2849) |
| 令和4年度指定管理料(決算)   | 106,724千円                      |
| 令和5年度指定管理料(決算見込) | 113,769千円                      |

| 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。  | 夏休みに子どもを対象としたポスター教室を実施したり、県立聾学校と協働し、エコキャップの回収を実施した。   |          |                  |                |                |  |               |       |      |      |    |      |  |  |  |  |         |          |          |          |         |          |          |          |          |          |
|  | 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。  | 事業計画書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順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。  | 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>309日</td> <td>1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a.部屋利用者</td> <td>300,521人</td> <td>365,828人</td> <td>384,525人</td> <td>18,697人</td> </tr> <tr> <td>b.その他来館者</td> <td>371,368人</td> <td>396,583人</td> <td>394,507人</td> <td>▲ 2,076人</td> </tr> </tbody> </table> |          | R3年度             | R4年度           | R5年度           | 比較(R5-R4)                                    | 開館日数          | 308日  | 308日 | 309日 | 1日 | 利用者数 |  |  |  |  | a.部屋利用者 | 300,521人 | 365,828人 | 384,525人 | 18,697人 | b.その他来館者 | 371,368人 | 396,583人 | 394,507人 | ▲ 2,076人 |
|  |  |   |   | R3年度     | R4年度             | R5年度           | 比較(R5-R4)      |  |               |       |      |      |    |      |  |  |  |  |         |          |          |          |         |          |          |          |          |          |
|  |  |   | 開館日数  | 308日     | 308日             | 309日           | 1日             |  |               |       |      |      |    |      |  |  |  |  |         |          |          |          |         |          |          |          |          |          |
|  |  |   | 利用者数  |          |                  |                |                |  |               |       |      |      |    |      |  |  |  |  |         |          |          |          |         |          |          |          |          |          |
|  | a.部屋利用者  | 300,521人  | 365,828人  | 384,525人 | 18,697人          |                |                |  |               |       |      |      |    |      |  |  |  |  |         |          |          |          |         |          |          |          |          |          |
|  | b.その他来館者   | 371,368人  | 396,583人  | 394,507人 | ▲ 2,076人         |                |                |  |               |       |      |      |    |      |  |  |  |  |         |          |          |          |         |          |          |          |          |          |
| 【要因分析】<br>コロナが5類に移行され、市民の意識も変わり、コロナ前の水準に戻ってきている。 |  |   |   |          |                  |                |                |  |               |       |      |      |    |      |  |  |  |  |         |          |          |          |         |          |          |          |          |          |
| サービス向上への取組状況                                     | 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布することにより、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) | 【利用者アンケート結果】<br>利用者アンケート<br>大変満足67% ほぼ満足31% やや不満足1% 無回答1%<br>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。   |   |          |                  |                |                |  |               |       |      |      |    |      |  |  |  |  |         |          |          |          |         |          |          |          |          |          |
| 意見箱等   | 意見箱等に寄せられた具体的な意見   | <table border="1"> <thead> <tr> <th>内容</th> <th>対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>館内外にいつも花がありとても綺麗</td> <td>労いへの感謝の気持ちを伝えた</td> </tr> <tr> <td>蛍光灯がよく切れ、部屋が暗い</td> <td>随時交換しているが、頻繁すぎて追いつかないため、早急にLEDに交換してほしいと市に要望中</td> </tr> <tr> <td>洋式トイレを増やしてほしい</td> <td>市に要望中</td> </tr> </tbody> </table> | 内容  | 対応       | 館内外にいつも花がありとても綺麗 | 労いへの感謝の気持ちを伝えた | 蛍光灯がよく切れ、部屋が暗い | 随時交換しているが、頻繁すぎて追いつかないため、早急にLEDに交換してほしいと市に要望中 | 洋式トイレを増やしてほしい | 市に要望中 |      |      |    |      |  |  |  |  |         |          |          |          |         |          |          |          |          |          |
|  |  | 内容  | 対応  |          |                  |                |                |  |               |       |      |      |    |      |  |  |  |  |         |          |          |          |         |          |          |          |          |          |
|  |  | 館内外にいつも花がありとても綺麗  | 労いへの感謝の気持ちを伝えた  |          |                  |                |                |  |               |       |      |      |    |      |  |  |  |  |         |          |          |          |         |          |          |          |          |          |
| 蛍光灯がよく切れ、部屋が暗い                                   | 随時交換しているが、頻繁すぎて追いつかないため、早急にLEDに交換してほしいと市に要望中                 |   |   |          |                  |                |                |  |               |       |      |      |    |      |  |  |  |  |         |          |          |          |         |          |          |          |          |          |
| 洋式トイレを増やしてほしい                                    | 市に要望中  |   |   |          |                  |                |                |  |               |       |      |      |    |      |  |  |  |  |         |          |          |          |         |          |          |          |          |          |
| 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。   | 迅速かつ適正に対応している。  |   |          |                  |                |                |  |               |       |      |      |    |      |  |  |  |  |         |          |          |          |         |          |          |          |          |          |

|             |            |                             |  |           |         |           |
|-------------|------------|-----------------------------|--|-----------|---------|-----------|
| 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  | 113,769千円 | 指定管理事業費 | 116,215千円 |
|             |            |                             | 利用料金収入   |           |         |           |
|             |            |                             | 自主事業収入   |           |         |           |
| その他収入       | 8,217千円    |                             |  |           |         |           |
|             |            | 収支差額                        | 5,771千円  |           |         |           |

|                 |                          |
|-----------------|--------------------------|
| 指定管理者の提案事業の実施状況 | 積極的に自主事業を実施し、サービス向上に努めた。 |
|-----------------|--------------------------|

|          |   |
|----------|---|
| 当年度の対応方針 | 名称変更、規制緩和に伴い、準備を進めることができた。引き続き自主事業の充実に励むとともに、利用者増、満足度の向上に努めていただきたい。 |
|----------|---|

|            |   |
|------------|---|
| 指定管理者の自己評価 | 制度改正に向け、市と十分な協議を行うとともに、主事に対しても情報共有を図り、準備を進めることができた。 |
|------------|---|

|      |   |
|------|---|
| 総合評価 | 令和5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。<br>評価できる点としては、令和4年度よりも自主事業を実施する館が多く、住民サービスの向上に努めた点が挙げられる。<br>また、昨年に引き続き夏休み期間中に子ども向けのイベントを実施する館も多く見られたことも評価できる。<br>今後も地区市民館(生涯学習センター)を快適に利用してもらおう努力を継続することを期待したい。 |
|------|---|

|          |  |
|----------|--|
| 次年度の対応方針 | 地区市民館から生涯学習センターへと名称を改め、また規制緩和も行うため、新規の利用者の活動を期待したい。引き続き自主事業の充実に励むとともに、利用者増、満足度の向上に努めていただきたい。 |
|----------|--|