

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	二川地区市民館
所在地	豊橋市大岩町字東郷内111-1
指定管理者	二川地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2850)
令和元年度指定管理料(決算)	5,075千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	5,124千円

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。	自主グループの作品を展示する「ロビーギャラリー」を月替わりに計画・実施している。				
	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。	事業計画書の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を遵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元、令和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	307日	307日	
			利用者数				
			a. 部屋利用者	28,968人	32,021人	15,393人	▲ 16,628人
b. その他来館者	37,191人	47,388人	27,158人	▲ 20,230人			
			【要因分析】 ・新型コロナウイルスの流行に伴う臨時休館とともに活動を自粛するグループが多くあったため、室利用者数が減った。 ・元年度は県議会、市議会の二度の選挙があったが、2年度は市長選挙の1回のみであったため、その他来館者数が減った。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、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。					

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 大変満足58% ほぼ満足40% やや不満3% 大変不満0%（無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が98%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	内容 対応			
			1階のエアコンが故障しており、寒い。	生涯学習課担当者にその都度クレーム内容を伝えた。		
			駐車場が来館者数に対して数が足りない。	行事等で満車が見込まれる際には近くの銀行の駐車場を臨時に借用し対応した。		
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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	5,223千円	指定管理事業費	5,125千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	146千円					
		収支差額		244千円		
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主グループの作品を展示する「ロビーギャラリー」を月替わりに計画・実施している。					
総合評価	令和2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。 評価できる点としては、自主グループの作品を展示する「ロビーギャラリー」等様々な自主事業を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い。					

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊岡地区市民館
所在地	豊橋市西岩田四丁目2-9
指定管理者	豊岡地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2850)
令和元年度指定管理料(決算)	4,934千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	5,029千円

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。	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。	事業計画書の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を遵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元、令和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	307日	307日	
			利用者数				
a. 部屋利用者	14,235人	12,305人	7,609人	▲ 4,696人			
b. その他来館者	13,229人	14,428人	10,818人	▲ 3,610人			
			【要因分析】 愛知県緊急事態宣言により市民館が閉館。再開してからも色々と制限がある中、継続が困難になったグループが増えたりメンバーの減少も見られた。2日間の市民館まつりが中止となったのも大きな理由といえる。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、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。					

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 大変満足45% ほぼ満足41% やや不満5% 大変不満0%（無回答9%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が86%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	内容 対応			
			意見なし			
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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	5,078千円	指定管理事業費	5,030千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	162千円					
			収支差額	210千円		
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。					
総合評価	令和2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。 評価できる点としては、常にきれいで明るい雰囲気づくりに努めている点、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い点。					

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	東陽地区市民館
所在地	豊橋市多米中町一丁目6-1
指定管理者	東陽地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2850)
令和元年度指定管理料(決算)	4,934千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	5,012千円

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。	12月と3月に「買う前のスマホ教室」を開催した。また、本来は「東陽ふれあい音楽会」を年間15回程、計画していたが、新型コロナウイルス感染予防のため、全て中止とした。				
	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。	事業計画書の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を遵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元、令和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	307日	307日	
			利用者数				
a. 部屋利用者	21,196人	18,776人	10,928人	▲ 7,848人			
b. その他来館者	19,488人	17,041人	8,953人	▲ 8,088人			
			【要因分析】 新型コロナウイルス感染予防のため、休館が2カ月近くあったり、開館時間の短縮期間があったりしたことが利用者減少の最大の原因であると考えられる。特に、年間15回程、当館独自で開催されていた「東陽ふれあい音楽会」を全て中止としたことは利用者減少の主な原因である。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、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。					

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 大変満足25% ほぼ満足58% やや不満14% 大変不満0%（無回答4%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が83%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	内容 対応			
			意見なし			
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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	5,078千円	指定管理事業費	5,013千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	21千円					
			収支差額	86千円		
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 12月と3月に「買う前のスマホ教室」を開催した。また、本来は「東陽ふれあい音楽会」を年間16回程、計画していたが、新型コロナウイルス感染予防のため、全て中止とした。					
総合評価	令和2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。 評価できる点としては、職員の対応が適切であるため利用者の満足度が非常に高い。一方で、施設・設備面で不満を感じている市民がいる点については今後の課題である。					

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	青陵地区市民館
所在地	豊橋市南牛川二丁目4-1
指定管理者	青陵地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2850)
令和元年度指定管理料(決算)	5,075千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	5,056千円

