

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市東田校区市民館
所在地	豊橋市仁連木町15
指定管理者	東田校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,776千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,823千円

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。 業務体制は適正なものとなっており、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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">26,835人</td> <td style="text-align: center;">29,724人</td> <td style="text-align: center;">26,692人</td> <td style="text-align: center;">▲ 3,032人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">26,515人</td> <td style="text-align: center;">29,560人</td> <td style="text-align: center;">26,512人</td> <td style="text-align: center;">▲ 3,048人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">320人</td> <td style="text-align: center;">164人</td> <td style="text-align: center;">180人</td> <td style="text-align: center;">16人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	26,835人	29,724人	26,692人	▲ 3,032人	b. うちコミュニティ利用者数	26,515人	29,560人	26,512人	▲ 3,048人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	320人	164人	180人	16人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
		開館日数	359日	359日	360日	1日																										
		利用者数																														
a. 利用者数	26,835人	29,724人	26,692人	▲ 3,032人																												
b. うちコミュニティ利用者数	26,515人	29,560人	26,512人	▲ 3,048人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	320人	164人	180人	16人																												
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平成30・令和元年度を比較)	<p>【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。</p>																															
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、和室・階段上り口にマットを新たに設置し、夜間の利用者向けにセンサーライトを設置するなど、利用者の利便性を高めた。																															
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） 利用者アンケート 大変満足56% ほぼ満足41% やや不満3% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が97%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見					
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,823千円	指定管理事業費	1,724千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	212千円		
収支差額			311千円			
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・和室・階段上り口にマットを新たに設置し、夜間の利用者向けにセンサーライトを設置するなど、利用者の利便性を高めた。 ・校区民の作品を展示する飾り棚を設置し、活動の様子を他の利用者とは共有することができ、更なる利用促進を図ることができた。 					
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応や利用者の目線になり、施設環境を充実させたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市松葉校区市民館
所在地	豊橋市大橋通三丁目107
指定管理者	松葉校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,776千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,823千円

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。	業務体制は適正なものとなっており、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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>359日</td> <td>359日</td> <td>360日</td> <td>1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td>17,710人</td> <td>18,273人</td> <td>15,704人</td> <td>▲ 2,569人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td>17,456人</td> <td>17,379人</td> <td>14,794人</td> <td>▲ 2,585人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td>254人</td> <td>894人</td> <td>910人</td> <td>16人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	17,710人	18,273人	15,704人	▲ 2,569人	b. うちコミュニティ利用者数	17,456人	17,379人	14,794人	▲ 2,585人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	254人	894人	910人	16人
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
			開館日数	359日	359日	360日	1日																										
			利用者数																														
a. 利用者数	17,710人	18,273人	15,704人	▲ 2,569人																													
b. うちコミュニティ利用者数	17,456人	17,379人	14,794人	▲ 2,585人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	254人	894人	910人	16人																													
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、コロナウイルス対策として、窓口にソーシャルディスタンスを確保するため机を設置した。																															
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）	利用者アンケート 大変満足56% ほぼ満足38% やや不満6% 大変不満0% ・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思われる。																															

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見					
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,823千円	指定管理事業費	1,640千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	1,150千円		
収支差額			1,333千円			
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・新型コロナウイルス対策として、窓口にソーシャルディスタンスを確保するため机を設置した。 					
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染拡大防止にいち早く取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市津田校区市民館
所在地	豊橋市横須賀町宮前10-2
指定管理者	津田校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,706千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,753千円

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。 業務体制は適正なものとなっており、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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">20,654人</td> <td style="text-align: center;">21,058人</td> <td style="text-align: center;">17,668人</td> <td style="text-align: center;">▲ 3,390人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">13,465人</td> <td style="text-align: center;">13,801人</td> <td style="text-align: center;">11,353人</td> <td style="text-align: center;">▲ 2,448人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">7,189人</td> <td style="text-align: center;">7,257人</td> <td style="text-align: center;">6,315人</td> <td style="text-align: center;">▲ 942人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	20,654人	21,058人	17,668人	▲ 3,390人	b. うちコミュニティ利用者数	13,465人	13,801人	11,353人	▲ 2,448人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	7,189人	7,257人	6,315人	▲ 942人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
		開館日数	359日	359日	360日	1日																										
		利用者数																														
a. 利用者数	20,654人	21,058人	17,668人	▲ 3,390人																												
b. うちコミュニティ利用者数	13,465人	13,801人	11,353人	▲ 2,448人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	7,189人	7,257人	6,315人	▲ 942人																												
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平成30・令和元年度を比較)	【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）及び児童クラブの減少。																															
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、熱中症対策として、飲料水を冷蔵庫に常備した。																															
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） 利用者アンケート 大変満足52% ほぼ満足43% やや不満0% 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95%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。																															

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見					
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,753千円	指定管理事業費	1,718千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	342千円		
収支差額			377千円			
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・熱中症対策として、飲料水を冷蔵庫に常備した。 					
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり、施設環境を充実させたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市磯辺校区市民館
所在地	豊橋市駒形町字丸山60
指定管理者	磯辺校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,776千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,823千円

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。 業務体制は適正なものとなっており、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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">13,596人</td> <td style="text-align: center;">13,302人</td> <td style="text-align: center;">11,966人</td> <td style="text-align: center;">▲ 1,336人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">13,167人</td> <td style="text-align: center;">12,879人</td> <td style="text-align: center;">11,568人</td> <td style="text-align: center;">▲ 1,311人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">429人</td> <td style="text-align: center;">423人</td> <td style="text-align: center;">398人</td> <td style="text-align: center;">▲ 25人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	13,596人	13,302人	11,966人	▲ 1,336人	b. うちコミュニティ利用者数	13,167人	12,879人	11,568人	▲ 1,311人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	429人	423人	398人	▲ 25人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
		開館日数	359日	359日	360日	1日																										
		利用者数																														
a. 利用者数	13,596人	13,302人	11,966人	▲ 1,336人																												
b. うちコミュニティ利用者数	13,167人	12,879人	11,568人	▲ 1,311人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	429人	423人	398人	▲ 25人																												
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平成30・令和元年度を比較)	<p>【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。</p>																															
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、平成30年度から実施している無断駐車への対策を継続して行った。																															
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） 利用者アンケート 大変満足46% ほぼ満足54% やや不満0% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が100%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。																															

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見					
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,823千円	指定管理事業費	1,711千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	252千円		
収支差額			364千円			
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・平成30年度から実施している無断駐車への対策を継続して行った。 					
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえよう適正な対応をしたことは評価できる。今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市大崎校区市民館
所在地	豊橋市大崎町字柿ノ木16
指定管理者	大崎校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,776千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,823千円

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。 業務体制は適正なものとなっており、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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">14,389人</td> <td style="text-align: center;">14,942人</td> <td style="text-align: center;">14,139人</td> <td style="text-align: center;">▲ 803人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">14,339人</td> <td style="text-align: center;">14,567人</td> <td style="text-align: center;">14,043人</td> <td style="text-align: center;">▲ 524人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">50人</td> <td style="text-align: center;">375人</td> <td style="text-align: center;">96人</td> <td style="text-align: center;">▲ 279人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	14,389人	14,942人	14,139人	▲ 803人	b. うちコミュニティ利用者数	14,339人	14,567人	14,043人	▲ 524人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	50人	375人	96人	▲ 279人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
		開館日数	359日	359日	360日	1日																										
		利用者数																														
a. 利用者数	14,389人	14,942人	14,139人	▲ 803人																												
b. うちコミュニティ利用者数	14,339人	14,567人	14,043人	▲ 524人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	50人	375人	96人	▲ 279人																												
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平成30・令和元年度を比較)	<p>【要因分析】</p> コミュニティ利用（自主グループ）の減少。																															
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。また、平成30年度から2年間試験的にインターネット（wi-fi）を導入しているため、インターネットで調べた内容を市民館だよりに掲載し、充実した情報発信を行うことができた。																															
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） 利用者アンケート 大変満足47% ほぼ満足50% やや不満3% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が97%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		
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,823千円	指定管理事業費	1,720千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	149千円		
収支差額			252千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・平成30年度から2年間試験的にインターネット(wi-fi)を導入しているため、インターネットで調べた内容を市民館だよりに掲載し、充実した情報発信を行うことができた。 ・平成30年度から雑紙回収を行っているが、雑紙を持ち込んだことにより市民館が避難所に指定されていることを知った校区民もおり、施設の目的や機能を知るきっかけとなっている。
------------	--

総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、市民館活動及び地域コミュニティ活動の広報・PR、情報提供などに努め、地域交流の拡大を図ることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	---

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市鷹丘校区市民館
所在地	豊橋市西小鷹野三丁目7-1
指定管理者	鷹丘校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,776千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,823千円

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。 業務体制は適正なものとなっており、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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">18,843人</td> <td style="text-align: center;">16,380人</td> <td style="text-align: center;">12,698人</td> <td style="text-align: center;">▲ 3,682人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">18,363人</td> <td style="text-align: center;">16,001人</td> <td style="text-align: center;">12,292人</td> <td style="text-align: center;">▲ 3,709人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">480人</td> <td style="text-align: center;">379人</td> <td style="text-align: center;">406人</td> <td style="text-align: center;">27人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	18,843人	16,380人	12,698人	▲ 3,682人	b. うちコミュニティ利用者数	18,363人	16,001人	12,292人	▲ 3,709人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	480人	379人	406人	27人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
		開館日数	359日	359日	360日	1日																										
		利用者数																														
a. 利用者数	18,843人	16,380人	12,698人	▲ 3,682人																												
b. うちコミュニティ利用者数	18,363人	16,001人	12,292人	▲ 3,709人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	480人	379人	406人	27人																												
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平成30・令和元年度を比較)	<p>【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。</p>																															
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、玄関ホールのレイアウトを見直し、窓口混雑時にソファで待つことができるようにした。																															
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） 利用者アンケート 大変満足43% ほぼ満足45% やや不満3% 大変不満6% （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88%であり、施設に対する不満はあるものの、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		
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,823千円	指定管理事業費	1,720千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	129千円		
収支差額			232千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・玄関ホールのレイアウトを見直し、窓口混雑時にソファで待つことができるようにした。
------------	--

総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり、施設環境を充実させ、適正な対応をすることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	---

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市下条校区市民館
所在地	豊橋市下条東町字西浦61-3
指定管理者	下条校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,776千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,823千円

