

令和2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ビリーブ
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2483)
令和元年度指定管理料(決算)	29,865千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	30,107千円

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。	履行確認が不十分であったため、一部仕様書のとおり清掃業務が行われなかった。				
	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概ね計画通りに事業が実施されており、実施事業の内容については、施設の目的に沿って市民活動を支援するための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。	窓口対応などの内部研修のほか、必要に応じ外部研修に参加している。				
	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、データへのパスワード設定や個人情報の記載された書類は鍵付きの棚に保管する等、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。	消防計画、地震防災規程、緊急時対応マニュアルなどが整備され、必要な消防訓練も実施されている。また、優先連絡順位を定めた連絡様式も定められている。				
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。	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元・2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	308日	306日	273日	▲33日
			利用者数				
			a.市民センター	121,351人	157,264人	62,156人	▲95,108人
	b.市民活動プラザ	3,983人	6,124人	2,066人	▲4,058人		
	【要因分析】新型コロナウイルス感染症対策のため令和2年4月16日から5月25日まで休館、令和3年1月18日から2月28日までの利用時間を午後9時から午後8時まで短縮する対応を行ったため利用者が減少した。						
	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。	ホームページやラインなどの様々な情報ツールを使い広く情報発信を行うとともに、情報閲覧コーナーや配架コーナーを整理(カリオンライブラリーを新設)し利用者にとって見やすく分かりやすい情報提供に努めた。				
	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)	a.市民センター	とても良い 54.1% 概ね良い 22.4% 良い 18.2% やや悪い 1.2% 悪い 0% 未回答 4.1%			
			b.市民活動プラザ	とても良い 34.3% 概ね良い 60.0% 良い 5.7% やや悪い 0% 悪い 0%			
施設の清潔さ							
a.市民センター			清潔である 66.5% 普通 31.2% 汚れている 2.3%				
b.市民活動プラザ			清潔である 60.0% 普通 40.0% 汚れている 0%				
設備・機材							
a.市民センター	十分である 80.6% 分かりにくい 4.7% 使いにくい 4.7% 未回答 10.0%						
b.市民活動プラザ	十分である 100% 分かりにくい 0% 使いにくい 0% 未回答 0%						

施設利用状況に関する事項	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）	アンケート結果から、職員の対応は「とても良い」と「概ね良い」と「良い」を合わせると9割以上の高い評価を得ているが、市民センターの「施設の清潔さ」では、「清潔である」という回答が約7割にとどまっている。設備、機材の老朽化もあることから、必要なものは修繕や買い替えなどの対応をしていく。	
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応
			トイレの和式から洋式にしてほしい	洋式のトイレがある階を案内するなどの対応をした
			ライブラリーで何か企画したい	職員が利用について説明した
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。	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。	資金管理は適切に行われ、毎月の事業報告書で報告されている。			
	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。	概ね収支計算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	30,107千円	指定管理事業費	39,394千円
			利用料金収入	4,491千円		
			自主事業収入	47千円		
その他収入	3,108千円					
		収支差額	-1,641千円			

指定管理者の自己評価	<p>市民センターの利用状況については新型コロナウイルス感染症の影響もあり、利用者が減少した。年度途中で閉館、開館時間の変更等があったものの利用者に対して迅速に周知することを心掛け、大きなトラブルもなく運営を継続することが出来た。</p> <p>施設の維持管理については経年劣化により修繕の必要がある箇所について、市と対応を協議しながら対応した。コロナ対策として必要な消毒液等も順次設置を行った。市民活動を支援するため毎週火曜日午前11時から「オレンジじゅうす」というコーナーを新設するようFMとよはしへ依頼、団体が自ら活動をPRできる場所を設けた。</p> <p>市民活動プラザについては、タブレット・パソコン講座の実施、一般社団法人エリア・イノベーション・アライアンス代表理事木下齊氏の選書による100冊のライブラリー（カリオンライブラリー）を新設、氏の講演会を実施して市民活動の情報提供、活動支援につながった。ライブラリーの選書リストについては「まちなか図書館」担当者より情報提供の依頼や今後連携をしていきたいと申し出があった。</p> <p>また全ての階で安定的にWiFiを使用できるよう整備し施設の利用促進を行い、1階でカフェ事業（カリオンカフェ）を実施するなど利用者に喜ばれる取組みを実施した。</p>
------------	---

総合評価	<p>令和2年度の指定管理業務については新型コロナウイルス感染症の影響による開館時間の変更等で利用人数等は減少したが、利用者に対する周知、コロナ禍での施設利用の対応を迅速に行えたことで利用者との間で問題を起こすことなく運営をすることが出来た。</p> <p>センターのイベントについてはボランティア事業を継続して実施し、新たにカリオンライブラリーの開設、全ての階で安定的にWiFiを使用できるよう整備して施設の利用促進を行った。引き続き、市民活動の拠点として活動団体の相談などにきめ細かく対応するとともに、利用者のニーズに応え施設の運営をしていく必要がある。</p>
------	---