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。	講座受講者から講師や仲間への感謝と励ましの言葉を綴っていただくようにした(ふわふわことば①)。地域の小中学生から、言われてうれしい言葉を募集し、掲示したり(市民館まつり等で)ホームページに掲載したりして言葉の大切さ(働き)を認識できるようにした(ふわふわ言葉②)				
	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。	事業計画書の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を遵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。	火災発生時のフロア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元令和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	307日	307日	
			利用者数				
			a. 部屋利用者	31,671人	27,407人	17,693人	▲ 9,714人
b. その他来館者	49,848人	49,157人	39,836人	▲ 9,321人			
【要因分析】			部屋の稼働率については、2つの自主Gが増えたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止措置等によって閉館や時間短縮による結果と推察される。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、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。					

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 大変満足58% ほぼ満足38% やや不満5% 大変不満0%（無回答4%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が96%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	内容 対応			
			駐車場のへこみがあって乳母車など不安定になる	大蔵主事・可児主事のおかげで内藤組に修繕していただくことができました		
			学習室の利用者が昼食などで外出時も荷物を置きっぱなしにしている。	使用上のルールについて各机に注意点を明記したカードを貼るとともに声掛けを心がけました。		
正面玄関前の車止めを外して、荷物卸のために車を置くことと通行の妨げになる。	車止めをはずすことはやめて、荷物運搬については職員が協力するよう心がけている。					
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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	5,223千円	指定管理事業費	5,057千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	178千円					
収支差額		344千円				
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 講座受講者から講師や仲間への感謝と励ましの言葉を綴っていただくようにした（ふわふわことば①）。地域の小中学生から、言われてうれしい言葉を募集し、掲示したり（市民館まつり等で）ホームページに載せたりして言葉の大切さ（働き）を認識できるようにした（ふわふわ言葉②）					
総合評価	令和2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。 評価できる点としては、自主事業として、地域の小中学生から、言われてうれしい言葉を募集し、掲示したりするふわふわ言葉を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い。					



令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	杉山地区市民館
所在地	豊橋市杉山町字孝仁11
指定管理者	杉山地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2850)
令和元年度指定管理料(決算)	4,723千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	4,663千円

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。	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。	事業計画書の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を遵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元、令和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	307日	307日	
			利用者数				
a. 部屋利用者	11,109人	11,006人	8,217人	▲ 2,789人			
b. その他来館者	11,282人	12,035人	8,495人	▲ 3,540人			
			【要因分析】 新型コロナウイルスの緊急事態宣言に伴い休館があったこと、それとともに高齢者の多い自主グループ2つが活動を停止した。そのため利用者数が大きく減少した。一方、トヨッキースクール事業では、コロナ禍でありながら児童の利用数は増えている。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、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。					

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）	<p>利用者アンケート</p> <p>大変満足40% ほぼ満足33% やや不満10% 大変不満1%（無回答9%）</p> <p>・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が73%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。</p> <p>・大変不満との回答が1%あり、施設や備品の老朽化が考えられるため、安心して利用できるよう緊急度の高いものから改善していく必要がある。</p>																										
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応																									
			2階に洋式トイレがなく不便	施設全体の状況を勘案し、対応を検討していく																									
			雨漏りの跡で天井が汚い	施設全体の状況を勘案し、対応を検討していく																									
トイレが臭い	施設全体の状況を勘案し、対応を検討していく																												
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。	迅速かつ適切に対応している。																											
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。																										
			<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">収入の部</th> <th colspan="2">支出の部</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>4,860千円</td> <td>指定管理事業費</td> <td>4,664千円</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>—</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td>—</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td>14千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td>収支差額</td> <td>210千円</td> </tr> </tbody> </table>		収入の部		支出の部		指定管理料	4,860千円	指定管理事業費	4,664千円	利用料金収入	—			自主事業収入	—			その他収入	14千円						収支差額	210千円
			収入の部		支出の部																								
			指定管理料	4,860千円	指定管理事業費	4,664千円																							
			利用料金収入	—																									
自主事業収入	—																												
その他収入	14千円																												
			収支差額	210千円																									
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。																												
総合評価	<p>令和2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。</p> <p>評価できる点としては、職員の対応が適切であるため利用者の満足度が非常に高い。一方で、施設・設備面で不満を感じている市民がいる点については今後の課題である。</p>																												

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	石巻地区市民館
所在地	豊橋市石巻本町字市場110
指定管理者	石巻地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2850)
令和元年度指定管理料(決算)	5,075千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	5,203千円

