

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	二川地区市民館
所在地	豊橋市大岩町字東郷内111-1
指定管理者	二川地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成30年度指定管理料(決算)	4,923 千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	5,075 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。 子ども向け夏休みポスター教室・習字教室・新聞切り抜き作品教室、子ども向け夏・冬休み将棋教室を行った。自主コンサート「ハーブと歌の調べ」を開催した。																									
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。 事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。																									
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。 応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。																									
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。 協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。																									
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。 火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。																									
施設利用状況	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。 使用許可は基準に基づき適正に行われている。																									
	施設利用状況	<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;">308日</td> <td style="text-align: center;">308日</td> <td style="text-align: center;">307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. 部屋利用者</td> <td style="text-align: center;">36,742人</td> <td style="text-align: center;">28,968人</td> <td style="text-align: center;">32,021人</td> <td style="text-align: center;">3,053人</td> </tr> <tr> <td>b. その他来館者</td> <td style="text-align: center;">33,819人</td> <td style="text-align: center;">37,191人</td> <td style="text-align: center;">47,388人</td> <td style="text-align: center;">10,197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	307日	▲ 1日	利用者数					a. 部屋利用者	36,742人	28,968人	32,021人	3,053人	b. その他来館者	33,819人	37,191人	47,388人	10,197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	307日	▲ 1日																					
利用者数																											
a. 部屋利用者	36,742人	28,968人	32,021人	3,053人																							
b. その他来館者	33,819人	37,191人	47,388人	10,197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> <p>県議会議員選挙・市議会議員選挙・参議院選挙があり、3回の選挙の期日前投票所となっており、1回の選挙で6,500人程度の来館があるため、来館者が増えた(H30の期日前は2回)。また、夏休みの子供向け講座(ポスター・習字・新聞切り抜き作品・将棋)や「ほのぼのコンサート」(ハーブと歌の調べ)など、館独自の自主的な講座・催しを増やしたこと、ヘルストロンの利用の仕方を簡略化したことにより、その他来館者がさらに4,000人程増えた。</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。 ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。																										
施設利用状況																											

～に関する事項	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	利用者アンケート 大変満足59% ほぼ満足37% やや不満4% 大変不満0% （無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が96%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			使用承認手続きが煩雑	メールでもできることを啓発した		
			駐車スペースが少ない	職員が誘導する等、対応を工夫していく		
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。			
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。			
		収支計算書	収入の部	支出の部		
			指定管理料	5,075千円	指定管理事業費	5,035千円
			利用料金収入	－		
			自主事業収入	－		
その他収入	97千円					
		収支差額	137千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 子ども向け夏休みポスター教室・習字教室・新聞切り抜き作品教室、子ども向け夏・冬休み将棋教室を行った。自主コンサート「ハーブと歌の調べ」を開催した。					
総合評価	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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、ポスター教室、習字教室、将棋教室や壁新聞教室等様々な自主事業を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられ、利用者の増加につながっている。					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊岡地区市民館
所在地	豊橋市西岩田四丁目2-9
指定管理者	豊岡地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成30年度指定管理料(決算)	4,787千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	4,934千円

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市民館まつりを実施した。																									
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。 事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。																									
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。 応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。																									
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。 協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。																									
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。 火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。																									
施設利用状況	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。 使用許可は基準に基づき適正に行われている。																									
	施設利用状況	<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;">308日</td> <td style="text-align: center;">308日</td> <td style="text-align: center;">307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. 部屋利用者</td> <td style="text-align: center;">13,669人</td> <td style="text-align: center;">14,235人</td> <td style="text-align: center;">12,305人</td> <td style="text-align: center;">▲ 1,930人</td> </tr> <tr> <td>b. その他来館者</td> <td style="text-align: center;">12,450人</td> <td style="text-align: center;">13,229人</td> <td style="text-align: center;">14,428人</td> <td style="text-align: center;">1,199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	307日	▲ 1日	利用者数					a. 部屋利用者	13,669人	14,235人	12,305人	▲ 1,930人	b. その他来館者	12,450人	13,229人	14,428人	1,199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	307日	▲ 1日																					
		利用者数																									
a. 部屋利用者	13,669人	14,235人	12,305人	▲ 1,930人																							
b. その他来館者	12,450人	13,229人	14,428人	1,199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】 高齢化による自主グループ内の人数が減ったことにより、2,000人程減少した。反対に学習室利用の学生は増えている。																										
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。 ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。																										