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。 業務体制は適正なものとなっており、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	事業計画書等に依り職員研修が実施されているか。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">27,667人</td> <td style="text-align: center;">28,285人</td> <td style="text-align: center;">30,177人</td> <td style="text-align: center;">1,892人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">16,213人</td> <td style="text-align: center;">16,249人</td> <td style="text-align: center;">15,870人</td> <td style="text-align: center;">▲ 379人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">11,454人</td> <td style="text-align: center;">12,036人</td> <td style="text-align: center;">14,307人</td> <td style="text-align: center;">2,271人</td> </tr> </tbody> </table> <p>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平成30・令和元年度を比較)</p>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	27,667人	28,285人	30,177人	1,892人	b. うちコミュニティ利用者数	16,213人	16,249人	15,870人	▲ 379人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	11,454人	12,036人	14,307人	2,271人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
		開館日数	359日	359日	360日	1日																										
		利用者数																														
a. 利用者数	27,667人	28,285人	30,177人	1,892人																												
b. うちコミュニティ利用者数	16,213人	16,249人	15,870人	▲ 379人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	11,454人	12,036人	14,307人	2,271人																												
【要因分析】 夏休み限定児童クラブの利用及び選挙（県議・市議・参議院）の投票所となったため。																																
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、市民館だよりを通じて、利用方法の案内や集客アップに努めた。																															
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） 利用者アンケート 大変満足45% ほぼ満足42% やや不満13% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が87%であり、施設に対する不満はあるものの、利用者の満足度は高いものと考えられる。																															

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見					
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,823千円	指定管理事業費	1,771千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	141千円		
収支差額			193千円			
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・市民館周辺の除草、樹木剪定を地域の人と行った。 ・市民館だよりを通じて、利用方法の案内や集客アップに努めた。 					
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、施設の維持管理に努めるとともに、地域住民と連携し、コミュニティ活動拠点としての役割を果たすことに繋がったことや市民館活動及び地域コミュニティ活動の広報・PR、情報提供などに努め、地域交流の拡大を図ることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市多米校区市民館
所在地	豊橋市多米中町二丁目27-1
指定管理者	多米校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,776千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,823千円

	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。	業務体制は適正なものとなっており、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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 15%;">平成29年度</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%;">比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">16,663人</td> <td style="text-align: center;">17,572人</td> <td style="text-align: center;">19,278人</td> <td style="text-align: center;">1,706人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">14,101人</td> <td style="text-align: center;">14,456人</td> <td style="text-align: center;">16,005人</td> <td style="text-align: center;">1,549人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">2,562人</td> <td style="text-align: center;">3,116人</td> <td style="text-align: center;">3,273人</td> <td style="text-align: center;">157人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	16,663人	17,572人	19,278人	1,706人	b. うちコミュニティ利用者数	14,101人	14,456人	16,005人	1,549人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	2,562人	3,116人	3,273人	157人
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
			開館日数	359日	359日	360日	1日																										
			利用者数																														
a. 利用者数	16,663人	17,572人	19,278人	1,706人																													
b. うちコミュニティ利用者数	14,101人	14,456人	16,005人	1,549人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	2,562人	3,116人	3,273人	157人																													
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）及び放課後子ども教室の増加。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、放課後教室を利用する外国人保護者に声掛けし、市民館や地域の公民館の利用案内をしたところ、外国人利用者が増えた。</u>																															
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40% やや不満13% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が87%であり、施設に対する不満はあるものの、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		
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,823千円	指定管理事業費	1,699千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	624千円		
収支差額			748千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・草刈機を購入し、市民館の駐車場整備に努めた。 ・放課後教室を利用する外国人保護者に声掛けし、市民館や地域の公民館の利用案内をしたところ、外国人利用者が増えた。 ・校区自治会行事や地域いきいき子育て促進事業などFacebookで情報発信を行った。
------------	--

総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、施設の維持管理に努めるとともに、地域住民と連携し、コミュニティ活動拠点としての役割を果たすことに繋がったことや市民館活動及び地域コミュニティ活動の広報・PR、情報提供などに努め、地域交流の拡大を図ることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市旭校区市民館
所在地	豊橋市旭町字旭535-2
指定管理者	旭校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,776千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,823千円

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。	業務体制は適正なものとなっており、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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。				
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。				
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。	公平な対応をしている。				
	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平成30・令和元年度を比較)		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)
			開館日数	359日	359日	360日	1日
			利用者数				
			a. 利用者数	36,364人	28,578人	30,584人	2,006人
b. うちコミュニティ利用者数	27,506人	24,521人	25,049人	528人			
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	8,858人	4,057人	5,535人	1,478人			
		【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の増加。					
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、災害時の備蓄品がすぐに取り出せるように集会室の倉庫を整理した。					
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）	利用者アンケート 大変満足62% ほぼ満足35% やや不満3% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が97%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		
	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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。				
	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	1,823千円	指定管理事業費	1,742千円	
			利用料金収入	—			
			自主事業収入	—			
			その他収入	155千円			
収支差額			236千円				
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・災害時の備蓄品がすぐに取り出せるように集会室の倉庫を整理した。 ・高齢の利用者が多いため、図書の配本を高齢者向けにしたところ、図書利用者が増えた。 						
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり、施設環境を充実させたことや安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をすることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>						

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市谷川校区市民館
所在地	豊橋市中原町字東ノ谷1-11
指定管理者	谷川校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,776千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,823千円

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。	業務体制は適正なものとなっており、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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。						
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。						
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。	公平な対応をしている。						
	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平成30・令和元年度を比較)		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)		
			開館日数	359日	359日	360日	1日		
			利用者数						
			a. 利用者数	12,797人	14,487人	15,907人	1,420人		
b. うちコミュニティ利用者数	6,526人	7,737人	7,112人	▲ 625人					
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	6,271人	6,750人	8,795人	2,045人					
【要因分析】 選挙（県議・市議・参議院）の投票所となったため。									
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、地域の人と協力し、駐車場の草刈りをしたほか、室外機まわりのつるを刈るなど環境美化に取り組んだ。</u>							
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19% ほぼ満足69% やや不満3% 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88%であり、施設に対する不満はあるものの、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		
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,823千円	指定管理事業費	1,757千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	116千円		
収支差額			182千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・地域の人と協力し、駐車場の草刈りをしたほか、室外機まわりのつるを刈るなど環境美化に取り組んだ。 ・図書利用を増やすために子供が好みそうな児童本を購入した。 ・コロナウイルス感染拡大に伴い、いち早くアルコール消毒液を玄関に設置した。
------------	---

総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、施設の維持管理に努めるとともに、地域住民と連携し、コミュニティ活動拠点としての役割を果たすことに繋がったことや新たな取り組みを行い、市民館の利用率向上に繋がったとともに新型コロナウイルス感染拡大防止にいち早く取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取り組みが拡大することを期待したい。</p>
------	---

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市花田校区市民館
所在地	豊橋市西羽田町247
指定管理者	花田校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,776千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,823千円

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。 業務体制は適正なものとなっており、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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">19,967人</td> <td style="text-align: center;">19,717人</td> <td style="text-align: center;">28,129人</td> <td style="text-align: center;">8,412人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">19,703人</td> <td style="text-align: center;">19,623人</td> <td style="text-align: center;">25,879人</td> <td style="text-align: center;">6,256人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">264人</td> <td style="text-align: center;">94人</td> <td style="text-align: center;">2,250人</td> <td style="text-align: center;">2,156人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	19,967人	19,717人	28,129人	8,412人	b. うちコミュニティ利用者数	19,703人	19,623人	25,879人	6,256人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	264人	94人	2,250人	2,156人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
		開館日数	359日	359日	360日	1日																										
		利用者数																														
a. 利用者数	19,967人	19,717人	28,129人	8,412人																												
b. うちコミュニティ利用者数	19,703人	19,623人	25,879人	6,256人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	264人	94人	2,250人	2,156人																												
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平成30・令和元年度を比較)	<p>【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の増加、夏休み限定児童クラブの利用、選挙（県議・市議・参議院）の投票所となったため。</p>																															
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、館内ロビーに自主グループの作品や写真の展示をすることで、活動の様子を他の利用者とは共有することができ、更なる利用促進を図ることができた。																															
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） 利用者アンケート 大変満足57% ほぼ満足34% やや不満3% 大変不満0% （無回答6%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が91%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応		
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,823千円	指定管理事業費	1,682千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	331千円		
収支差額			472千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・館内ロビーに自主グループの作品や写真の展示をすることで、活動の様子を他の利用者と共に共有することができ、更なる利用促進を図ることができた。
------------	---

総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、市民館活動及び地域コミュニティ活動の広報・PR、情報提供などに努め、地域交流の拡大を図ったことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市高師校区市民館
所在地	豊橋市上野町字上原99-10
指定管理者	高師校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,776千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,823千円

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。	業務体制は適正なものとなっており、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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>359日</td> <td>359日</td> <td>360日</td> <td>1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td>19,154人</td> <td>19,357人</td> <td>15,744人</td> <td>▲ 3,613人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td>18,842人</td> <td>19,163人</td> <td>15,459人</td> <td>▲ 3,704人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td>312人</td> <td>194人</td> <td>285人</td> <td>91人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	19,154人	19,357人	15,744人	▲ 3,613人	b. うちコミュニティ利用者数	18,842人	19,163人	15,459人	▲ 3,704人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	312人	194人	285人	91人
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
			開館日数	359日	359日	360日	1日																										
			利用者数																														
a. 利用者数	19,154人	19,357人	15,744人	▲ 3,613人																													
b. うちコミュニティ利用者数	18,842人	19,163人	15,459人	▲ 3,704人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	312人	194人	285人	91人																													
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、季節を感じられるよう地域スタッフが飾りを作成し、館内に展示した。																															
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）	利用者アンケート 大変満足44% ほぼ満足50% やや不満6% 大変不満0% ・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思われる。																															

	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応		
	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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。				
	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	1,823千円	指定管理事業費	1,773千円	
			利用料金収入	—			
			自主事業収入	—			
			その他収入	86千円			
収支差額					136千円		
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・季節を感じられるよう地域スタッフが飾りを作成し、館内に展示した。 ・子供向けの利用案内を作成し、館内に掲示した。 ・図書談話室の本棚を今月の入荷本やジャンル別で整理し、検索しやすくした。 						
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり、施設環境を充実させることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>						

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市野依校区市民館
所在地	豊橋市野依町字諏訪149番地の1
指定管理者	野依校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,706千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,753千円

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。	業務体制は適正なものとなっており、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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">平成29年度</th> <th style="text-align: center;">平成30年度</th> <th style="text-align: center;">令和元年度</th> <th style="text-align: center;">比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">30,592人</td> <td style="text-align: center;">31,210人</td> <td style="text-align: center;">27,573人</td> <td style="text-align: center;">▲ 3,637人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">19,152人</td> <td style="text-align: center;">18,056人</td> <td style="text-align: center;">15,424人</td> <td style="text-align: center;">▲ 2,632人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">11,440人</td> <td style="text-align: center;">13,154人</td> <td style="text-align: center;">12,149人</td> <td style="text-align: center;">▲ 1,005人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	30,592人	31,210人	27,573人	▲ 3,637人	b. うちコミュニティ利用者数	19,152人	18,056人	15,424人	▲ 2,632人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	11,440人	13,154人	12,149人	▲ 1,005人
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
			開館日数	359日	359日	360日	1日																										
			利用者数																														
a. 利用者数	30,592人	31,210人	27,573人	▲ 3,637人																													
b. うちコミュニティ利用者数	19,152人	18,056人	15,424人	▲ 2,632人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	11,440人	13,154人	12,149人	▲ 1,005人																													
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、地域からの要望により、前向き駐車の見板を設置し、利用者の意識向上に努めた。																															
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）	利用者アンケート 大変満足69% ほぼ満足31% やや不満0% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が100%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見					
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,753千円	指定管理事業費	1,519千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	365千円		
収支差額			599千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・地域の方と協力し、環境美化に務めた。 ・スタッフ在館時間や館の電話番号の印刷したお知らせカードを作成し、希望者へ配布した。 ・地域からの要望により、前向き駐車看板を設置し、利用者の意識向上に努めた。
------------	---

