

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	職業訓練センター
所在地	豊橋市前田南町二丁目19番地の7
指定管理者	職業訓練法人豊橋共同職業訓練協会
指定期間	平成27年4月1日から令和2年3月31日
担当課	商工業振興課(0532-51-2435)
平成30年度指定管理料(決算)	4,100千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	4,138千円

	項目	基準	評価																																																																	
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき、適正に行われている。																																																																	
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・東三河職業訓練展の開催（1月25・26日）…訓練生作品の展示・販売。ものづくり体験フェアの実施（豊橋高等技術専門校、豊橋大工組合、東三河板金工業会、東三河左官業組合） ・木工クラブの活動支援（週3回活動） ・県の失業者向け委託訓練（受託者：大原学園）の誘致（平成29年度～） 																																																																	
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	適正かつ効率的な施設管理職員の配置がされており、労働環境は関係法令等が遵守され適正なものとなっている。																																																																	
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	事業計画書に記載されている職員の意識啓発を促す研修（勉強会）を実施し、対応改善に努めている。																																																																	
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書に基づき、「個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人情報が適正に管理されている。																																																																	
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	緊急時には速やかに現場に赴き、適正な対応がなされている。																																																																	
施設利用	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。	事業計画書に記載されているとおり、利用者に対する平等・公平な対応がなされている。																																																																	
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数等についてはどうなっているか。 (利用状況を数値化して平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="background-color: #d9ead3;">平成29年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">平成30年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和元年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">296日</td> <td style="text-align: center;">318日</td> <td style="text-align: center;">301日</td> <td style="text-align: center;">▲17日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>職業訓練協会</td> <td style="text-align: center;">2,782人</td> <td style="text-align: center;">1,902人</td> <td style="text-align: center;">2,097人</td> <td style="text-align: center;">195人</td> </tr> <tr> <td>認定訓練</td> <td style="text-align: center;">2,485人</td> <td style="text-align: center;">2,100人</td> <td style="text-align: center;">1,416人</td> <td style="text-align: center;">▲684人</td> </tr> <tr> <td>一般・その他</td> <td style="text-align: center;">10,017人</td> <td style="text-align: center;">18,451人</td> <td style="text-align: center;">22,200人</td> <td style="text-align: center;">3,749人</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: center;">15,284人</td> <td style="text-align: center;">22,453人</td> <td style="text-align: center;">25,713人</td> <td style="text-align: center;">3,260人</td> </tr> <tr> <td>一般・その他利用率</td> <td style="text-align: center;">66%</td> <td style="text-align: center;">82%</td> <td style="text-align: center;">86%</td> <td style="text-align: center;">4%</td> </tr> <tr> <td>職業訓練協会</td> <td style="text-align: center;">242件</td> <td style="text-align: center;">245件</td> <td style="text-align: center;">261件</td> <td style="text-align: center;">16件</td> </tr> <tr> <td>認定訓練</td> <td style="text-align: center;">418件</td> <td style="text-align: center;">360件</td> <td style="text-align: center;">254件</td> <td style="text-align: center;">▲106件</td> </tr> <tr> <td>一般・その他</td> <td style="text-align: center;">1,627件</td> <td style="text-align: center;">2,416件</td> <td style="text-align: center;">2,427件</td> <td style="text-align: center;">11件</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: center;">2,287件</td> <td style="text-align: center;">3,021件</td> <td style="text-align: center;">2,942件</td> <td style="text-align: center;">▲79件</td> </tr> <tr> <td>一般・その他利用率</td> <td style="text-align: center;">71%</td> <td style="text-align: center;">80%</td> <td style="text-align: center;">82%</td> <td style="text-align: center;">3%</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	296日	318日	301日	▲17日	利用者数					職業訓練協会	2,782人	1,902人	2,097人	195人	認定訓練	2,485人	2,100人	1,416人	▲684人	一般・その他	10,017人	18,451人	22,200人	3,749人	合計	15,284人	22,453人	25,713人	3,260人	一般・その他利用率	66%	82%	86%	4%	職業訓練協会	242件	245件	261件	16件	認定訓練	418件	360件	254件	▲106件	一般・その他	1,627件	2,416件	2,427件	11件	合計	2,287件	3,021件	2,942件	▲79件	一般・その他利用率	71%	80%	82%	3%
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																																																													
			開館日数	296日	318日	301日	▲17日																																																													
			利用者数																																																																	
			職業訓練協会	2,782人	1,902人	2,097人	195人																																																													
			認定訓練	2,485人	2,100人	1,416人	▲684人																																																													
			一般・その他	10,017人	18,451人	22,200人	3,749人																																																													
			合計	15,284人	22,453人	25,713人	3,260人																																																													
			一般・その他利用率	66%	82%	86%	4%																																																													
			職業訓練協会	242件	245件	261件	16件																																																													
			認定訓練	418件	360件	254件	▲106件																																																													
			一般・その他	1,627件	2,416件	2,427件	11件																																																													
			合計	2,287件	3,021件	2,942件	▲79件																																																													
			一般・その他利用率	71%	80%	82%	3%																																																													
【要因分析】																																																																				
<ul style="list-style-type: none"> ・認定訓練の訓練生が減ったことによる人数減（21人→15人） ・木工科が休止したことによる件数減 ・9号室他のほっとプラザ使用による人数の増（ほっとプラザ 7,577人前年比 +2,274人） 																																																																				