～に関する事項	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	利用者アンケート 大変満足46% ほぼ満足34% やや不満6% 大変不満10% （無回答4%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が80%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。 ・大変不満との回答が10%あり、施設や備品の老朽化が考えられるため、安心して利用できるよう緊急度の高いものから改善していく必要がある。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			網戸がない（集会室）	施設全体の状況を勘案し、対応を検討していく		
			二階に洋式トイレが欲しい	施設全体の状況を勘案し、対応を検討していく		
エレベーターが欲しい	施設全体の状況を勘案し、対応を検討していく					
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。			
	経費等の収支状況	収支計算書	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。		
			収入の部	支出の部		
			指定管理料	4,934千円	指定管理事業費	4,855千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	82千円					
		収支差額	161千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。					
総合評価	令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられるが、利用者の増加までには至っていない。 一方で、施設・設備面で不満を感じている市民がいる点については今後の課題である。					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	東陽地区市民館
所在地	豊橋市多米中町一丁目6-1
指定管理者	東陽地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成30年度指定管理料(決算)	4,787千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	4,934千円

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。 「ふれあい音楽会」を館独自の事業として、年間15回前後、開催している。1回につき、200名程の参加がある。																									
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。 事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。																									
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。 応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。																									
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。 協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。																									
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。 火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。																									
施設利用状況	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。 使用許可は基準に基づき適正に行われている。																									
	施設利用状況	<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;">308日</td> <td style="text-align: center;">308日</td> <td style="text-align: center;">307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. 部屋利用者</td> <td style="text-align: center;">23,260人</td> <td style="text-align: center;">21,196人</td> <td style="text-align: center;">18,776人</td> <td style="text-align: center;">▲ 2,420人</td> </tr> <tr> <td>b. その他来館者</td> <td style="text-align: center;">20,949人</td> <td style="text-align: center;">19,488人</td> <td style="text-align: center;">17,041人</td> <td style="text-align: center;">▲ 2,447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	307日	▲ 1日	利用者数					a. 部屋利用者	23,260人	21,196人	18,776人	▲ 2,420人	b. その他来館者	20,949人	19,488人	17,041人	▲ 2,447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	307日	▲ 1日																					
利用者数																											
a. 部屋利用者	23,260人	21,196人	18,776人	▲ 2,420人																							
b. その他来館者	20,949人	19,488人	17,041人	▲ 2,447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> 年間の「ふれあい音楽会」の開催回数が減ったことにより、2,400人程来館者が減少した。また、利用者の高齢化により利用者数が減少した。																										
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。 ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。																										

～に関する事項	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	利用者アンケート 大変満足40% ほぼ満足46% やや不満11% 大変不満0% （無回答1%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が86%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容 対応			
			意見なし			
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。			
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	4,934千円	指定管理事業費	4,987千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	73千円					
		収支差額		20千円		
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 「ふれあい音楽会」を館独自の事業として、年間15回前後、開催している。1回につき、200名程の参加がある。					
総合評価	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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業として東陽ふれあい音楽会を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられるが、利用者の増加までには至っていない。					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	青陵地区市民館
所在地	豊橋市南牛川二丁目4-1
指定管理者	青陵地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成30年度指定管理料(決算)	4,923 千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	5,075 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。 館内外の清掃に励み、常にきれいな市民館を目指している。トイレは公園の利用者も多いため、一日に何度も汚れや異常を確認している。また、季節の花をカウンターやトイレに飾り、心の和む雰囲気づくりにも努めている。																									
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。 事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。																									
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。 応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。																									
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。 協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。																									
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。 火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。																									
施設利用状況	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。 使用許可は基準に基づき適正に行われている。																									
	施設利用状況	<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;">308日</td> <td style="text-align: center;">308日</td> <td style="text-align: center;">307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. 部屋利用者</td> <td style="text-align: center;">31,552人</td> <td style="text-align: center;">31,671人</td> <td style="text-align: center;">27,407人</td> <td style="text-align: center;">▲ 4,264人</td> </tr> <tr> <td>b. その他来館者</td> <td style="text-align: center;">50,379人</td> <td style="text-align: center;">49,848人</td> <td style="text-align: center;">49,157人</td> <td style="text-align: center;">▲ 691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	307日	▲ 1日	利用者数					a. 部屋利用者	31,552人	31,671人	27,407人	▲ 4,264人	b. その他来館者	50,379人	49,848人	49,157人	▲ 691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	307日	▲ 1日																					
利用者数																											
a. 部屋利用者	31,552人	31,671人	27,407人	▲ 4,264人																							
b. その他来館者	50,379人	49,848人	49,157人	▲ 691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> コロナウイルスの影響で部屋利用が中止されたことで2,800人程、がん検診がなくなったことで1,400人程の部屋利用者が減少した。 また、春の遠足の際に立ち寄る学校が7校から2校に減ったため、その他来館者数が700人程減少した。																										
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。 ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。																										