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。	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。	事業計画書の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を遵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元、令和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	307日	307日	
			利用者数				
	a. 部屋利用者	16,916人	15,357人	10,368人	▲ 4,989人		
	b. その他来館者	31,091人	37,145人	25,579人	▲ 11,566人		
		【要因分析】 * 新型コロナウイルス感染予防として、①臨時休館、②開館時間の短縮、③部屋の利用定員削減、④およびカラオケ、コーラスなど、高唱を伴う活動グループへの利用制限などの対策が取られたこと。					
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、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。					

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 大変満足55% ほぼ満足29% やや不満3% 大変不満0%（無回答14%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が84%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	内容 対応			
			意見なし			
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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	5,223千円	指定管理事業費	5,204千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	217千円					
収支差額			236千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。					
総合評価	令和2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。 評価できる点としては、常にきれいで明るい雰囲気づくりに努めている点、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い点。					

## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	羽根井地区市民館
所在地	豊橋市羽根井本町131
指定管理者	羽根井地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2850)
令和元年度指定管理料(決算)	4,934千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	4,828千円

	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。	自主事業として、夏休みに理科自由研究教室を実施した。																									
	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。	事業計画書の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を遵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元、令和2年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 15%;">平成30年度</th> <th style="width: 15%;">令和元年度</th> <th style="width: 15%;">令和2年度</th> <th style="width: 15%;">比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">308日</td> <td style="text-align: center;">307日</td> <td style="text-align: center;">307日</td> <td></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 style="text-align: center;">2,355人</td> <td style="text-align: center;">11,278人</td> <td style="text-align: center;">8,023人</td> <td style="text-align: center;">▲ 3,255人</td> </tr> <tr> <td>b. その他来館者</td> <td style="text-align: center;">1,044人</td> <td style="text-align: center;">10,175人</td> <td style="text-align: center;">8,103人</td> <td style="text-align: center;">▲ 2,072人</td> </tr> </tbody> </table>		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	307日	307日		利用者数					a. 部屋利用者	2,355人	11,278人	8,023人	▲ 3,255人	b. その他来館者	1,044人	10,175人	8,103人	▲ 2,072人
				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	307日	307日																						
			利用者数																									
a. 部屋利用者	2,355人	11,278人	8,023人	▲ 3,255人																								
b. その他来館者	1,044人	10,175人	8,103人	▲ 2,072人																								
【要因分析】 コロナ禍による閉館及びイベントの削減、利用者の不安心理によるものと思われる。																												
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、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。																										

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）	<p>利用者アンケート</p> <p>大変満足49% ほぼ満足41% やや不満9% 大変不満1%（無回答0%）</p> <p>・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が90%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。</p> <p>・大変不満との回答が1%あり、施設や備品の老朽化が考えられるため、安心して利用できるよう緊急度の高いものから改善していく必要がある。</p>			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			1回毎に使用料を払う	不便をかけるが、コロナ禍期間中の対応です。		
			量が重くて使えない。	現状は変えられないが、工夫します。		
改装されてきれいになった。	簡易量だが使いにくい					
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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	5,078千円	指定管理事業費	4,829千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	355千円					
		収支差額	604千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。自主事業として、夏休みに理科自由研究教室を実施した。					
総合評価	令和2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。評価できる点としては、自主事業として、夏休みに理科自由研究教室を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い。					

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	吉田方地区市民館
所在地	豊橋市高洲町字高洲122-7
指定管理者	吉田方地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2850)
令和元年度指定管理料(決算)	2,063千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	5,006千円

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。	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。	事業計画書の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を遵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元、令和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	307日	307日	
			利用者数				
			a. 部屋利用者	11,639人	1,539人	7,556人	6,017人
b. その他来館者	12,158人	1,849人	9,050人	7,201人			
			【要因分析】 前年が改修工事に伴って10ヶ月間閉館だったため2ヶ月しか稼働しておらず、増加となった。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、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。					

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）	<p>利用者アンケート</p> <p>大変満足66% ほぼ満足16% やや不満3% 大変不満1%（無回答10%）</p> <p>・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が82%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。</p> <p>・大変不満との回答が1%あり、施設や備品の老朽化が考えられるため、安心して利用できるよう緊急度の高いものから改善していく必要がある。</p>																									
	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>意見なし</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		内容	対応	意見なし																					
			内容	対応																								
			意見なし																									
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。	迅速かつ適切に対応している。																										
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	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">収入の部</th> <th colspan="2">支出の部</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>5,223千円</td> <td>指定管理事業費</td> <td>5,007千円</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>—</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td>—</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td>943千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">収支差額</td> <td>1,159千円</td> </tr> </tbody> </table>		収入の部		支出の部		指定管理料	5,223千円	指定管理事業費	5,007千円	利用料金収入	—			自主事業収入	—			その他収入	943千円			収支差額			1,159千円
			収入の部		支出の部																							
			指定管理料	5,223千円	指定管理事業費	5,007千円																						
			利用料金収入	—																								
自主事業収入	—																											
その他収入	943千円																											
収支差額			1,159千円																									
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。																											
総合評価	<p>令和2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。</p> <p>評価できる点としては、職員の対応が適切であるため利用者の満足度が非常に高い。一方で、施設・設備面で不満を感じている市民がいる点については今後の課題である。</p>																											



