

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	平成28年4月1日～令和3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)
令和元年度指定管理料(決算)	41,136千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	41,272千円

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。	仕様書等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(青年講座や四季の行事教室、子ども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。	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をしている。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	308日	271日	▲37日
			利用者数				
			青少年センター	49,843人	44,768人	27,259人	▲17,509人
当施設関連機関	4,313人	3,974人	3,250人	▲724人			
		【要因分析】 10月は前年に近い利用があったが、新型コロナウイルス感染拡大の影響で利用の自粛、休館、自主事業の中止が続き、利用が大幅に減少した。					
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。	施設の予約だけでなく講座の参加についてもインターネット(Googleフォーム)を活用して申込受けを始めたところ、多くの利用があり好評だった。また、新型コロナウイルス感染拡大の影響で事業を大幅に縮減したことにより、講師謝金等の支出が抑えられたため、これまで実施できなかった修繕や大研修室の大型ミラーの追加設置を行い利用者の利便性向上を図った。					

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）	(施設利用に関するアンケート)			
				大変良かった又は良かった	あまり良くなかった又は良くなかった	無回答
	使い勝手		97.4%	2.6%	0.0%	
	施設スタッフの説明・対応		100.0%	0.0%	0.0%	
			設備・環境・美化	96.1%	3.9%	0.0%
			施設の使い勝手、施設スタッフの説明・対応、設備・環境・美化のすべてにおいて、大変良かった・良かったが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	内容		対応		
		移動式の鏡の評判がよく、もっと台数があるとありがたい。		本館大研修室に大型ミラーを5台増設した。		
		雛人形だけでなく季節の置物を増やしてほしい。		兜やこいのぼりを本館や屋外に飾った。		
		運動場利用者から活動中に時間が確認できるとありがたい。		大きな時計を備品購入し、見やすい位置に設置した。		
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。	運動広場の利用(雨天利用、予約方法)について、何度か問合せがあったが、生涯学習課と連携して丁寧に対応した。				
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なかったか。	通信運搬費が予算を超えて執行されているが、全体的に概ね収支計画書通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	41,272千円	指定管理事業費	38,115千円
			利用料金収入	0千円		
			自主事業収入	186千円		
			その他収入	196千円		
収支差額			3,539千円			
指定管理者の自己評価	<p>新型コロナウイルス感染拡大の影響で利用の自粛、休館、自主事業の中止が続き、利用が大幅に減少した。6月までの事業については中止を余儀なくされたが、7月からは計画していた自主事業を感染防止対策をとって実施した。10月は前年度に近い利用者数となったが、再び1月から新型コロナウイルス感染拡大の影響で利用者数は伸び悩んだ。利用者拡大に向けて、チラシやホームページを工夫するなど積極的な情報発信をしたり、魅力ある講座を開催したりして、新たな利用者の掘り起こしに努めた。施設の経年劣化は着実に進行しているが、市予算による防犯カメラやエアコン取替修繕に加え、備品購入や網戸張替え、駐車区画新設をしたため、使い易さは向上した。また、年間を通じて運動広場の草刈りを行い、利用者が気持ちよく安全に使用できるようにした。</p>					
総合評価	<p>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>新型コロナウイルス感染拡大の影響で施設利用者は減少したが、講座の多くは好評であり指定管理者の努力が見られる。また、自主事業においては、新たな試みを行いつつ継続的で安定した事業が実施されている。移動式大型ミラーの追加購入など、利用者の要望にも応えている。</p> <p>利用者アンケートでは、すべての項目において「大変よかった」、「よかった」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>					