～に関する事項	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	利用者アンケート 大変満足49% ほぼ満足48% やや不満0% 大変不満0% （無回答4%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が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		
			駐車場が狭く、車が止め難い混雑していて、車を駐車する場所がない。自主グループへの駐車スペースの確保や駐車の方の指導が必要。	事前に混雑しそうな日・時間を掲示等で通知し、同じグループの仲間同士で同乗をお願いしたり、詰めて駐車してもらったりしている。		
			利用者からの苦情や意見を職員で必ず共有して同じことのないようにしてほしい。	急ぎの件についてはSNS等で知らせる。また業務連絡のノートに記入したり、引継ぎの際に相談してりして解決策を見つけ共有している。		
図書業務で本の検索をお願いしたがうまくできなかった。きちんとできる職員を常に配置してほしい。	本の検索方法など図書パソコンの操作の研修をした。					
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。			
	経費等の収支状況	収支計算書	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。		
			収入の部	支出の部		
			指定管理料	5,075千円	指定管理事業費	5,025千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	127千円					
		収支差額	177千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 館内外の清掃に励み、常にきれいな市民館を目指している。トイレは公園の利用者も多いため、一日に何度も汚れや異常を確認するようにしている。また、季節の花をカウンターやトイレに飾り、心の和む雰囲気づくりにも努めている。					
総合評価	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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、常にきれいで明るい雰囲気づくりに努めている点、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い点があげられるが、利用者の増加までには至っていない。					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	杉山地区市民館
所在地	豊橋市杉山町字孝仁11
指定管理者	杉山地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成30年度指定管理料(決算)	4,582千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	4,723千円

項目	基準	評価																									
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。 仕様書に基づき適切に行われている。																									
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。 自主事業として、夏休みに4年生から6年生の児童を対象としたポスター教室を実施している。また、ギタークラブと和楽器クラブを新たにトヨキースクールにとり入れた。																									
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。 事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。																									
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。 応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。																									
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。 協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。																									
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。 火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。																									
施設利用状況	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。 使用許可は基準に基づき適正に行われている。																									
	施設利用状況	<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;">308日</td> <td style="text-align: center;">308日</td> <td style="text-align: center;">307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. 部屋利用者</td> <td style="text-align: center;">10,813人</td> <td style="text-align: center;">11,109人</td> <td style="text-align: center;">11,006人</td> <td style="text-align: center;">▲103人</td> </tr> <tr> <td>b. その他来館者</td> <td style="text-align: center;">11,388人</td> <td style="text-align: center;">11,282人</td> <td style="text-align: center;">12,035人</td> <td style="text-align: center;">753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	307日	▲1日	利用者数					a. 部屋利用者	10,813人	11,109人	11,006人	▲103人	b. その他来館者	11,388人	11,282人	12,035人	753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	307日	▲1日																					
利用者数																											
a. 部屋利用者	10,813人	11,109人	11,006人	▲103人																							
b. その他来館者	11,388人	11,282人	12,035人	753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】 高齢化に伴い、自主グループが活動を停止したため部屋利用者数が減少した一方、いきいき子育て促進事業で児童の利用数が700人程増えた。また、図書利用者と学生の学習利用者が増加したため、その他来館者数が増加した。																										
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。 ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。																										

～に関する事項	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	利用者アンケート 大変満足54% ほぼ満足44% やや不満3% 大変不満0% （無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が98%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			2階に洋式トイレがなく不便	施設全体の状況を勘案し、対応を検討していく		
			雨漏りの跡で天井が汚い	施設全体の状況を勘案し、対応を検討していく		
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。			
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	4,723千円	指定管理事業費	4,768千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	58千円					
		収支差額		13千円		
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主事業として、夏休みに4年生から6年生の児童を対象としたポスター教室を実施している。また、ギタークラブと和楽器クラブを新たにトヨキースクールにとり入れた。					
総合評価	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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業として、ポスター教室を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い点があげられ、利用者の増加につながっている。					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	石巻地区市民館
所在地	豊橋市石巻本町字市場110
指定管理者	石巻地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成30年度指定管理料(決算)	4,923 千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	5,075 千円