令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	五並地区市民館
所在地	豊橋市細谷町字上大附98-9
指定管理者	五並地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2850)
令和元年度指定管理料(決算)	4,723千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	4,889千円

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。	自主事業として、長期休業中に地域の子どもを対象としたポスター教室やクッキーづくり、リースづくりなどを実施している。				
	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。	事業計画書の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を遵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元、令和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	307日	307日	
			利用者数				
			a. 部屋利用者	6,233人	6,599人	3,791人	▲ 2,808人
b. その他来館者	4,345人	4,433人	3,255人	▲ 1,178人			
			【要因分析】 コロナ感染拡大防止に係る休館および、行事や講座の中止による。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、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。					

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 大変満足39% ほぼ満足49% やや不満5% 大変不満3%（無回答4%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が88%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	内容 対応			
			意見なし			
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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	4,860千円	指定管理事業費	4,890千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	127千円					
収支差額			97千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主事業として、長期休業中に地域の子どもを対象としたポスター教室やクッキーづくり、リースづくりなどを実施している。					
総合評価	令和2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。 評価できる点としては、自主事業として、地域の子どもを対象としたポスター教室やクッキーづくり、リースづくりを実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い。					

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	牟呂地区市民館
所在地	豊橋市東脇二丁目8-23
指定管理者	牟呂地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2850)
令和元年度指定管理料(決算)	4,934千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	4,855千円

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。	コロナで中止とした5回の「高齢者セミナー」のうち、1回を地域包括支援センターとシルバークラブの協力を得て館独自の講座として実施した。				
	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。	事業計画書の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を遵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元、令和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	307日	307日	
			利用者数				
			a. 部屋利用者	23,495人	32,897人	10,368人	▲ 22,529人
b. その他来館者	25,761人	28,768人	25,579人	▲ 3,189人			
			【要因分析】 コロナによる閉館、利用控えが減少に影響している。令和元年度3回の期日前投票が、令和2年度は1回であり利用者数が減少した。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、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。					

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 大変満足30% ほぼ満足58% やや不満0% 大変不満0%（無回答13%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が88%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	内容 対応			
			利用申請を簡単にできないか。	利用団体説明会を開催し、丁寧に説明した。		
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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	5,078千円	指定管理事業費	4,856千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	302千円					
収支差額			524千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 コロナで中止とした5回の「高齢者セミナー」のうち、2回を地域包括支援センターとシルバークラブの協力を得て館独自の講座として実施した。					
総合評価	令和2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。 評価できる点としては、自主事業として、域包括支援センターとシルバークラブの協力を得て館独自の講座を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い。					

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	高豊地区市民館
所在地	豊橋市伊古部町字多岸田302
指定管理者	高豊地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2850)
令和元年度指定管理料(決算)	4,723千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	4,874千円

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。	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。	事業計画書の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を遵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元、令和2年度を比較)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>308日</td> <td>307日</td> <td>307日</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="6">利用者数</td> </tr> <tr> <td>a. 部屋利用者</td> <td>7,335人</td> <td>7,590人</td> <td>4,606人</td> <td>▲ 2,984人</td> </tr> <tr> <td>b. その他来館者</td> <td>6,840人</td> <td>10,712人</td> <td>7,336人</td> <td>▲ 3,376人</td> </tr> </tbody> </table>						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	307日	307日		利用者数						a. 部屋利用者	7,335人	7,590人	4,606人	▲ 2,984人	b. その他来館者	6,840人	10,712人	7,336人	▲ 3,376人
				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	307日	307日																											
			利用者数																														
a. 部屋利用者	7,335人	7,590人	4,606人	▲ 2,984人																													
b. その他来館者	6,840人	10,712人	7,336人	▲ 3,376人																													
【要因分析】 コロナ禍により、自主グループ等の利用が減少した。																																	
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、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。																															