総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり、施設環境を充実させることができたとともに市民館利用者のマナー向上のため適切な対応をすることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市植田校区市民館
所在地	豊橋市植田町字池下63-1
指定管理者	植田校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,776千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,823千円

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。	業務体制は適正なものとなっており、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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>359日</td> <td>359日</td> <td>360日</td> <td>1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td>25,540人</td> <td>21,037人</td> <td>19,023人</td> <td>▲ 2,014人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td>25,501人</td> <td>21,015人</td> <td>19,023人</td> <td>▲ 1,992人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td>39人</td> <td>22人</td> <td>0人</td> <td>▲ 22人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	25,540人	21,037人	19,023人	▲ 2,014人	b. うちコミュニティ利用者数	25,501人	21,015人	19,023人	▲ 1,992人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	39人	22人	0人	▲ 22人
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
			開館日数	359日	359日	360日	1日																										
			利用者数																														
a. 利用者数	25,540人	21,037人	19,023人	▲ 2,014人																													
b. うちコミュニティ利用者数	25,501人	21,015人	19,023人	▲ 1,992人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	39人	22人	0人	▲ 22人																													
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、図書談話室と集会室の床の切れ目の貼り替え、和室畳の表替え、駐車場のへこみに砂利を入れるなど利用者の安全を考えた修繕に取り組んだ。</u>																															
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69% ほぼ満足22% やや不満9% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が91%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見					
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,823千円	指定管理事業費	1,698千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	98千円		
収支差額			223千円			
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・図書談話室と集会室の床の切れ目の貼り替え、和室畳の表替え、駐車場のへこみに砂利を入れるなど利用者の安全を考えた修繕に取り組んだ。 					
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をするとともに利用者の目線になり、施設環境を充実させたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市牛川校区市民館
所在地	豊橋市牛川町字中郷13-28
指定管理者	牛川校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,776千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,823千円

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。	業務体制は適正なものとなっており、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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>359日</td> <td>359日</td> <td>360日</td> <td>1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td>17,120人</td> <td>18,808人</td> <td>23,438人</td> <td>4,630人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td>16,759人</td> <td>18,166人</td> <td>15,494人</td> <td>▲ 2,672人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td>361人</td> <td>642人</td> <td>7,944人</td> <td>7,302人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	17,120人	18,808人	23,438人	4,630人	b. うちコミュニティ利用者数	16,759人	18,166人	15,494人	▲ 2,672人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	361人	642人	7,944人	7,302人
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
			開館日数	359日	359日	360日	1日																										
			利用者数																														
a. 利用者数	17,120人	18,808人	23,438人	4,630人																													
b. うちコミュニティ利用者数	16,759人	18,166人	15,494人	▲ 2,672人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	361人	642人	7,944人	7,302人																													
【要因分析】 R1から児童クラブ利用。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、駐車場に白線を引いたことで、利便性が高まった。																															
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）	利用者アンケート 大変満足50% ほぼ満足41% やや不満9% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が91%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見					
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,823千円	指定管理事業費	1,849千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	628千円					
			収支差額	602千円		
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・駐車場に白線を引いたことで、利便性が高まった。 ・和室利用者から座椅子の数を増やして欲しいとの希望があり、増やした。 					
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり、施設環境を充実させたことや安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をすることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市西郷校区市民館
所在地	豊橋市石巻平野町字中野田100-3
指定管理者	西郷校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,776千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,823千円

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。 業務体制は適正なものとなっており、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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 15%;">平成29年度</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%;">比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">14,584人</td> <td style="text-align: center;">21,227人</td> <td style="text-align: center;">23,720人</td> <td style="text-align: center;">2,493人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">6,574人</td> <td style="text-align: center;">9,061人</td> <td style="text-align: center;">9,653人</td> <td style="text-align: center;">592人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">8,010人</td> <td style="text-align: center;">12,166人</td> <td style="text-align: center;">14,067人</td> <td style="text-align: center;">1,901人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	14,584人	21,227人	23,720人	2,493人	b. うちコミュニティ利用者数	6,574人	9,061人	9,653人	592人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	8,010人	12,166人	14,067人	1,901人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
		開館日数	359日	359日	360日	1日																										
		利用者数																														
a. 利用者数	14,584人	21,227人	23,720人	2,493人																												
b. うちコミュニティ利用者数	6,574人	9,061人	9,653人	592人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	8,010人	12,166人	14,067人	1,901人																												
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平成30・令和元年度を比較)	<p>【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）、児童クラブの増加、選挙（県議・市議・参議院）の投票所となったため。</p>																															
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、利用グループの案内表示を当日分のみでなく、翌日分まで表示するように改善した。																															
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） 利用者アンケート 大変満足50% ほぼ満足41% やや不満9% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が91%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
	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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,823千円	指定管理事業費	1,759千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	4千円		
			収支差額	68千円		
指定管理者の自己評価		<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・利用グループの案内表示を当日分のみでなく、翌日分まで表示するよう改善した。 				
総合評価		<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり、施設環境を充実させることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>				

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市石巻校区市民館
所在地	豊橋市石巻町字西浦16
指定管理者	石巻校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,776千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,823千円

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。 業務体制は適正なものとなっており、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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">13,004人</td> <td style="text-align: center;">11,231人</td> <td style="text-align: center;">9,925人</td> <td style="text-align: center;">▲ 1,306人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">12,472人</td> <td style="text-align: center;">10,978人</td> <td style="text-align: center;">9,660人</td> <td style="text-align: center;">▲ 1,318人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">532人</td> <td style="text-align: center;">253人</td> <td style="text-align: center;">265人</td> <td style="text-align: center;">12人</td> </tr> </tbody> </table> <p>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平成30・令和元年度を比較)</p>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	13,004人	11,231人	9,925人	▲ 1,306人	b. うちコミュニティ利用者数	12,472人	10,978人	9,660人	▲ 1,318人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	532人	253人	265人	12人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
		開館日数	359日	359日	360日	1日																										
		利用者数																														
a. 利用者数	13,004人	11,231人	9,925人	▲ 1,306人																												
b. うちコミュニティ利用者数	12,472人	10,978人	9,660人	▲ 1,318人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	532人	253人	265人	12人																												
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。																																
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、子供の悩みを聞き、学校、子供若者支援センターと連携した。																															
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） 利用者アンケート 大変満足34% ほぼ満足60% 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思われる。																															

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見					
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,823千円	指定管理事業費	1,730千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	85千円		
収支差額			178千円			
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・敷地内の垣根に毛虫が繁殖したため、学校と連携し、注意喚起の張り紙をするとともに除虫剤で退治した。 ・子どもの悩みを聞き、学校やこども若者総合相談センターと連携した。 					
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をすることができたとともにコミュニティ活動拠点としての役割を果たすことに繋がったことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市石巻校区市民館金田分館
所在地	豊橋市石巻町字敷下1-1
指定管理者	石巻校区市民館(金田分館)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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,736千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,783千円

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。 業務体制は適正なものとなっており、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	事業計画書等に依り職員研修が実施されているか。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																															
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																															
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。 公平な対応をしている。																															
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">15,761人</td> <td style="text-align: center;">13,066人</td> <td style="text-align: center;">9,984人</td> <td style="text-align: center;">▲ 3,082人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">15,568人</td> <td style="text-align: center;">13,047人</td> <td style="text-align: center;">9,861人</td> <td style="text-align: center;">▲ 3,186人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">193人</td> <td style="text-align: center;">19人</td> <td style="text-align: center;">123人</td> <td style="text-align: center;">104人</td> </tr> </tbody> </table> <p>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平成30・令和元年度を比較)</p>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	15,761人	13,066人	9,984人	▲ 3,082人	b. うちコミュニティ利用者数	15,568人	13,047人	9,861人	▲ 3,186人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	193人	19人	123人	104人	<p>【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。</p>
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																											
		開館日数	359日	359日	360日	1日																											
		利用者数																															
a. 利用者数	15,761人	13,066人	9,984人	▲ 3,082人																													
b. うちコミュニティ利用者数	15,568人	13,047人	9,861人	▲ 3,186人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	193人	19人	123人	104人																													
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、ブラジル人利用者が多いため、ポルトガル語の利用案内を作成し、掲示した。																																
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） 利用者アンケート 大変満足50% ほぼ満足50% やや不満0% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が100%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																																

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見					
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,783千円	指定管理事業費	1,574千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	292千円		
収支差額			501千円			
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・ブラジル人利用者が多いため、ポルトガル語の利用案内を作成し、掲示した。 					
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり、施設環境を充実させることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市小沢校区市民館
所在地	豊橋市小島町字荒巻81-1
指定管理者	小沢校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,776千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,823千円

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。 業務体制は適正なものとなっており、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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																															
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																															
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。 公平な対応をしている。																															
	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">14,247人</td> <td style="text-align: center;">12,631人</td> <td style="text-align: center;">16,396人</td> <td style="text-align: center;">3,765人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">7,082人</td> <td style="text-align: center;">6,503人</td> <td style="text-align: center;">8,763人</td> <td style="text-align: center;">2,260人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">7,165人</td> <td style="text-align: center;">6,128人</td> <td style="text-align: center;">7,633人</td> <td style="text-align: center;">1,505人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	14,247人	12,631人	16,396人	3,765人	b. うちコミュニティ利用者数	7,082人	6,503人	8,763人	2,260人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	7,165人	6,128人	7,633人	1,505人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																											
		開館日数	359日	359日	360日	1日																											
		利用者数																															
a. 利用者数	14,247人	12,631人	16,396人	3,765人																													
b. うちコミュニティ利用者数	7,082人	6,503人	8,763人	2,260人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	7,165人	6,128人	7,633人	1,505人																													
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の増加、選挙（県議・市議・参議院）の投票所となったため。																																	
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、通学路となっている中庭に毎年蜂が発生するため、垣根を撤去し、プランターを設置し環境美化に取り組んだ。																																
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41% ほぼ満足56% やや不満3% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が97%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																																

意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応		
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,823千円	指定管理事業費	1,746千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	474千円		
収支差額			551千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・通学路となっている中庭に毎年蜂が発生するため、垣根を撤去し、プランターを設置し環境美化に取り組んだ。 ・市民館まつりで初めて自治会によるバザー（団子等）を開催したところ、多くの集客があった。
------------	--

総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、施設の維持管理に努めるとともに、地域住民と連携し、コミュニティ活動拠点としての役割を果たすことに繋がったことや市民館まつりの内容を充実させ、利用者の満足度を高めたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市豊南校区市民館
所在地	豊橋市西赤沢町字南ノ谷99-9
指定管理者	豊南校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,776千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,823千円

