

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

|                  |                                 |
|------------------|---------------------------------|
| 施設名              | 豊橋市神田ふれあいセンター                   |
| 所在地              | 北設楽郡設楽町神田字杉ノ根19番地               |
| 指定管理者            | 豊橋市神田ふれあいセンター管理委員会              |
| 指定期間             | 平成31年4月1日～令和6年3月31日             |
| 担当課              | 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)   | 2,466千円                         |
| 令和2年度指定管理料(決算見込) | 2,500千円                         |

| 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。                   | 新型コロナウイルス感染拡大の影響で「いも煮会」「豊橋体験」及び「ソバ打ちと五平餅&シイタケ菌打ち」のすべての交流事業(体験バスツアー)が中止となった。         |         |       |       |           |
|                 | 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。 | 人員配置・労働環境の遵守とも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。                              | 実施していない。(事業計画等に規定していない。)  |         |       |       |           |
|                 | 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。                          | 緊急時対応マニュアルが作成され、避難訓練も実施されており、十分な取組がなされている。  |         |       |       |           |
| 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。                                   | 必要に応じて豊橋市の助言を求めるなど、公平性の確保に努めている。  |         |       |       |           |
|                 | 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  |         |       |       |           |
| a.利用者数          | 3,028人                    | 2,572人   | 1,053人  | ▲1,519人 |       |       |           |
| b.事業参加者数        | 80人                       | 40人  | 0人  | ▲40人    |       |       |           |
| 【要因分析】          |                           |  | 新型コロナウイルス感染拡大の影響で利用の制限や自粛、休館があったため、利用者数が減少した。また、年3回の交流事業がすべて中止となったため、事業参加者数は0人となった。 |         |       |       |           |
| 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。 | アンケートや利用者から指摘があった、木造校舎横のトイレの壁面塗装や補助具によるトイレ洋式化を実施した。  |   |         |       |       |           |

|              |   |  |   |         |                      |         |
|--------------|---|--|---|---------|----------------------|---------|
| 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） | <b>【利用者アンケート結果】</b><br><受付方法>：不便はない…77.8% 不便…11.1%（無回答11.1%）<br><職員の対応>：大変満足…55.6% ほぼ満足…44.4% やや不満・大変不満…0%（無回答0%）<br><施設維持管理>：大変満足…44.4% ほぼ満足…44.4% やや不満・大変不満…11.2%（無回答0%）<br><施設満足度>：大変満足…66.7% ほぼ満足…33.3% やや不満・大変不満…0%（無回答0%） |         |                      |         |
|              | 意見箱等  | 意見箱等に寄せられた具体的な意見   | 内容  |         | 対応                   |         |
|              |   |  | ヒル等の害虫駆除をお願いしたい。  |         | 地元住民の協力のもと実施。        |         |
|              |   |  | トイレが洋式だとありがたい。  |         | 補助具を使った和式トイレの洋式化を実施。 |         |
| 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。  |   |         |                      |         |
| 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。                                  | 適正に管理されている。   |         |                      |         |
|              | 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   | 2,500千円 | 指定管理事業費              | 2,500千円 |
|              |   |  | 利用料金収入  |         |                      |         |
|              |   |  | 自主事業収入  |         |                      |         |
| その他収入        |   |  |   |         |                      |         |
|              |   | 収支差額   |   | 0千円     |                      |         |
| 指定管理者の自己評価   | 新型コロナウイルス感染拡大の影響で利用の制限、休館、交流事業の中止が続き、利用が大幅に減少してしまったが、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。<br>ヒル対策や運動場の落ち葉集めなど、地元の協力を得ることにより、経費削減につながった。  |  |   |         |                      |         |
| 総合評価         | 地元住民との連携のもと、施設の貸出における丁寧な対応や老朽化した施設・設備に対する応急対応など施設の管理運営を円滑に行っていることが評価される。<br>なごや環境大学のプロジェクトにも地元住民と参加し協力したことで、今後の施設の利用促進に繋がった。<br>今後も、利用者の立場に立った運営や施設周辺の豊かな自然など地域の魅力を積極的に発信することにより、新規利用者の獲得や定期的な利用者の確保に努めることが期待される。 |  |   |         |                      |         |