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）	<p>利用者アンケート</p> <p>大変満足34% ほぼ満足54% やや不満8% 大変不満1%（無回答0%）</p> <p>・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が88%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。</p> <p>・大変不満との回答が1%あり、施設や備品の老朽化が考えられるため、安心して利用できるよう緊急度の高いものから改善していく必要がある。</p>																									
	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>意見なし</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		内容	対応	意見なし																					
			内容	対応																								
			意見なし																									
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。	迅速かつ適切に対応している。																										
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	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">収入の部</th> <th colspan="2">支出の部</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>4,860千円</td> <td>指定管理事業費</td> <td>4,875千円</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>—</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td>—</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td>292千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">収支差額</td> <td>277千円</td> </tr> </tbody> </table>		収入の部		支出の部		指定管理料	4,860千円	指定管理事業費	4,875千円	利用料金収入	—			自主事業収入	—			その他収入	292千円			収支差額			277千円
			収入の部		支出の部																							
			指定管理料	4,860千円	指定管理事業費	4,875千円																						
			利用料金収入	—																								
自主事業収入	—																											
その他収入	292千円																											
収支差額			277千円																									
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。																											
総合評価	<p>令和2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。</p> <p>評価できる点としては、常にきれいで明るい雰囲気づくりに努めている点、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い点。</p>																											

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	北部地区市民館
所在地	豊橋市大村町字仲川原48-5
指定管理者	北部地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2850)
令和元年度指定管理料(決算)	5,075千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	5,100千円

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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中学生と地域の大人との交流を目的として市民館まつりに中学生のボランティアを募集し、スタッフの手伝いをしてもらっている。昨年度は残念ながらコロナの影響で募集は中止したが、中学生の地域委貢献や交流の場とすることができ、中学生にとって身近な施設という意識付けのきっかけとすることを目的に毎年実施していく予定である。</li> <li>・市民館まつりに企業協賛を行っている。地元企業との連携を図ることで、市民館にとっては人的・物的支援を受けられ、企業にとっては地域貢献が図れる昨年度は、下地町のオートボックスと連携して苗木の配布によるCO2削減意識や自然環境保護意識の啓発を行った。</li> </ul>				
	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。	事業計画書の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を遵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元・令和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	307日	307日	
			利用者数				
			a. 部屋利用者	20,218人	16,031人	8,077人	▲ 7,954人
b. その他来館者	11,186人	11,751人	8,567人	▲ 3,184人			
【要因分析】			<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナの影響で定期的に活動しているカラオケグループ、高齢者の体操系グループや親子サークル系グループの活動自粛が多かったため、利用人数の減少率に比べ利用回数の減少率が大きくなった。特に当館はカラオケグループが他館に比べて多いためその影響が大きかった。</li> <li>・学校休校に伴い中学生の学習室及び図書室の利用が多かった。これにより部屋利用の減少幅に比べてその他来館者の減少幅が小さく収まった。</li> </ul>				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、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。					

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）	<p>利用者アンケート</p> <p>大変満足43% ほぼ満足49% やや不満4% 大変不満1%（無回答4%）</p> <p>・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が92%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。</p> <p>・大変不満との回答が1%あり、施設や備品の老朽化が考えられるため、安心して利用できるよう緊急度の高いものから改善していく必要がある。</p>																									
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応																								
			多目的室のカラオケ機器のうち、モニターをハイビジョン（液晶テレビ）にして欲しい。カラオケソフトが横長画面の対応であり、今時ブラウン管のテレビを使用しているところはない。毎回要望しているが、全く取り上げてくれない。	施設全体の状況を勘案し、対応を検討していく																								
			多目的室にミラーをつけて欲しい	施設全体の状況を勘案し、対応を検討していく																								
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。	迅速かつ適切に対応している。																										
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。																									
			<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">収入の部</th> <th colspan="2">支出の部</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>5,223千円</td> <td>指定管理事業費</td> <td>5,101千円</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>—</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td>—</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td>192千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">収支差額</td> <td>314千円</td> </tr> </tbody> </table>		収入の部		支出の部		指定管理料	5,223千円	指定管理事業費	5,101千円	利用料金収入	—			自主事業収入	—			その他収入	192千円			収支差額			314千円
			収入の部		支出の部																							
			指定管理料	5,223千円	指定管理事業費	5,101千円																						
			利用料金収入	—																								
自主事業収入	—																											
その他収入	192千円																											
収支差額			314千円																									
収支計算書																												

指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。
------------	-------------------------------

総合評価	令和2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。 評価できる点としては、常にきれいで明るい雰囲気づくりに努めている点、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い点。
------	--