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。 業務体制は適正なものとなっており、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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">9,570人</td> <td style="text-align: center;">9,578人</td> <td style="text-align: center;">8,830人</td> <td style="text-align: center;">▲ 748人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">4,514人</td> <td style="text-align: center;">4,100人</td> <td style="text-align: center;">4,215人</td> <td style="text-align: center;">115人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">5,056人</td> <td style="text-align: center;">5,478人</td> <td style="text-align: center;">4,615人</td> <td style="text-align: center;">▲ 863人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	9,570人	9,578人	8,830人	▲ 748人	b. うちコミュニティ利用者数	4,514人	4,100人	4,215人	115人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	5,056人	5,478人	4,615人	▲ 863人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
		開館日数	359日	359日	360日	1日																										
		利用者数																														
a. 利用者数	9,570人	9,578人	8,830人	▲ 748人																												
b. うちコミュニティ利用者数	4,514人	4,100人	4,215人	115人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	5,056人	5,478人	4,615人	▲ 863人																												
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平成30・令和元年度を比較)	<p>【要因分析】 小学校利用（クラブ）の減少。</p>																															
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、市民館まつりで初めて地域の和太鼓グループの演奏を企画し、演奏後に和太鼓の体験コーナーを設けたところ、子どもたちに大変好評だった。</u>																															
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53% ほぼ満足29% やや不満15% 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82%であり、施設に対する不満はあるものの、利用者の満足度は高いものと考えられる。																															

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見					
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,823千円	指定管理事業費	1,821千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	394千円					
			収支差額	396千円		
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・市民館まつりで初めて地域の和太鼓グループの演奏を企画し、演奏後に和太鼓の体験コーナーを設けたところ、子どもたちに大変好評だった。 					
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、市民館まつりの内容を充実させ、利用者の満足度を高めたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市賀茂校区市民館
所在地	豊橋市賀茂町字宗末41-1
指定管理者	賀茂校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,776千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,823千円

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。 業務体制は適正なものとなっており、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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">16,701人</td> <td style="text-align: center;">16,162人</td> <td style="text-align: center;">16,926人</td> <td style="text-align: center;">764人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">7,703人</td> <td style="text-align: center;">6,625人</td> <td style="text-align: center;">7,188人</td> <td style="text-align: center;">563人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">8,998人</td> <td style="text-align: center;">9,537人</td> <td style="text-align: center;">9,738人</td> <td style="text-align: center;">201人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	16,701人	16,162人	16,926人	764人	b. うちコミュニティ利用者数	7,703人	6,625人	7,188人	563人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	8,998人	9,537人	9,738人	201人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
		開館日数	359日	359日	360日	1日																										
		利用者数																														
a. 利用者数	16,701人	16,162人	16,926人	764人																												
b. うちコミュニティ利用者数	7,703人	6,625人	7,188人	563人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	8,998人	9,537人	9,738人	201人																												
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平成30・令和元年度を比較)	【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）、児童クラブ利用の増加、選挙（県議・市議・参議院）の投票所となったため。																															
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、利用者の使いやすさを考え、図書談話室内の様態替えを行ったところ、高齢者に喜ばれている。</u>																															
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34% ほぼ満足57% やや不満6% 大変不満3% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が91%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見					
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,823千円	指定管理事業費	1,879千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	90千円		
収支差額			34千円			
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・利用者の使いやすさを考え、図書談話室内の様様替えを行ったところ、高齢者に喜ばれている。 					
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり、施設環境を充実させることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市芦原校区市民館
所在地	豊橋市芦原町字嵩山地36-4
指定管理者	芦原校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,776千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,823千円

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。 業務体制は適正なものとなっており、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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">18,015人</td> <td style="text-align: center;">13,894人</td> <td style="text-align: center;">15,238人</td> <td style="text-align: center;">1,344人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">13,951人</td> <td style="text-align: center;">12,905人</td> <td style="text-align: center;">13,402人</td> <td style="text-align: center;">497人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">4,064人</td> <td style="text-align: center;">989人</td> <td style="text-align: center;">1,836人</td> <td style="text-align: center;">847人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	18,015人	13,894人	15,238人	1,344人	b. うちコミュニティ利用者数	13,951人	12,905人	13,402人	497人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	4,064人	989人	1,836人	847人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
		開館日数	359日	359日	360日	1日																										
		利用者数																														
a. 利用者数	18,015人	13,894人	15,238人	1,344人																												
b. うちコミュニティ利用者数	13,951人	12,905人	13,402人	497人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	4,064人	989人	1,836人	847人																												
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平成30・令和元年度を比較)	<p>【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の増加及び夏休み限定児童クラブの利用。</p>																															
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、喫茶市民館（毎週月曜10時）を開設し、校区自治会長、町自治会長の自由参加とし、交流することで困りごとを吸い上げる機会を設けた。																															
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） 利用者アンケート 大変満足49% ほぼ満足48% やや不満3% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が97%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応		
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,823千円	指定管理事業費	1,731千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	133千円					
			収支差額	225千円		

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・窓口での利用者対応を最優先とするため、市民協働推進課へ提出する利用集計表や報告書等を自動計算するなど、日々の業務の効率化を図った。 ・市民館内の清掃、敷地内の樹木雑草の剪定などの環境美化に取り組んだ。 ・ロビーにウォータークーラーを設置し、熱中症や寒さ対策を行った。 ・市民館だよりの発行回数を年2回から年12回に増やし、情報発信に努めた。 ・館内ではスリッパの履き替えをお願いしていたが、土足可とし、利便性を高めた。 ・喫茶市民館(毎週月曜10時)を開設し、校区自治会長、町自治会長の自由参加とし、交流することで困りごとを吸い上げる機会を設けた。
------------	---

総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、新たな取り組みをした結果、業務の効率化を図るとともに、市民館活動及び地域コミュニティ活動の広報・PR、情報提供などに努め、コミュニティ活動拠点としての役割を果たしたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取り組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市岩田校区市民館
所在地	豊橋市中岩田四丁目1-2
指定管理者	岩田校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,766千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,813千円

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。	業務体制は適正なものとなっており、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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 15%;">平成29年度</th> <th style="width: 15%;">平成30年度</th> <th style="width: 15%;">令和元年度</th> <th style="width: 45%;">比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">22,730人</td> <td style="text-align: center;">24,743人</td> <td style="text-align: center;">21,107人</td> <td style="text-align: center;">▲ 3,636人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">21,845人</td> <td style="text-align: center;">24,018人</td> <td style="text-align: center;">20,429人</td> <td style="text-align: center;">▲ 3,589人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">885人</td> <td style="text-align: center;">725人</td> <td style="text-align: center;">678人</td> <td style="text-align: center;">▲ 47人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	22,730人	24,743人	21,107人	▲ 3,636人	b. うちコミュニティ利用者数	21,845人	24,018人	20,429人	▲ 3,589人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	885人	725人	678人	▲ 47人
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
			開館日数	359日	359日	360日	1日																										
			利用者数																														
a. 利用者数	22,730人	24,743人	21,107人	▲ 3,636人																													
b. うちコミュニティ利用者数	21,845人	24,018人	20,429人	▲ 3,589人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	885人	725人	678人	▲ 47人																													
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、スタッフの在館時間の案内表示を増やし、館内に掲示していた注意書き等を新たに作り直すなど、利用者にとって見やすい掲示を心がけた。</u>																															
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60% ほぼ満足28% やや不満9% 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88%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見					
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,813千円	指定管理事業費	1,626千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	146千円		
収支差額			333千円			
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・スタッフの在館時間の案内表示を増やし、館内に掲示していた注意書き等を新たに作り直すなど、利用者にとって見やすい掲示を心がけた。 ・駐車場の草刈りのため、草刈機を購入し、環境美化に取り組んだ。 					
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり、施設環境を充実させることができたとともに市民館利用者のマナー向上のため適切な対応をすることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市豊校区市民館
所在地	豊橋市西岩田五丁目6-2
指定管理者	豊校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,766千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,813千円

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。 業務体制は適正なものとなっており、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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>359日</td> <td>359日</td> <td>360日</td> <td>1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td>11,975人</td> <td>11,945人</td> <td>11,515人</td> <td>▲ 430人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td>11,503人</td> <td>11,508人</td> <td>11,042人</td> <td>▲ 466人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td>472人</td> <td>437人</td> <td>473人</td> <td>36人</td> </tr> </tbody> </table> <p>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平成30・令和元年度を比較)</p> <p>【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。</p>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	11,975人	11,945人	11,515人	▲ 430人	b. うちコミュニティ利用者数	11,503人	11,508人	11,042人	▲ 466人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	472人	437人	473人	36人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
		開館日数	359日	359日	360日	1日																										
		利用者数																														
a. 利用者数	11,975人	11,945人	11,515人	▲ 430人																												
b. うちコミュニティ利用者数	11,503人	11,508人	11,042人	▲ 466人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	472人	437人	473人	36人																												
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、利用者から寄付された本をクリーニングし、「校区市民館文庫」として整理し、貸し出しできるようにした。</u>																															
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6% 大変不満0% (無回答6%) ・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思われる。																															

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見					
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,813千円	指定管理事業費	1,706千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	754千円		
収支差額			861千円			
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・利用者から寄付された本をクリーニングし、「校区市民館文庫」として整理し、貸し出しできるようにした。 					
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、新たな取り組みを行い、施設環境を充実させることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取り組みが拡大することを期待したい。</p>					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市大村校区市民館
所在地	豊橋市大村町字地之神7-4
指定管理者	大村校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,766千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,813千円

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。	業務体制は適正なものとなっており、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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>359日</td> <td>359日</td> <td>360日</td> <td>1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td>14,694人</td> <td>15,431人</td> <td>15,312人</td> <td>▲ 119人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td>9,521人</td> <td>10,496人</td> <td>10,174人</td> <td>▲ 322人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td>5,173人</td> <td>4,935人</td> <td>5,138人</td> <td>203人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	14,694人	15,431人	15,312人	▲ 119人	b. うちコミュニティ利用者数	9,521人	10,496人	10,174人	▲ 322人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	5,173人	4,935人	5,138人	203人
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
			開館日数	359日	359日	360日	1日																										
			利用者数																														
a. 利用者数	14,694人	15,431人	15,312人	▲ 119人																													
b. うちコミュニティ利用者数	9,521人	10,496人	10,174人	▲ 322人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	5,173人	4,935人	5,138人	203人																													
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）は減少したが、児童クラブ利用は増加した。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、「市民館カード」を作成し、開館日、時間、電話番号等の周知を行った。																															
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）	利用者アンケート 大変満足57% ほぼ満足40% やや不満3% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が97%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
	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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,813千円	指定管理事業費	1,884千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	590千円		
収支差額			519千円			
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・「市民館カード」を作成し、開館日、時間、電話番号等の周知を行った。 					
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、新たな取り組みを行い、利用者の利便性を高めたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取り組みが拡大することを期待したい。</p>					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市幸校区市民館
所在地	豊橋市西幸町字笠松184-1
指定管理者	幸校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,766千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,813千円

