

令和5年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市校区市民館50館
所在地	豊橋市仁連木町15ほか49館
指定管理者	東田校区市民館運営委員会ほか49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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
令和4年度指定管理料(決算)	99,126千円
令和5年度指定管理料(決算見込)	101,201千円

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設置目的に沿った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。 仕様書及び事業計画書のとおり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。					
	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。 令和6年度より営利目的での使用が可能となるため、利用ルールや減免についての研修を行っていた。					
	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の規定に基づき、適正に個人情報が管理されている。					
	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。 避難訓練(年2回)を行っている。					
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。 公平な対応をしている。					
	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)		R3年度	R4年度	R5年度	比較(R5-R4)
			開館日数	359日	359日	360日	1日
			開館日数(飯村)	359日	359日	75日	▲284日
			開館日数(前芝)	308日	308日	309日	1日
			利用者数				
	a.利用者数	695,102人	795,538人	853,180人	57,642人		
	b.うちコミュニティ利用者数	522,168人	622,947人	678,189人	55,242人		
	c.うち選挙・児童クラブ等利用者数	172,934人	172,591人	174,991人	2,400人		
		【要因分析】 ・新型コロナウイルスが5類に引き下げられたことによる地域コミュニティの利用の増加					
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。 校区市民館運営委員会を定期的開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、防災対策として高い位置ある展示物を撤去したり、窓ガラスに飛散防止フィルムを張ったりするなど利用者が安全に利用できるよう努めた。						
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) 利用者アンケート 大変満足78% ほぼ満足22% やや不満0% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が100%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。						
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応				
		いつも親切にやさしく接していただきありがとうございます。うれしいです。	-				
		玄関が入りにくい、畳が古いなど、施設の老朽化が目立つ	危険性や緊急性を考え、優先順位を付け、修繕している。				
	照明の不具合が多い	利用者が安全・快適に利用できるよう、順次交換している。					
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。 適正かつ迅速に対応している。						

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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	101,201千円	指定管理事業費	103,182千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
その他収入(支援補助金等)	25,324千円					
		収支差額	23,343千円			

指定管理者の提案事業の実施状況	なし
-----------------	----

当年度の対応方針	別表のとおり
----------	--------

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。</li> <li>・ホームページへのアクセスを増やすため、市民館だよりや市民館のホワイトボードなどにQRコードを記載してPRした。</li> <li>・校区の行事や会議、部屋の予約状況をホームページに記載し、ホームページの内容の充実を図った。</li> <li>・各部屋に消毒液やふきとりタオル、空気清浄機を設置し感染予防を継続している。</li> <li>・令和6年度からの営利目的での使用開始について現利用者さんが混乱しないように丁寧な説明を心掛けた。</li> <li>・玄関周りの花壇の手入れ、館内は季節にあった飾りつけや子どもたちの描いた絵を飾るなど明るい雰囲気作りをしている。また、掲示物はイラストを使用し利用者の注意を引くものとした。</li> </ul>
------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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。</p> <p>職員の対応については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、ホームページにて市民館の部屋予約状況や各館の特色を活かした情報を発信し校区市民館のPRに取り組んでいること、施設内の飾りつけや図書の配置、掲示板の掲示方法など利用者の目線になり施設環境を充実させたことは評価できる。</p> <p>結果、コミュニティ活動拠点としての役割を果たすことに繋がっている。</p>
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

次年度の対応方針	<p>校区市民館は自治会、PTAなど各種団体及び自主グループの活動の場として、地域に根付いた重要な施設であり、引き続き利用者へのサービス向上を図るとともに、更なる内容の充実を図っていく。</p> <p>また、地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
----------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------