令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	南部地区市民館
所在地	豊橋市北山町95-1
指定管理者	南部地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2850)
令和元年度指定管理料(決算)	5,075千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	5,197千円

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。	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。	事業計画書の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を遵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元、令和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	307日	307日	
			利用者数				
			a. 部屋利用者	19,519人	17,233人	13,173人	▲ 4,060人
b. その他来館者	46,145人	49,377人	38,463人	▲ 10,914人			
【要因分析】 4,5月が休館となり、利用がなかったことや、自主グループの利用が減ったことがあげられる。							
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、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。					

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 大変満足28% ほぼ満足60% やや不満0% 大変不満0%（無回答12%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が88%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	内容 対応			
			意見なし			
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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	5,223千円	指定管理事業費	5,198千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	104千円					
		収支差額		129千円		
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。					
総合評価	令和2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。 評価できる点としては、常にきれいで明るい雰囲気づくりに努めている点、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い点。					

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊城地区市民館
所在地	豊橋市今橋町16
指定管理者	豊城地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2850)
令和元年度指定管理料(決算)	5,075千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	5,141千円

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。	自主事業として、八町文化協会と共催で歴史講座「東海道吉田塾」(全3回)を開催した。また、3月に1週間「椿展」を開催した。さらに、自主グループ「池坊いけばな」さんが、ボランティアで館内に花をいけてくださっている。				
	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。	事業計画書の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を遵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元、令和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	307日	307日	
			利用者数				
			a. 部屋利用者	26,231人	26,166人	16,614人	▲ 9,552人
b. その他来館者	19,991人	19,227人	14,720人	▲ 4,507人			
			【要因分析】 新型コロナの影響で活動を休止する自主グループがあり、室利用者の減少となった。また、講座が一部中止となったり、市民館まつりを例年の2日開催から1日開催に縮小したりしたため、その他の来館者も減少した。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、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。					

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 大変満足51% ほぼ満足45% やや不満4% 大変不満0%（無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が96%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	内容	対応		
			市から配布された非接触型体温計が不具合の不具合が多い。	館独自で非接触型温度計を購入した。		
			ロビーでの学生のマナーが悪い。	張り紙をして注意を促した。		
直前のキャンセルができない	利用の手引きで説明し、理解を得よう努めた					
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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	5,223千円	指定管理事業費	5,142千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	11千円					
		収支差額	92千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主事業として、八町文化協会と共催で歴史講座「東海道吉田塾」（全3回）を開催した。また、3月に2週間「椿展」を開催した。さらに、自主グループ「池坊いけばな」さんが、ボランティアで館内に花をいけてくださっている。					
総合評価	令和2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。 評価できる点としては、自主事業として、八町文化協会と共催で歴史講座「東海道吉田塾」（全3回）を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い。					

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	中部地区市民館
所在地	豊橋市東松山町23
指定管理者	中部地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2850)
令和元年度指定管理料(決算)	4,934千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	4,811千円

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。	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。	事業計画書の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を遵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元、令和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	307日	307日	
			利用者数				
			a. 部屋利用者	18,136人	17,745人	10,448人	▲ 7,297人
b. その他来館者	11,817人	13,371人	8,949人	▲ 4,422人			
			【要因分析】 コロナ禍における自主グループ活動の自粛、セミナーの中止、市民館祭りの中止等により利用者数が減小のほか、その他の来館者数の減少も招いている。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、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。					

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 大変満足49% ほぼ満足44% やや不満3% 大変不満0%（無回答5%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が93%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	内容 対応			
			車の駐車スペースがない	・中消防署と駐車スペースについて調整をした。 ・ルールを示した張り紙を掲示した。		
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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	5,078千円	指定管理事業費	4,812千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	138千円					
収支差額			404千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。					
総合評価	令和2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。 評価できる点としては、常にきれいで明るい雰囲気づくりに努めている点、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い点。					

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	高師台地区市民館
所在地	豊橋市西幸町字浜池332-2
指定管理者	高師台地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2850)
令和元年度指定管理料(決算)	4,934千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	4,984千円

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。	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。	事業計画書の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を遵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元、令和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	307日	307日	
			利用者数				
			a. 部屋利用者	18,289人	16,845人	12,717人	▲ 4,128人
b. その他来館者	18,365人	19,167人	9,382人	▲ 9,785人			
【要因分析】 4,5月の休館の影響。利用者の平均年齢が高いため、自主的に会合をなくす自主グループが多かったため。							
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、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。					