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。	業務体制は適正なものとなっており、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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>359日</td> <td>359日</td> <td>360日</td> <td>1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td>18,001人</td> <td>16,244人</td> <td>16,870人</td> <td>626人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td>17,784人</td> <td>16,155人</td> <td>16,777人</td> <td>622人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td>217人</td> <td>89人</td> <td>93人</td> <td>4人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	18,001人	16,244人	16,870人	626人	b. うちコミュニティ利用者数	17,784人	16,155人	16,777人	622人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	217人	89人	93人	4人
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
			開館日数	359日	359日	360日	1日																										
			利用者数																														
a. 利用者数	18,001人	16,244人	16,870人	626人																													
b. うちコミュニティ利用者数	17,784人	16,155人	16,777人	622人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	217人	89人	93人	4人																													
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の増加。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、駐車場に水たまりができたので、砕石補充整正工事を行った。																															
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）	利用者アンケート 大変満足44% ほぼ満足47% やや不満9% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が91%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応		
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,813千円	指定管理事業費	1,808千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	281千円		
収支差額			286千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・駐車場に水たまりができたので、碎石補充整正工事を行った。
------------	--

総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえよう適正に対応し、施設環境を充実させたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市福岡校区市民館
所在地	豊橋市橋良町字東中山3-2
指定管理者	福岡校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,766千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,813千円

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。 業務体制は適正なものとなっており、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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">24,197人</td> <td style="text-align: center;">23,663人</td> <td style="text-align: center;">23,405人</td> <td style="text-align: center;">▲ 258人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">23,882人</td> <td style="text-align: center;">23,500人</td> <td style="text-align: center;">23,239人</td> <td style="text-align: center;">▲ 261人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">315人</td> <td style="text-align: center;">163人</td> <td style="text-align: center;">166人</td> <td style="text-align: center;">3人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	24,197人	23,663人	23,405人	▲ 258人	b. うちコミュニティ利用者数	23,882人	23,500人	23,239人	▲ 261人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	315人	163人	166人	3人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
		開館日数	359日	359日	360日	1日																										
		利用者数																														
a. 利用者数	24,197人	23,663人	23,405人	▲ 258人																												
b. うちコミュニティ利用者数	23,882人	23,500人	23,239人	▲ 261人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	315人	163人	166人	3人																												
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平成30・令和元年度を比較)	<p>【要因分析】</p> コミュニティ利用（自主グループ）の減少。																															
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、市民館だよりを作成し回覧することで、利用方法の周知を図った。																															
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） 利用者アンケート 大変満足69% ほぼ満足25% やや不満6% 大変不満0% ・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思われる。																															

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見					
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,813千円	指定管理事業費	2,116千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	341千円					
収支差額			38千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・市民館だよりを作成し回覧することで、利用方法の周知を図った。 ・駐車禁止区域に貼り紙をし、利用者の意識向上に努めた。
------------	---

総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、市民館活動及び地域コミュニティ活動の広報・PR、情報提供などに努め、地域交流の拡大を図ったことや市民館利用者のマナー向上のため適切な対応をすることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市栄校区市民館
所在地	豊橋市北山町字東浦46-4
指定管理者	栄校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,766千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,813千円

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。	業務体制は適正なものとなっており、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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">28,792人</td> <td style="text-align: center;">26,289人</td> <td style="text-align: center;">25,682人</td> <td style="text-align: center;">▲ 607人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">28,193人</td> <td style="text-align: center;">25,761人</td> <td style="text-align: center;">25,134人</td> <td style="text-align: center;">▲ 627人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">599人</td> <td style="text-align: center;">528人</td> <td style="text-align: center;">548人</td> <td style="text-align: center;">20人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	28,792人	26,289人	25,682人	▲ 607人	b. うちコミュニティ利用者数	28,193人	25,761人	25,134人	▲ 627人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	599人	528人	548人	20人
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
			開館日数	359日	359日	360日	1日																										
			利用者数																														
a. 利用者数	28,792人	26,289人	25,682人	▲ 607人																													
b. うちコミュニティ利用者数	28,193人	25,761人	25,134人	▲ 627人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	599人	528人	548人	20人																													
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、市民館だよりに地域いきいき子育て促進事業の予定を掲載し、校区民に周知するとともに講師募集も併せて行った。																															
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）	利用者アンケート 大変満足56% ほぼ満足38% やや不満6% 大変不満0% ・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思われる。																															

意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応		
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,813千円	指定管理事業費	1,728千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	30千円		
収支差額			115千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・市民館だよりに地域いきいき子育て促進事業の予定を掲載し、校区民に周知するとともに講師募集も併せて行った。 ・運営委員会と利用者で協力し、春の消防訓練に合わせて環境美化に取り組んだ。 ・コロナウイルス感染拡大防止のため、会議をするグループにはいつもより大きな部屋を利用し、ゆとりをもって離れてもらい、注意書きを掲示するなど、対策を講じた。
------------	--

総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、市民館活動及び地域コミュニティ活動の広報・PR、情報提供などに努め、地域交流の拡大を図ったことや地域住民と連携し、コミュニティ活動拠点としての役割を果たすことができたとともに新型コロナウイルス感染拡大防止にいち早く取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	---

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市嵩山校区市民館
所在地	豊橋市嵩山町字宮下83-1
指定管理者	嵩山校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,766千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,813千円

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。	業務体制は適正なものとなっており、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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>359日</td> <td>359日</td> <td>360日</td> <td>1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td>26,643人</td> <td>27,202人</td> <td>27,517人</td> <td>315人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td>13,160人</td> <td>13,851人</td> <td>14,095人</td> <td>244人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td>13,483人</td> <td>13,351人</td> <td>13,422人</td> <td>71人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	26,643人	27,202人	27,517人	315人	b. うちコミュニティ利用者数	13,160人	13,851人	14,095人	244人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	13,483人	13,351人	13,422人	71人
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
			開館日数	359日	359日	360日	1日																										
			利用者数																														
a. 利用者数	26,643人	27,202人	27,517人	315人																													
b. うちコミュニティ利用者数	13,160人	13,851人	14,095人	244人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	13,483人	13,351人	13,422人	71人																													
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の増加及び選挙（県議・市議・参議院）の投票所となったため。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、図書の貸出しやコピーの利用など声掛けし、市民館の利用を周知した。																															
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）	利用者アンケート 大変満足53% ほぼ満足44% やや不満3% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が97%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応		
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,813千円	指定管理事業費	1,774千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	72千円		
収支差額			111千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・校区自治会長の協力により和室の照明器具を更新し、利用者の利便性が高まった。 ・地域の方と協力し、市民館周辺の草刈り、樹木剪定を行った。 ・図書の貸出しやコピーの利用など声掛けし、市民館の利用を周知した。
------------	---

総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、施設の維持管理に努めるとともに、地域住民と連携し、コミュニティ活動拠点としての役割を果たすことに繋がったことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	---

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市二川校区市民館
所在地	豊橋市大岩町字東郷内4-8
指定管理者	二川校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,766千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,813千円

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。 業務体制は適正なものとなっており、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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">24,853人</td> <td style="text-align: center;">37,259人</td> <td style="text-align: center;">32,764人</td> <td style="text-align: center;">▲ 4,495人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">24,719人</td> <td style="text-align: center;">28,023人</td> <td style="text-align: center;">23,671人</td> <td style="text-align: center;">▲ 4,352人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">134人</td> <td style="text-align: center;">9,236人</td> <td style="text-align: center;">9,093人</td> <td style="text-align: center;">▲ 143人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	24,853人	37,259人	32,764人	▲ 4,495人	b. うちコミュニティ利用者数	24,719人	28,023人	23,671人	▲ 4,352人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	134人	9,236人	9,093人	▲ 143人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
		開館日数	359日	359日	360日	1日																										
		利用者数																														
a. 利用者数	24,853人	37,259人	32,764人	▲ 4,495人																												
b. うちコミュニティ利用者数	24,719人	28,023人	23,671人	▲ 4,352人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	134人	9,236人	9,093人	▲ 143人																												
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平成30・令和元年度を比較)	<p>【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）及び児童クラブの減少。</p>																															
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、2階倉庫を整理し、机の長さを統一したことで安全に出し入れができるよう改善した。																															
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） 利用者アンケート 大変満足59% ほぼ満足29% やや不満12% 大変不満0% ・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、施設に対する不満はあるものの、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		
	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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。				
	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	1,813千円	指定管理事業費	1,881千円	
			利用料金収入	—			
			自主事業収入	—			
			その他収入	204千円			
収支差額					136千円		
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・2階倉庫を整理し、机の長さを統一したことで安全に出し入れができるよう改善した。 ・利用者に合う本を厳選し、冊数も調整したことにより児童書の表紙を見せて並べる事ができるようになり、見やすくなった。 						
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり、施設環境を充実させることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>						

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市高根校区市民館
所在地	豊橋市西七根町字北浜辺147-1
指定管理者	高根校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,706千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,753千円

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。 業務体制は適正なものとなっており、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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">9,433人</td> <td style="text-align: center;">7,463人</td> <td style="text-align: center;">9,717人</td> <td style="text-align: center;">2,254人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">6,053人</td> <td style="text-align: center;">6,725人</td> <td style="text-align: center;">8,987人</td> <td style="text-align: center;">2,262人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">3,380人</td> <td style="text-align: center;">738人</td> <td style="text-align: center;">730人</td> <td style="text-align: center;">▲ 8人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	9,433人	7,463人	9,717人	2,254人	b. うちコミュニティ利用者数	6,053人	6,725人	8,987人	2,262人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	3,380人	738人	730人	▲ 8人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
		開館日数	359日	359日	360日	1日																										
		利用者数																														
a. 利用者数	9,433人	7,463人	9,717人	2,254人																												
b. うちコミュニティ利用者数	6,053人	6,725人	8,987人	2,262人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	3,380人	738人	730人	▲ 8人																												
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平成30・令和元年度を比較)	<p>【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の増加。</p>																															
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、小学校、児童クラブ、自治会と情報共有し、連携を深め、コミュニティ利用が増えるよう努めたことで、市民館まつりも盛大に開催することができた。																															
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） 利用者アンケート 大変満足66% ほぼ満足28% やや不満6% 大変不満0% ・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思われる。																															

	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
	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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,753千円	指定管理事業費	1,607千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	406千円		
収支差額			552千円			
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・小学校、児童クラブ、自治会と情報共有し、連携を深め、コミュニティ利用が増えるよう努めたことで、市民館まつりも盛大に開催することができた。 					
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、地域住民と連携し、コミュニティ活動拠点としての役割を果たすことに繋がったことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市老津校区市民館
所在地	豊橋市老津町字宮脇15-1
指定管理者	老津校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,766千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,813千円

