

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	職業訓練センター
所在地	豊橋市前田南町二丁目19番地の7
指定管理者	職業訓練法人豊橋共同職業訓練協会
指定期間	令和2年4月1日から令和7年3月31日まで
担当課	産業部商工業振興課(0532-51-2437)
令和元年度指定管理料(決算)	3,641千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	3,789千円

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。	木工クラブの活動支援(週3回活動) ほっとプラザの生徒を対象とした木工体験(年5回活動)				
	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。	適正かつ効率的な施設管理員の配置がなされており、労働環境は関係法令等が遵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。	事業計画書に記載されている職員の意識啓発を促す研修(勉強会)を実施し、応対改善に努めている。				
	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。	協定書に基づき、「個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人情報が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。	緊急時には速やかに現場に赴き、適正な対応がなされている。				
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。	事業計画書に記載されているとおり、使用者に対する平等・公平な対応がなされている。				
	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	318日	301日	280日	▲21日
			利用者数				
			職業訓練協会	1,902人	2,097人	1,262人	▲835人
			認定訓練	2,100人	1,416人	868人	▲548人
			一般・その他	18,451人	22,200人	18,181人	▲4,019人
			合計	22,453人	25,713人	20,311人	▲5,402人
			一般・その他利用率	82%	86%	90%	3%
			職業訓練協会	245件	261件	203件	▲58件
			認定訓練	360件	254件	210件	▲44件
			一般・その他	2,416件	2,427件	2,336件	▲91件
			合計	3,021件	2,942件	2,749件	▲193件
			一般・その他利用率	80%	82%	85%	2%
		【要因分析】 ・新型コロナウイルス感染症を理由とする開館時間の短縮及び事業の中止					
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。	ホームページ等で施設PRを行い、施設の軽微な修繕は施設管理者自身で迅速に対応するなど施設サービスの向上に努めている。					

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）	利用者アンケート集計結果 1.利用する際の手続きや申請の方法 ととも満足：70.5%、やや満足：29.5%、やや不満：0%、大変不満：0% 2.開館日(曜日)や開館時間について ととも満足：72.0%、やや満足：26.9%、やや不満：1.1%、大変不満：0% 3.施設の運営全般に関して(立地や交通アクセス、建物・設備を除く) ととも満足：60.0%、やや満足：37.8%、やや不満：2.2%、大変不満：0% 4.建物・設備を利用された感想 ととも満足：58.9%、やや満足：36.7%、やや不満：4.4%、大変不満：0% 5.指定管理者、または職員の対応・マナー ととも満足：79.7%、やや満足：20.3%、やや不満：0%、大変不満：0% 6.またご利用いただけますか 利用したい：94.8%、どちらともいえない：5.2%、利用しない：0%			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	対応			
			トイレが男女別になるといいと思います。	—		
			少しの場所で良いから台所があるとうれしい。	—		
できる限り長く利用したいので存続希望します。			—			
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。	アンケート等により使用者の要望・意見の吸い上げを行い、適宜、検討・反映を心掛けている。				
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。	資金の適正な執行・管理が行われている。また、事業計画書に基づき、軽微な修繕等、指定管理者で行うことが可能なものについては自ら修繕等を行い経費削減に努めている。			
	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。	人件費については、施設管理員の急な交代等により乖離が見られる。需用費については、必要な修繕のうち軽微なものは指定管理者において実施したことにより乖離が見られる。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	4,239千円	指定管理事業費	3,789千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
その他収入						
収支差額		450千円				
指定管理者の自己評価	利用者の声を聞きながら、改善できるところはして管理運営ができた。これからも利用者がリピートしていきたいと思えるように、施設の管理に取り組みたいと思う。また、木工クラブのメンバーに協力してもらい、ほっとプラザの子どもたちに、木工体験をってもらう活動も行い、自主事業もより良くすることができた。					
総合評価	令和2年度から新たに5年間の指定管理に係る基本協定を締結した。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切に管理され、老朽化した施設ではあるが指定管理者の努力により高い利用者満足を得ている。利用状況については、認定訓練以外の時間には施設の有効活用を積極的に行い、昨年度までの指定管理業務に引き続いて、県の失業者向け委託訓練や左官技能検定を誘致し、この地域における技術労働者の養成や職業の安定に貢献している。また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止措置により、一定期間の休館や東三河職業訓練展の中止等、施設利用者数の増加やものづくりに親しむ機会づくりが困難な状況ではあったが、実施可能な自主事業については開催するなど、指定管理者の努力が窺える。東三河地域で唯一の在職者向け普通認定訓練実施施設として、今後も訓練の維持・充実に努め、自主事業を通じて技術労働者のすそ野を広げる活動が求められるが、この点において、ほっとプラザに通う子どもを対象に木工体験を行っていることは評価できる。					