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）	<p>利用者アンケート</p> <p>大変満足43% ほぼ満足33% やや不満3% 大変不満5%（無回答0%）</p> <p>・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が76%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。</p> <p>・大変不満との回答が5%あり、施設や備品の老朽化が考えられるため、安心して利用できるよう緊急度の高いものから改善していく必要がある。</p>			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			洋式トイレが絶対にほしい。	市役所に要望した。		
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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	5,078千円	指定管理事業費	4,985千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	72千円					
			収支差額	165千円		
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 館独自の講座「親子で高師台体感」全講座5～6回程度の開催をしている。					
総合評価	令和2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。 評価できる点としては、職員の対応が適切であるため利用者の満足度が非常に高い。一方で、施設・設備面で不満を感じている市民がいる点については今後の課題である。					



## 令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	東部地区市民館
所在地	豊橋市岩屋町字岩屋下66-1
指定管理者	東部地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2850)
令和元年度指定管理料(決算)	4,934千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	5,050千円

	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。	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。	事業計画書の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を遵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元、令和2年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 15%;">平成30年度</th> <th style="width: 15%;">令和元年度</th> <th style="width: 15%;">令和2年度</th> <th style="width: 15%;">比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">308日</td> <td style="text-align: center;">307日</td> <td style="text-align: center;">307日</td> <td></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 style="text-align: center;">14,501人</td> <td style="text-align: center;">13,220人</td> <td style="text-align: center;">7,688人</td> <td style="text-align: center;">▲ 5,532人</td> </tr> <tr> <td>b. その他来館者</td> <td style="text-align: center;">14,864人</td> <td style="text-align: center;">13,239人</td> <td style="text-align: center;">7,901人</td> <td style="text-align: center;">▲ 5,338人</td> </tr> </tbody> </table>		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	307日	307日		利用者数					a. 部屋利用者	14,501人	13,220人	7,688人	▲ 5,532人	b. その他来館者	14,864人	13,239人	7,901人	▲ 5,338人
				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	307日	307日																						
利用者数																												
a. 部屋利用者	14,501人	13,220人	7,688人	▲ 5,532人																								
b. その他来館者	14,864人	13,239人	7,901人	▲ 5,338人																								
【要因分析】 ①新型コロナウイルスの感染拡大防止のための休館・時間短縮による、自主グループ・図書学習室・ヘルストロン利用者の減少。 ②コロナのため、地域いきいき子育て講座の回数を10回→3回に減らした。 ③コロナのため、館まつりを全面中止した。 ④1つの自主グループが活動を中止した。																												
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、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。																										

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 大変満足33% ほぼ満足51% やや不満11% 大変不満0%（無回答5%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が84%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	内容	対応		
			2階女子トイレを洋式化してほしい。	生涯学習課に要望している。		
			量のかすが付いて洋服が汚れる。	清掃をしっかりとした。		
館は古いが、いつもきれいにしてくれている。	これからもきれいにしていく。					
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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	5,078千円	指定管理事業費	5,051千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	338千円					
		収支差額	365千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。					
総合評価	令和2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。 評価できる点としては、職員の対応が適切であるため利用者の満足度が非常に高い。一方で、施設・設備面で不満を感じている市民がいる点については今後の課題である。					

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	東部地区市民館飯村分館
所在地	豊橋市飯村南四丁目6-3
指定管理者	東部地区市民館運営委員会(飯村分館)
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2850)
令和元年度指定管理料(決算)	5,075千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	5,121千円

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。	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。	事業計画書の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を遵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。	対応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元、令和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	307日	307日	
			利用者数				
a. 部屋利用者	45,882人	48,315人	26,123人	▲ 22,192人			
b. その他来館者	18,700人	18,357人	10,940人	▲ 7,417人			
			【要因分析】 コロナ禍での影響が大部分を占める。加えて、グループ成員の高齢化がコロナの影響とあいまって、積極的な外出の機会を奪うことにつながったのではなかろうか。館独自の大きな行事の開催も不可能になり、まだまだ回復はほど遠い。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、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。					

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 大変満足46% ほぼ満足43% やや不満4% 大変不満0%（無回答8%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が89%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	内容 対応			
			意見なし			
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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	5,223千円	指定管理事業費	5,122千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	336千円					
収支差額			437千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。					
総合評価	令和2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。 評価できる点としては、常にきれいで明るい雰囲気づくりに努めている点、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い点。					

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	南陽地区市民館
所在地	豊橋市草間町字平東89
指定管理者	南陽地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2850)
令和元年度指定管理料(決算)	4,934千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	4,954千円