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。	業務体制は適正なものとなっており、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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>359日</td> <td>359日</td> <td>360日</td> <td>1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td>31,543人</td> <td>27,590人</td> <td>24,382人</td> <td>▲ 3,208人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td>16,583人</td> <td>14,123人</td> <td>11,694人</td> <td>▲ 2,429人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td>14,960人</td> <td>13,467人</td> <td>12,688人</td> <td>▲ 779人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	31,543人	27,590人	24,382人	▲ 3,208人	b. うちコミュニティ利用者数	16,583人	14,123人	11,694人	▲ 2,429人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	14,960人	13,467人	12,688人	▲ 779人
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
			開館日数	359日	359日	360日	1日																										
			利用者数																														
a. 利用者数	31,543人	27,590人	24,382人	▲ 3,208人																													
b. うちコミュニティ利用者数	16,583人	14,123人	11,694人	▲ 2,429人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	14,960人	13,467人	12,688人	▲ 779人																													
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）及び児童クラブの減少。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、玄関ロビーの死角に小型の防犯ミラーを取り付けたほか、和室に高齢者や足の不自由な方への小椅子を用意するなど利用者の利便性を高めた。</u>																															
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50% ほぼ満足45% やや不満5% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が95%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応		
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,813千円	指定管理事業費	1,740千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	85千円		
収支差額			158千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・玄関ロビーの死角に小型の防犯ミラーを取り付けたほか、和室に高齢者や足の不自由な方への小椅子を用意するなど利用者の利便性を高めた。 ・館内に利用時の注意に関する貼り紙をし、利用者の意識向上に努めた。
------------	---

総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をすることができたとともに市民館利用者のマナー向上のため適切な対応をすることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	---

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市下地校区市民館
所在地	豊橋市下地町字宮前68
指定管理者	下地校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,766千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,813千円

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。 業務体制は適正なものとなっており、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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">19,412人</td> <td style="text-align: center;">19,379人</td> <td style="text-align: center;">17,121人</td> <td style="text-align: center;">▲ 2,258人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">12,796人</td> <td style="text-align: center;">12,964人</td> <td style="text-align: center;">11,308人</td> <td style="text-align: center;">▲ 1,656人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">6,616人</td> <td style="text-align: center;">6,415人</td> <td style="text-align: center;">5,813人</td> <td style="text-align: center;">▲ 602人</td> </tr> </tbody> </table> <p>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平成30・令和元年度を比較)</p>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	19,412人	19,379人	17,121人	▲ 2,258人	b. うちコミュニティ利用者数	12,796人	12,964人	11,308人	▲ 1,656人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	6,616人	6,415人	5,813人	▲ 602人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
		開館日数	359日	359日	360日	1日																										
		利用者数																														
a. 利用者数	19,412人	19,379人	17,121人	▲ 2,258人																												
b. うちコミュニティ利用者数	12,796人	12,964人	11,308人	▲ 1,656人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	6,616人	6,415人	5,813人	▲ 602人																												
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）及び児童クラブの減少。																																
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、地域の方と協力し、毛虫が発生した樹木の剪定を行った。																															
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） 利用者アンケート 大変満足56% ほぼ満足36% やや不満4% 大変不満4% ・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思われる。																															

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見					
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,813千円	指定管理事業費	1,763千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	83千円		
収支差額			133千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・地域の方と協力し、毛虫が発生した樹木の剪定を行った。 ・受付に花を飾り、花壇に季節の花を植えた。 ・コロナウイルス感染拡大防止のため、各部屋に注意事項を掲示し、来館者に説明した。
------------	---

総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、地域住民と連携し、安全かつ快適に市民館を利用してもらえよう適正な対応をすることができたとともに新型コロナウイルス感染拡大防止にいち早く取り組んだことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	---

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市牟呂校区市民館
所在地	豊橋市牟呂中村町1-4
指定管理者	牟呂校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,766千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,813千円

	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。	業務体制は適正なものとなっており、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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>359日</td> <td>359日</td> <td>360日</td> <td>1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td>21,163人</td> <td>22,486人</td> <td>23,524人</td> <td>1,038人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td>21,163人</td> <td>22,424人</td> <td>23,053人</td> <td>629人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td>0人</td> <td>62人</td> <td>471人</td> <td>409人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	21,163人	22,486人	23,524人	1,038人	b. うちコミュニティ利用者数	21,163人	22,424人	23,053人	629人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	0人	62人	471人	409人
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
			開館日数	359日	359日	360日	1日																										
			利用者数																														
a. 利用者数	21,163人	22,486人	23,524人	1,038人																													
b. うちコミュニティ利用者数	21,163人	22,424人	23,053人	629人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	0人	62人	471人	409人																													
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の増加。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、小学校用務員、運営委員長や地域の方が協力し、サザンカの木に発生した青虫を駆除した。</u>																															
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48% やや不満3% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が97%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
	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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,813千円	指定管理事業費	1,700千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	319千円		
収支差額			432千円			
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・小学校用務員、運営委員長や地域の方が協力し、サザンカの木に発生した害虫を駆除した。 					
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、地域住民と連携し、安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をすることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市吉田方校区市民館
所在地	豊橋市吉川町118
指定管理者	吉田方校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,766千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,813千円

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。	業務体制は適正なものとなっており、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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。						
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。						
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。	公平な対応をしている。						
	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平成30・令和元年度を比較)		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)		
			開館日数	359日	359日	360日	1日		
			利用者数						
			a. 利用者数	18,918人	19,638人	19,156人	▲ 482人		
b. うちコミュニティ利用者数	18,516人	19,287人	18,570人	▲ 717人					
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	402人	351人	586人	235人					
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。									
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、事務室前に忘れ物コーナーやベルマーク回収箱を設置し、利用者の目にとまりやすいようにした。</u>							
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36% やや不満0% 大変不満3% (無回答6%) ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が91%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。							

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見					
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,813千円	指定管理事業費	1,669千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	139千円		
収支差額			283千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・毎週利用する団体がDVDを使うので、館所有のDVDデッキと共に貸し出す専用袋(カゴ)を作成した。 ・事務室前に忘れ物コーナーやベルマーク回収箱を設置し、利用者の目にとまりやすいようにした。
------------	---

総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり、施設環境を充実させることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	---

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市天伯校区市民館
所在地	豊橋市天伯町字高田山137-1
指定管理者	天伯校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,766千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,813千円

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。	業務体制は適正なものとなっており、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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>359日</td> <td>359日</td> <td>360日</td> <td>1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td>23,626人</td> <td>23,464人</td> <td>20,252人</td> <td>▲ 3,212人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td>17,863人</td> <td>17,546人</td> <td>14,683人</td> <td>▲ 2,863人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td>5,763人</td> <td>5,918人</td> <td>5,569人</td> <td>▲ 349人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	23,626人	23,464人	20,252人	▲ 3,212人	b. うちコミュニティ利用者数	17,863人	17,546人	14,683人	▲ 2,863人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	5,763人	5,918人	5,569人	▲ 349人
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
			開館日数	359日	359日	360日	1日																										
			利用者数																														
a. 利用者数	23,626人	23,464人	20,252人	▲ 3,212人																													
b. うちコミュニティ利用者数	17,863人	17,546人	14,683人	▲ 2,863人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	5,763人	5,918人	5,569人	▲ 349人																													
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）及び児童クラブの減少。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、和室の舞台壁の塗り替え、2階廊下のカーテンを付け替えるなど施設環境を整えた。</u>																															
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40% ほぼ満足52% やや不満8% 大変不満0% ・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思われる。																															

	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
	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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,813千円	指定管理事業費	1,657千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	314千円		
収支差額			470千円			
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・和室の舞台壁の塗り替え、2階廊下のカーテンを付け替えるなど施設環境を整えた。 					
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえよう適正な対応をすることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市大清水校区市民館
所在地	豊橋市南大清水町字元町78
指定管理者	大清水校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,766千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,813千円

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。	業務体制は適正なものとなっており、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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>359日</td> <td>359日</td> <td>360日</td> <td>1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td>27,191人</td> <td>32,114人</td> <td>28,942人</td> <td>▲ 3,172人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td>17,006人</td> <td>21,153人</td> <td>19,348人</td> <td>▲ 1,805人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td>10,185人</td> <td>10,961人</td> <td>9,594人</td> <td>▲ 1,367人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	27,191人	32,114人	28,942人	▲ 3,172人	b. うちコミュニティ利用者数	17,006人	21,153人	19,348人	▲ 1,805人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	10,185人	10,961人	9,594人	▲ 1,367人
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
			開館日数	359日	359日	360日	1日																										
			利用者数																														
a. 利用者数	27,191人	32,114人	28,942人	▲ 3,172人																													
b. うちコミュニティ利用者数	17,006人	21,153人	19,348人	▲ 1,805人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	10,185人	10,961人	9,594人	▲ 1,367人																													
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）及び小学校利用の減少。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、開館日、開館時間、電話番号を玄関のガラス戸に掲示し周知した。																															
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）	利用者アンケート 大変満足58% ほぼ満足37% やや不満5% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が95%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見					
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,813千円	指定管理事業費	1,757千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	299千円		
収支差額			355千円			
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・開館日、開館時間、電話番号を玄関のガラス戸に掲示し周知した。 					
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり、施設環境を充実させることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市向山校区市民館
所在地	豊橋市向山西町5-1
指定管理者	向山校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,766千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,813千円

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。	業務体制は適正なものとなっており、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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。				
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。				
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。	公平な対応をしている。				
	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平成30・令和元年度を比較)		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)
			開館日数	359日	359日	360日	1日
			利用者数				
			a. 利用者数	20,530人	20,477人	20,022人	▲ 455人
b. うちコミュニティ利用者数	20,530人	20,416人	19,888人	▲ 528人			
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	0人	61人	134人	73人			
			【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。				
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、窓口を明るいきれにするため、壁面飾りの本を購入し、毎月季節に合わせた飾りつけをした。					
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）	利用者アンケート 大変満足53% ほぼ満足30% やや不満17% 大変不満0% ・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、施設に対する不満はあるものの、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		
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,813千円	指定管理事業費	1,641千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	754千円		
収支差額			926千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・窓口を明るい雰囲気にするため、壁面飾りの本を購入し、毎月季節に合わせた飾りつけをした。 ・地域いきいき子育て促進事業の講師に老人会の方を招き、夏休みに手芸教室を行った。
------------	---

総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり、施設環境を充実させることができたことや地域住民と連携し、コミュニティ活動拠点としての役割を果たすことができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	---

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市玉川校区市民館
所在地	豊橋市石巻本町字野添11-1
指定管理者	玉川校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,766千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,813千円

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。	業務体制は適正なものとなっており、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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。						
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。						
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。	公平な対応をしている。						
	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平成30・令和元年度を比較)		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)		
			開館日数	359日	359日	360日	1日		
			利用者数						
			a. 利用者数	17,359人	24,964人	21,609人	▲ 3,355人		
b. うちコミュニティ利用者数	16,973人	19,171人	16,518人	▲ 2,653人					
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	386人	5,793人	5,091人	▲ 702人					
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）及び児童クラブの減少。									
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、集会室の机を利用者が使いやすいようにキャスター付に変更した。							
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）	利用者アンケート 大変満足53% ほぼ満足41% やや不満6% 大変不満0% ・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思われる。							