利用状況に関する事項	サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。	ホームページ等で施設PRを行い、施設の軽微な修繕は指定管理者自身で迅速に対応するなど施設サービスの向上に努めている。			
	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	利用者アンケート集計結果 1. 利用する際の手続きや申請の方法 とても満足：65.6% やや満足：34.4%、やや不満：0%、大変不満：0% 2. 開館日（曜日）や開館時間について とても満足：58.7%、やや満足：38.1%、やや不満：1.6%、大変不満：1.6% 3. 施設の運営全般に関して（立地や交通アクセス、建物・設備を除く） とても満足：49.2%、やや満足：46.2%、やや不満：3.1%、大変不満：1.5% 4. 建物・設備を利用された感想 とても満足：32.8%、やや満足：46.3%、やや不満：13.4%、大変不満：7.5% 5. 指定管理者、または職員の対応・マナー とても満足：61.8%、やや満足：36.8%、やや不満：1.5%、大変不満：0% 6. またご利用いただけますか 利用したい：88.7%、どちらともいえない：9.7%、利用しない：1.6%			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			チャイム音が大きく気になる。		認定訓練以外の時間はチャイムを無効にした。	
トイレは男女別に直して下さい。			---			
エレベーターがあればうれしいです。			---			
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	アンケートを取るなどして利用者の要望を吸い上げをしており、適切な対応を常に心がけられている。				
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、事業計画書に基づき、小さな修繕や協会のできるものは自ら実施することにより、経費削減に努めている。			
	経費等の収支状況	収支計算書	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。		施設管理員であるパートが急遽退職してしまったことに因る人件費の乖離が見られる。指定管理者による軽微な修繕の実施を行ったことに因る修繕費の乖離が見られる。	
			収入の部		支出の部	
			指定管理料	4,138千円	指定管理事業費	3,640千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
その他収入						
		収支差額	498千円			
指定管理者の自己評価		利用者の声を聞きながら、改善できるところはして管理運営ができた。これからも利用者がリピートしていきたいと思えるように、施設の管理に取り組みたいと思う。また、木工クラブのメンバーに協力してもらい、ほっとプラザの子どもたちに、木工体験をってもらう活動も継続しており、自主事業もより良くなる事ができた。				
総合評価		平成27年度に指定管理の基本協定を締結し5年目である。指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適切に管理され、老朽化した施設ではあるが指定管理者の努力により高い利用者満足度を得ている。利用状況については、認定訓練以外の時間帯での施設の有効活用を積極的に行い、昨年度に引き続き県の失業者向け委託訓練を誘致し、この地域における技術労働者の養成や職業の安定に貢献している。認定訓練については、木工科が訓練休止の状態のままとなっており業界の厳しい状況が続いている。東三河地域で唯一の在職者向け普通認定訓練実施施設として、今後も訓練の維持・充実のため、自主事業を通じて技術労働者のすそ野を広げる活動が求められる。その点において、ほっとプラザの子どもたちへの木工体験を継続していることは評価できる。				