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。	①地域の学校(聾学校)と協働しエコキャップの回収を継続して行っている。 ②地元中学校に依頼し、殺風景な3階通路壁面に美術部の作品を掲示している。(市民館まつりの際に作品を入れ替え)				
	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。	事業計画書の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を遵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元、令和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	307日	307日	
			利用者数				
			a. 部屋利用者	11,418人	11,789人	8,060人	▲ 3,729人
b. その他来館者	13,176人	13,178人	9,292人	▲ 3,886人			
【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から行った臨時休館、講座の中止や縮小の他、自主グループの利用自粛により減少した。							
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、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。					

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 大変満足43% ほぼ満足53% やや不満1% 大変不満4%（無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が96%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。 ・大変不満との回答が4%あり、施設や備品の老朽化が考えられるため、安心して利用できるよう緊急度の高いものから改善していく必要がある。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			アルコールアレルギーなので消毒スプレーはノンアルコールの使用をお願いします。	アルコール消毒の他、除菌水（ノンアルコール）を設置した。		
			駐車場が少ない。	駐車場が混雑する場合は、職員が車両の誘導を行い対応している。		
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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	5,078千円	指定管理事業費	4,955千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	164千円					
		収支差額		287千円		

指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 ①地域の学校（聾学校）と協働しエコキャップの回収を継続して行っている。 ②地元中学校に依頼し、殺風景な4階通路壁面に美術部の作品を掲示している。（市民館まつりの際に作品を入れ替え）
------------	---

総合評価	令和2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。 評価できる点としては、自主事業として、地域の学校（聾学校）と協働しエコキャップの回収や3階通路壁面に美術部の作品を掲示を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い。
------	---

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	本郷地区市民館
所在地	豊橋市浜道町字桜50-7
指定管理者	本郷地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2850)
令和元年度指定管理料(決算)	4,934千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	4,983千円

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。	高師小学校5年生「田んぼの授業」を年間を通して取材し、まとめのリーフレットを印刷、地域に配付。就労支援施設「インクル」・「クオーレ」の職場実習を定期的(年4回)に実施。				
	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。	事業計画書の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を遵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元、令和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	307日	307日	
			利用者数				
			a. 部屋利用者	29,736人	28,788人	18,817人	▲ 9,971人
b. その他来館者	8,132人	7,388人	4,082人	▲ 3,306人			
			【要因分析】 コロナ禍による閉館、市民館まつりの縮小開催が減少の理由。				
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、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。					

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 大変満足26% ほぼ満足64% やや不満5% 大変不満0%（無回答5%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が90%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	内容 対応			
			意見なし			
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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	5,078千円	指定管理事業費	4,984千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	87千円					
		収支差額		181千円		
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 高師小学校5年生「田んぼの授業」を年間を通して取材し、まとめのリーフレットを印刷、地域に配付。就労支援施設「インクル」・「クオーレ」の職場実習を定期的（年4回）に実施。					
総合評価	令和2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。 評価できる点としては、常にきれいで明るい雰囲気づくりに努めている点、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い点。					



令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	東陵地区市民館
所在地	豊橋市牛川町字乗小路32-31
指定管理者	東陵地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2850)
令和元年度指定管理料(決算)	4,934千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	5,115千円

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。	自主事業として、夏休みの昆虫採集、クリスマスツリーづくりなど子どもを対象とした講座(東陵カルチャーキッズクラブ)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。	事業計画書の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を遵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元、令和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	307日	307日	
			利用者数				
			a. 部屋利用者	20,939人	24,763人	14,311人	▲ 10,452人
b. その他来館者	28,008人	22,140人	12,845人	▲ 9,295人			
【要因分析】 4月から5月にかけての1ヶ月余りの臨時休館を含め、年間を通しての新型コロナウイルス感染症対策により、一部の講座や市民館まつりの中止を余儀なくされたこと、自主活動の制限・参加者数の減少、ヘルストロン常連者の減少などが要因として考えられます。							
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。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、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。					

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 大変満足47% ほぼ満足47% やや不満3% 大変不満0%（無回答3%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が94%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	内容			
			意見なし			
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。	迅速かつ適切に対応している。				
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	5,078千円	指定管理事業費	5,116千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	132千円					
		収支差額		94千円		
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主事業として、夏休みの昆虫採集、クリスマスツリーづくりなど子どもを対象とした講座（東陵カルチャーキッズクラブ）を実施した。					
総合評価	令和2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。 評価できる点としては、自主事業として、夏休みの昆虫採集、クリスマスツリーづくりなど子どもを対象とした講座を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い。					