	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
	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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,813千円	指定管理事業費	1,793千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	81千円					
		収支差額		101千円		
指定管理者の自己評価		<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・集会室の机をキャスター付きに変更し、利用者の利便性を図った。 ・小学校と協力し、屋上にかかる木の剪定を行った。 				
総合評価		<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり、施設環境を充実させたことや安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をするとともに地域住民と連携し、コミュニティ活動拠点としての役割を果たすことができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>				

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市細谷校区市民館
所在地	豊橋市細谷町字中ノ島54-1
指定管理者	細谷校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,766千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,813千円

	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。	業務体制は適正なものとなっており、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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">11,052人</td> <td style="text-align: center;">10,864人</td> <td style="text-align: center;">13,194人</td> <td style="text-align: center;">2,330人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">10,602人</td> <td style="text-align: center;">10,401人</td> <td style="text-align: center;">12,231人</td> <td style="text-align: center;">1,830人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">450人</td> <td style="text-align: center;">463人</td> <td style="text-align: center;">963人</td> <td style="text-align: center;">500人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	11,052人	10,864人	13,194人	2,330人	b. うちコミュニティ利用者数	10,602人	10,401人	12,231人	1,830人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	450人	463人	963人	500人
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
			開館日数	359日	359日	360日	1日																										
			利用者数																														
a. 利用者数	11,052人	10,864人	13,194人	2,330人																													
b. うちコミュニティ利用者数	10,602人	10,401人	12,231人	1,830人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	450人	463人	963人	500人																													
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の増加及び選挙（県議・市議・参議院）の投票所となったため。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、市民館入口付近にプリンターを置くことで、車両が進入した際の事故を未然に防ぐことができた。</u>																															
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41% ほぼ満足56% やや不満0% 大変不満3% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が97%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
	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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,813千円	指定管理事業費	1,627千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	462千円					
			収支差額	648千円		

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・市民館入口付近にプランターを置くことで、車両が進入した際の事故を未然に防ぐことができた。
------------	--

総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえよう適正な対応をすることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	---

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市飯村校区市民館
所在地	豊橋市飯村南四丁目6-4
指定管理者	飯村校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,766千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,813千円

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。 業務体制は適正なものとなっており、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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">20,980人</td> <td style="text-align: center;">23,371人</td> <td style="text-align: center;">21,478人</td> <td style="text-align: center;">▲ 1,893人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">20,951人</td> <td style="text-align: center;">23,116人</td> <td style="text-align: center;">21,394人</td> <td style="text-align: center;">▲ 1,722人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">29人</td> <td style="text-align: center;">255人</td> <td style="text-align: center;">84人</td> <td style="text-align: center;">▲ 171人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	20,980人	23,371人	21,478人	▲ 1,893人	b. うちコミュニティ利用者数	20,951人	23,116人	21,394人	▲ 1,722人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	29人	255人	84人	▲ 171人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
		開館日数	359日	359日	360日	1日																										
		利用者数																														
a. 利用者数	20,980人	23,371人	21,478人	▲ 1,893人																												
b. うちコミュニティ利用者数	20,951人	23,116人	21,394人	▲ 1,722人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	29人	255人	84人	▲ 171人																												
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平成30・令和元年度を比較)	<p style="text-align: center;">【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。</p>																															
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、地震時のガラス飛散の危険性を考え、ガラス製の賞状額を全て取り外し、賞状ファイルで保管、閲覧してもらえるようにした。																															
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） 利用者アンケート 大変満足67% ほぼ満足30% やや不満0% 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97%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見					
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,813千円	指定管理事業費	1,645千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	533千円		
収支差額			701千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・地震時のガラス飛散の危険性を考え、ガラス製の賞状額を全て取り外し、賞状ファイルで保管、閲覧してもらえるようにした。
------------	---

総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をすることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市富士見校区市民館
所在地	豊橋市富士見台二丁目1-5
指定管理者	富士見校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,766千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,813千円

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。 業務体制は適正なものとなっており、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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">36,107人</td> <td style="text-align: center;">31,320人</td> <td style="text-align: center;">40,431人</td> <td style="text-align: center;">9,111人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">34,870人</td> <td style="text-align: center;">30,418人</td> <td style="text-align: center;">38,775人</td> <td style="text-align: center;">8,357人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">1,237人</td> <td style="text-align: center;">902人</td> <td style="text-align: center;">1,656人</td> <td style="text-align: center;">754人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	36,107人	31,320人	40,431人	9,111人	b. うちコミュニティ利用者数	34,870人	30,418人	38,775人	8,357人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	1,237人	902人	1,656人	754人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
		開館日数	359日	359日	360日	1日																										
		利用者数																														
a. 利用者数	36,107人	31,320人	40,431人	9,111人																												
b. うちコミュニティ利用者数	34,870人	30,418人	38,775人	8,357人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	1,237人	902人	1,656人	754人																												
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平成30・令和元年度を比較)																																
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の増加及び選挙（県議・市議・参議院）の投票所となったため。																																
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、パンフレット等の配布物、図書談話室の本棚、事務室内の保存文書など段ボールやペットボトルを有効に活用することで、費用をかけずに館内を整理している。市民館・小学校体育館・グラウンドの予約記録と貸出しの鍵をそれぞれ色分けし、スムーズな貸出しを行っている。																															
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50% やや不満7% 大変不満0% ・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思われる。																															

意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応		
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,813千円	指定管理事業費	1,583千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	1,341千円		
収支差額			1,571千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・パンフレット等の配布物、図書談話室の本棚、事務室内の保存文書など段ボールやペットボトルを有効に活用することで、費用をかけずに館内を整理している。 ・市民館・小学校体育館・グラウンドの予約記録と貸出しの鍵をそれぞれ色分けし、スムーズな貸出しを行っている。 ・利用者からゴーヤの苗をもらい、グリーンカーテンを作成した。 ・事務室で管理していた備品の保管場所を倉庫内に作り、利用者使用起来やすくした。
------------	--

総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり、施設環境を充実させたことや安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をするとともに地域住民と連携し、コミュニティ活動拠点としての役割を果たすことができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市中野校区市民館
所在地	豊橋市橋良町字向山61-2
指定管理者	中野校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,766千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,813千円

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。	業務体制は適正なものとなっており、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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>359日</td> <td>359日</td> <td>360日</td> <td>1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td>18,746人</td> <td>19,903人</td> <td>18,205人</td> <td>▲ 1,698人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td>18,360人</td> <td>19,587人</td> <td>17,759人</td> <td>▲ 1,828人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td>386人</td> <td>316人</td> <td>446人</td> <td>130人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	18,746人	19,903人	18,205人	▲ 1,698人	b. うちコミュニティ利用者数	18,360人	19,587人	17,759人	▲ 1,828人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	386人	316人	446人	130人
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
			開館日数	359日	359日	360日	1日																										
			利用者数																														
a. 利用者数	18,746人	19,903人	18,205人	▲ 1,698人																													
b. うちコミュニティ利用者数	18,360人	19,587人	17,759人	▲ 1,828人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	386人	316人	446人	130人																													
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の減少。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、実習室や図書談話室の整理をしたほか、敷地内の清掃を定期的に行なった。																															
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）	利用者アンケート 大変満足57% ほぼ満足38% やや不満5% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が95%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見					
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,813千円	指定管理事業費	1,678千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	52千円		
収支差額			187千円			
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・実習室や図書談話室の整理をしたほか、敷地内の清掃を定期的に行った。 ・利用者とコミュニケーションを取るよう心がけた。 					
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり、施設環境を充実させることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市八町校区市民館
所在地	豊橋市八町通五丁目5
指定管理者	八町校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,756千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,803千円

	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。	業務体制は適正なものとなっており、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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 15%;">平成29年度</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%;">比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">23,207人</td> <td style="text-align: center;">22,916人</td> <td style="text-align: center;">25,590人</td> <td style="text-align: center;">2,674人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">22,309人</td> <td style="text-align: center;">21,896人</td> <td style="text-align: center;">23,986人</td> <td style="text-align: center;">2,090人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">898人</td> <td style="text-align: center;">1,020人</td> <td style="text-align: center;">1,604人</td> <td style="text-align: center;">584人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	23,207人	22,916人	25,590人	2,674人	b. うちコミュニティ利用者数	22,309人	21,896人	23,986人	2,090人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	898人	1,020人	1,604人	584人
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
			開館日数	359日	359日	360日	1日																										
			利用者数																														
a. 利用者数	23,207人	22,916人	25,590人	2,674人																													
b. うちコミュニティ利用者数	22,309人	21,896人	23,986人	2,090人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	898人	1,020人	1,604人	584人																													
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の増加及び選挙（県議・市議・参議院）の投票所となったため。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 <u>また、和室の倉庫を整理し、利用者の荷物を置くスペースを作ったほか、集会室の倉庫を整理し、利便性を高めた。</u>																															
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45% やや不満13% 大変不満3% ・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、施設に対する不満はあるものの、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	
	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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,803千円	指定管理事業費	1,769千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	170千円					
		収支差額		204千円		

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・和室の倉庫を整理し、利用者の荷物を置くスペースを作ったほか、集会室の倉庫を整理し、利便性を高めた。 ・大雨の時、市民館入口に水が溜まるので、学校側にある雨水枡の点検を実施した。
------------	---

総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえよう適正な対応ができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市二川南校区市民館
所在地	豊橋市大岩町字前荒田145-2
指定管理者	二川南校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,756千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,803千円

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。 業務体制は適正なものとなっており、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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">40,635人</td> <td style="text-align: center;">34,946人</td> <td style="text-align: center;">29,108人</td> <td style="text-align: center;">▲ 5,838人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">22,521人</td> <td style="text-align: center;">19,765人</td> <td style="text-align: center;">16,193人</td> <td style="text-align: center;">▲ 3,572人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">18,114人</td> <td style="text-align: center;">15,181人</td> <td style="text-align: center;">12,915人</td> <td style="text-align: center;">▲ 2,266人</td> </tr> </tbody> </table> <p>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平成30・令和元年度を比較)</p>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	40,635人	34,946人	29,108人	▲ 5,838人	b. うちコミュニティ利用者数	22,521人	19,765人	16,193人	▲ 3,572人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	18,114人	15,181人	12,915人	▲ 2,266人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
		開館日数	359日	359日	360日	1日																										
		利用者数																														
a. 利用者数	40,635人	34,946人	29,108人	▲ 5,838人																												
b. うちコミュニティ利用者数	22,521人	19,765人	16,193人	▲ 3,572人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	18,114人	15,181人	12,915人	▲ 2,266人																												
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）及び児童クラブの減少。																																
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、グリーンカーテンを設置する際、手入れ方法等を地域の方に聞き、美化に努めた。																															
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） 利用者アンケート 大変満足60% ほぼ満足29% やや不満4% 大変不満0% (無回答7%) ・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思われる。																															

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見					
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,803千円	指定管理事業費	1,623千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	671千円		
収支差額			851千円			
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・地域の方の協力により、草刈機で雑草を刈ってもらった。 ・グリーンカーテンを設置する際、手入れ方法等を地域の方に聞き、美化に務めた。 					
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、施設の維持管理に努め、地域住民と連携し、コミュニティ活動拠点としての役割を果たしたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市汐田校区市民館
所在地	豊橋市牟呂町字北汐田50-1
指定管理者	汐田校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,746千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,793千円

