

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4年度指定管理料(決算)	41,280千円
令和5年度指定管理料(決算見込)	42,245千円

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、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、関係法令等が順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>307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>青少年センター</td> <td>38,531人</td> <td>45,696人</td> <td>50,239人</td> <td>4,543人</td> </tr> <tr> <td>当施設関連機関</td> <td>3,417人</td> <td>2,748人</td> <td>3,136人</td> <td>388人</td> </tr> </tbody> </table>		R3年度	R4年度	R5年度	比較(R5-R4)	開館日数	307日	308日	308日	0日	利用者数					青少年センター	38,531人	45,696人	50,239人	4,543人	当施設関連機関	3,417人	2,748人	3,136人	388人
				R3年度	R4年度	R5年度	比較(R5-R4)																					
			開館日数	307日	308日	308日	0日																					
			利用者数																									
	青少年センター	38,531人	45,696人	50,239人	4,543人																							
	当施設関連機関	3,417人	2,748人	3,136人	388人																							
【要因分析】利用者への丁寧な対応やこまめな情報発信などがリピーターの利用促進につながったため。																												
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。	少しでも気持ちよく利用してもらうため、丁寧な接客、備品の整理整頓など細かいところまで気を使っている。インターネットによる講座申し込みを始めて3年が経過し、定着してきた。申し込みをする人の半分以上が利用するなど利便性の向上に寄与している。																										
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)	利用者アンケート(施設利用満足度) ・使い勝手 大変良い又は良い 94%、あまり良くない又は良くない 6% ・清掃 大変良い又は良い 99%、あまり良くない又は良くない 1% ・スタッフ 大変良い又は良い 99%、あまり良くない又は良くない 1% →アンケート結果は、全ての項目で、大変良い又は良いという回答が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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>内容</th> <th>対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>卓球のネットを新しくしてほしい。</td> <td>傷み具合を見て取替えた。</td> </tr> <tr> <td>もっとイベントの広報をしてほしい。</td> <td>広報紙、SNS等での周知を強化した。</td> </tr> <tr> <td>いつもありがとうございます。</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table>	内容	対応	卓球のネットを新しくしてほしい。	傷み具合を見て取替えた。	もっとイベントの広報をしてほしい。	広報紙、SNS等での周知を強化した。	いつもありがとうございます。	—																		
		内容	対応																									
		卓球のネットを新しくしてほしい。	傷み具合を見て取替えた。																									
もっとイベントの広報をしてほしい。	広報紙、SNS等での周知を強化した。																											
いつもありがとうございます。	—																											
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	42,245千円
			利用料金収入	0千円		
			自主事業収入	310千円		
その他収入	655千円					
		収支差額	0千円			
指定管理者の提案事業の実施状況	<p>自主事業として、主に青少年向けの講座等を開催している。年間で41種類の講座を運動系・趣味など各種分野幅広く実施し、特に小学生や親子を対象とした講座が人気であり、延べ1,911人の参加があった。また、講座等の作品展示や体験イベントなどを行う青少年センターフェスティバルを開催し、施設のPRに積極的に努めている。</p>					
当年度の対応方針	<p>施設の老朽化は年々進行しているため、優先順位の高い修繕から実施する予定。安定的な利用者数の確保を図るため、既存利用者の継続的な利用と新たな利用者の開拓の両方を目指して欲しい。利用者アンケートの結果を踏まえた設備の改善や、施設の利用拡大のための取り組みを進めると同時に、自主事業の実施内容の見直しを図るなど、利用者満足度向上に期待したい。</p>					
指定管理者の自己評価	<p>利用者は6年ぶりに5万人を超え、若者サポートステーションなどセンター内に事務所を置く団体の利用を合わせると53,000人を超えた。これは、利用者への対応やこまめな情報発信など日頃の取り組みの成果と考える。また、少年愛護センターをはじめ青少年の健全育成を支援する事務所との連携を図ることができた。</p> <p>一方、講座・イベントの参加者については前年度比10%減となった。参加者の声をよく聞き、どんな事業が求められているのか、内容、方法、情報発信の仕方など検証し、改善すべきことは積極的に改めていきたい。</p> <p>平成23年に愛知ネットが指定管理を受けて以来、地域に根差した様々な取り組みをし、確かな評価と信頼を得ることができたと自負している。これまでの成果と課題を踏まえてさらに魅力的な青少年センターを目指して努力していきたい。</p>					
総合評価	<p>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>自主事業として行っている青年講座では、ニーズの高い小学生、親子、三世代を対象とした講座を開催するなど新たな参加者を増やす工夫など指定管理者の努力も見られる。その他の自主事業についても安定した事業が実施されており、企画から周知まで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「大変良い」、「良い」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>					
次年度の対応方針	<p>引き続き、施設の老朽化が進んでいるため、日常点検等により不良個所の早期発見に努め、利用者が安全に利用できるよう管理運営をして欲しい。安定的な利用者数の確保を図るため、青少年向けの自主事業に新たなメニューを追加するなど、継続的な利用と新規利用者の獲得の両方を目指して欲しい。また、利用者アンケートを踏まえ、利用者サービスの充実及び利用者満足度向上に期待したい。</p>					