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。 業務体制は適正なものとなっており、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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">22,423人</td> <td style="text-align: center;">27,663人</td> <td style="text-align: center;">36,193人</td> <td style="text-align: center;">8,530人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">21,250人</td> <td style="text-align: center;">26,376人</td> <td style="text-align: center;">33,985人</td> <td style="text-align: center;">7,609人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">1,173人</td> <td style="text-align: center;">1,287人</td> <td style="text-align: center;">2,208人</td> <td style="text-align: center;">921人</td> </tr> </tbody> </table> <p>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平成30・令和元年度を比較)</p>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	22,423人	27,663人	36,193人	8,530人	b. うちコミュニティ利用者数	21,250人	26,376人	33,985人	7,609人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	1,173人	1,287人	2,208人	921人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
		開館日数	359日	359日	360日	1日																										
		利用者数																														
a. 利用者数	22,423人	27,663人	36,193人	8,530人																												
b. うちコミュニティ利用者数	21,250人	26,376人	33,985人	7,609人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	1,173人	1,287人	2,208人	921人																												
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の増加及び選挙（県議・市議・参議院）の投票所となったため。																																
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、館内に段ボール回収ボックスを設置し、来館者に喜ばれている。																															
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33% やや不満22% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が78%であり、施設と職員対応に対して一部不満とする声がある。																															

	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応		
	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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。				
	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	1,793千円	指定管理事業費	1,666千円	
			利用料金収入	—			
			自主事業収入	—			
その他収入	291千円						
			収支差額	418千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・館内に段ボール回収ボックスを設置し、来館者に喜ばれている。
------------	---

総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、新たな取り組みを行い、コミュニティ活動拠点としての役割を果たしたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取り組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市松山校区市民館
所在地	豊橋市西松山町42
指定管理者	松山校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,746千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,793千円

	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。	業務体制は適正なものとなっており、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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 15%;">平成29年度</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%;">比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">19,795人</td> <td style="text-align: center;">19,376人</td> <td style="text-align: center;">23,678人</td> <td style="text-align: center;">4,302人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">18,981人</td> <td style="text-align: center;">18,191人</td> <td style="text-align: center;">22,257人</td> <td style="text-align: center;">4,066人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">814人</td> <td style="text-align: center;">1,185人</td> <td style="text-align: center;">1,421人</td> <td style="text-align: center;">236人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	19,795人	19,376人	23,678人	4,302人	b. うちコミュニティ利用者数	18,981人	18,191人	22,257人	4,066人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	814人	1,185人	1,421人	236人
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
			開館日数	359日	359日	360日	1日																										
			利用者数																														
a. 利用者数	19,795人	19,376人	23,678人	4,302人																													
b. うちコミュニティ利用者数	18,981人	18,191人	22,257人	4,066人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	814人	1,185人	1,421人	236人																													
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の増加及び選挙（県議・市議・参議院）の投票所となったため。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、市民館利用のための注意事項や備品の利用方法などの案内掲示を作成した。																															
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）	利用者アンケート 大変満足53% ほぼ満足37% 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思われる。																															

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見					
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,793千円	指定管理事業費	1,705千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	116千円		
収支差額			204千円			
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・市民館利用のための注意事項や備品の利用方法などの案内掲示を作成した。 ・子ども向けに利用についてのルールを設け、声かけしている。 					
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をしたことは評価できる。今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市つつじが丘校区市民館
所在地	豊橋市佐藤五丁目16-1
指定管理者	つつじが丘校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,736千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,783千円

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。 業務体制は適正なものとなっており、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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">359日</td> <td style="text-align: center;">360日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">24,548人</td> <td style="text-align: center;">23,774人</td> <td style="text-align: center;">26,333人</td> <td style="text-align: center;">2,559人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">23,409人</td> <td style="text-align: center;">22,629人</td> <td style="text-align: center;">23,338人</td> <td style="text-align: center;">709人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">1,139人</td> <td style="text-align: center;">1,145人</td> <td style="text-align: center;">2,995人</td> <td style="text-align: center;">1,850人</td> </tr> </tbody> </table> <p>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平成30・令和元年度を比較)</p> <p>【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の増加及び夏休み限定児童クラブの利用。</p>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	24,548人	23,774人	26,333人	2,559人	b. うちコミュニティ利用者数	23,409人	22,629人	23,338人	709人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	1,139人	1,145人	2,995人	1,850人
		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																											
	開館日数	359日	359日	360日	1日																											
	利用者数																															
a. 利用者数	24,548人	23,774人	26,333人	2,559人																												
b. うちコミュニティ利用者数	23,409人	22,629人	23,338人	709人																												
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	1,139人	1,145人	2,995人	1,850人																												
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、コミュニティ推進事業補助金で会議用机、椅子、パンフレットスタンドなどを整備した。																															
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） 利用者アンケート 大変満足64% ほぼ満足33% やや不満3% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が97%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見					
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,783千円	指定管理事業費	1,728千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	270千円		
収支差額			325千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・コミュニティ推進事業補助金で会議用机、椅子、パンフレットスタンドなどを整備した。 ・夏休み限定児童クラブの開設にあたり和室を開放した。 ・学校と協力し、防災倉庫周辺の樹木剪定を行った。 ・貸し出し用のカギを入れる袋を新調し使いやすくした。
------------	--

総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり、施設環境を充実させたことや地域住民と連携し、安全かつ快適に市民館を利用してもらえるよう適正な対応をすることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	--

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市新川校区市民館
所在地	豊橋市前田中町8-22
指定管理者	新川校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	1,726千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,773千円

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。	業務体制は適正なものとなっており、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。	マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。	避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。	公平な対応をしている。																														
	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>359日</td> <td>359日</td> <td>360日</td> <td>1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td>31,708人</td> <td>29,626人</td> <td>34,400人</td> <td>4,774人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td>31,007人</td> <td>28,929人</td> <td>33,155人</td> <td>4,226人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選挙・児童クラブ等利用者数</td> <td>701人</td> <td>697人</td> <td>1,245人</td> <td>548人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	359日	359日	360日	1日	利用者数					a. 利用者数	31,708人	29,626人	34,400人	4,774人	b. うちコミュニティ利用者数	31,007人	28,929人	33,155人	4,226人	c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	701人	697人	1,245人	548人
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
			開館日数	359日	359日	360日	1日																										
			利用者数																														
a. 利用者数	31,708人	29,626人	34,400人	4,774人																													
b. うちコミュニティ利用者数	31,007人	28,929人	33,155人	4,226人																													
c. うち選挙・児童クラブ等利用者数	701人	697人	1,245人	548人																													
【要因分析】 コミュニティ利用（自主グループ）の増加及び選挙（県議・市議・参議院）の投票所となったため。																																	
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。	校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、配本センターから届いた本のコーナーを作り、入れ替わった本がわかるよう工夫した。																															
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）	利用者アンケート 大変満足62% ほぼ満足35% やや不満3% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が97%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見					
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	1,773千円	指定管理事業費	1,683千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	35千円		
収支差額			125千円			
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・配本センターから届いた本のコーナーを作り、入れ替わった本がわかるよう工夫した。 					
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、利用者の目線になり、施設環境を充実させ、適正な対応をすることができたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市前芝校区市民館
所在地	豊橋市前芝町字塩見5-1
指定管理者	前芝校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	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2484)
平成30年度指定管理料(決算)	4,809千円
令和元年度指定管理料(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。 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。 業務体制は適正なものとなっており、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。 マニュアルを題材とした施設運営全般に関する研修、防災をテーマとした研修を行なっている。																														
	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。 避難訓練（年2回）を行っている。																														
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。 公平な対応をしている。																														
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">308日</td> <td style="text-align: center;">308日</td> <td style="text-align: center;">308日</td> <td style="text-align: center;">0日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 利用者数</td> <td style="text-align: center;">14,190人</td> <td style="text-align: center;">14,923人</td> <td style="text-align: center;">15,855人</td> <td style="text-align: center;">932人</td> </tr> <tr> <td>b. うちコミュニティ利用者数</td> <td style="text-align: center;">12,862人</td> <td style="text-align: center;">13,822人</td> <td style="text-align: center;">14,536人</td> <td style="text-align: center;">714人</td> </tr> <tr> <td>c. うち選考・児童クラブ等利用者数</td> <td style="text-align: center;">1,328人</td> <td style="text-align: center;">1,101人</td> <td style="text-align: center;">1,319人</td> <td style="text-align: center;">218人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	308日	308日	308日	0日	利用者数					a. 利用者数	14,190人	14,923人	15,855人	932人	b. うちコミュニティ利用者数	12,862人	13,822人	14,536人	714人	c. うち選考・児童クラブ等利用者数	1,328人	1,101人	1,319人	218人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																										
		開館日数	308日	308日	308日	0日																										
		利用者数																														
a. 利用者数	14,190人	14,923人	15,855人	932人																												
b. うちコミュニティ利用者数	12,862人	13,822人	14,536人	714人																												
c. うち選考・児童クラブ等利用者数	1,328人	1,101人	1,319人	218人																												
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平成30・令和元年度を比較)	<p>【要因分析】</p> コミュニティ利用（自主グループ）の増加。																															
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。 校区市民館運営委員会を定期的に開催し、運営上の問題点や改善すべき点を検討するとともに地域スタッフ会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た。 また、市民館自主講座で御朱印帳と手帳作りを行い、大変好評だったため、今年度のトラムでも講座を開催する事になった。																															
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） 利用者アンケート 大変満足57% ほぼ満足30% やや不満3% 大変不満0% ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が87%であり、利用者の満足度は高いものと思われる。																															

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見					
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。	適切かつ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。	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業務を区別し適切に経理されている。			
	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	5,012千円	指定管理事業費	4,840千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
			その他収入	130千円		
収支差額			302千円			

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの拠点施設として、地域活動の活性化に向け、市と締結した基本協定に基づき、適正に管理することができた。 ・市民館自主講座で御朱印帳と手帳作りを行い、大変好評だったため、今年度のトラムでも講座を開催する事になった。 ・駐輪場、駐車場を安全に利用してもらうため、注意喚起の看板を設置した。 ・多くの方が利用するヘルストロン、マッサージ機を清潔に利用してもらうため、敷きパットを大きいサイズのものに変えた。 ・市民館だよりや窓口の声掛け、回覧などで講座等の集客アップに努めた。
------------	---

総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。</p> <p>職員満足度については、利用満足度調査結果のとおり、利用者への対応も適正・迅速に対応しており、職員について市民の利用満足度が非常に高い点があげられる。</p> <p>また、自主講座の内容を充実させ、利用者の満足度を高めたことや市民館利用のマナーの向上のため適切な対応をすることができたとともに市民館活動及び地域コミュニティ活動の広報・PR、情報提供などに努めたことは評価できる。</p> <p>今後も地域による施設運営管理のメリットを生かした取組みが拡大することを期待したい。</p>
------	---