項目	基準	評価																									
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。 仕様書に基づき適切に行われている。																									
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。 自主事業として、夏休みに地域の子どもの対象に、老人福祉センター将棋クラブの協力を得て、子ども将棋教室と将棋大会(計2回)を開催した。																									
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。 事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。																									
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。 応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。																									
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。 協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。																									
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。 火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。																									
施設利用状況	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。 使用許可は基準に基づき適正に行われている。																									
	施設利用状況	<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;">308日</td> <td style="text-align: center;">308日</td> <td style="text-align: center;">307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. 部屋利用者</td> <td style="text-align: center;">17,551人</td> <td style="text-align: center;">16,916人</td> <td style="text-align: center;">15,357人</td> <td style="text-align: center;">▲ 1,559人</td> </tr> <tr> <td>b. その他来館者</td> <td style="text-align: center;">33,609人</td> <td style="text-align: center;">31,091人</td> <td style="text-align: center;">37,145人</td> <td style="text-align: center;">6,054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	307日	▲ 1日	利用者数					a. 部屋利用者	17,551人	16,916人	15,357人	▲ 1,559人	b. その他来館者	33,609人	31,091人	37,145人	6,054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	307日	▲ 1日																					
利用者数																											
a. 部屋利用者	17,551人	16,916人	15,357人	▲ 1,559人																							
b. その他来館者	33,609人	31,091人	37,145人	6,054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> <p>選挙会場となった回数がH30年度では、市長選と、知事選の2回だったのに比べ、31年度(元年度)では、市議選、県議選、参院選の3回となっており、1回分でのべ4,000人程度の差があること。</p> <p>ブラジル人のサークルが毎週利用するようになり、室利用者のほかに、子供のプレイルームの利用等も伸び、さらに2,000人程その他来館者が増えた。</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。 ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。																										

～に関する事項	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	利用者アンケート 大変満足51% ほぼ満足43% やや不満5% 大変不満0% （無回答1%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が94%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容			
			意見なし			
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。			
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	5,075千円	指定管理事業費	4,925千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	66千円					
		収支差額		216千円		
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主事業として、夏休みに地域の子どもの対象に、老人福祉センター将棋クラブの協力を得て、子ども将棋教室と将棋大会（計2回）を開催した。					
総合評価	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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業として将棋大会を開催し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられ、利用者の増加につながっている。					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	羽根井地区市民館
所在地	豊橋市羽根井本町131
指定管理者	羽根井地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成30年度指定管理料(決算)	2,197千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	4,934千円

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市民館まつりを実施した。																									
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。																									
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。																									
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。																									
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。																									
施設利用状況	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。	使用許可は基準に基づき適正に行われている。																									
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数等についてはどうなっているか。(利用状況を数値化して平成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;">308日</td> <td style="text-align: center;">52日</td> <td style="text-align: center;">307日</td> <td style="text-align: center;">255日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. 部屋利用者</td> <td style="text-align: center;">19,342人</td> <td style="text-align: center;">2,355人</td> <td style="text-align: center;">11,278人</td> <td style="text-align: center;">8,923人</td> </tr> <tr> <td>b. その他来館者</td> <td style="text-align: center;">7,602人</td> <td style="text-align: center;">1,044人</td> <td style="text-align: center;">10,175人</td> <td style="text-align: center;">9,131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	52日	307日	255日	利用者数					a. 部屋利用者	19,342人	2,355人	11,278人	8,923人	b. その他来館者	7,602人	1,044人	10,175人	9,131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	52日	307日	255日																					
			利用者数																									
a. 部屋利用者	19,342人	2,355人	11,278人	8,923人																								
b. その他来館者	7,602人	1,044人	10,175人	9,131人																								
【要因分析】 平成30年度が改修工事だったため																												
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。	ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。																										

～に関する事項	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	利用者アンケート 大変満足46% ほぼ満足41% やや不満8% 大変不満1% （無回答4%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が87%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。 ・大変不満との回答が1%あり、施設や備品の老朽化が考えられるため、安心して利用できるよう緊急度の高いものから改善していく必要がある。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			駐車場の不足	対応不可		
			年間まとめて利用申請したい	対応不可		
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。			
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。			
		収支計算書	収入の部	支出の部		
			指定管理料	4,934千円	指定管理事業費	5,141千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	561千円					
		収支差額	354千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。					
総合評価	令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が高い点があげられ、利用者の増加につながっている。 一方で、施設・設備面で不満を感じている市民がいる点については今後の課題である。					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	吉田方地区市民館
所在地	豊橋市高洲町字高洲122-7
指定管理者	吉田方地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成30年度指定管理料(決算)	4,923 千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	2,063 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。 改修工事により閉館していた。(6月～3月)																									
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。 事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。																									
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。 応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。																									
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。 協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。																									
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。 火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。																									
施設利用状況	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。 使用許可は基準に基づき適正に行われている。																									
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <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>308日</td> <td>308日</td> <td>52日</td> <td>▲ 256日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. 部屋利用者</td> <td>13,654人</td> <td>11,639人</td> <td>1,539人</td> <td>▲ 10,100人</td> </tr> <tr> <td>b. その他来館者</td> <td>12,210人</td> <td>12,158人</td> <td>1,849人</td> <td>▲ 10,309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	52日	▲ 256日	利用者数					a. 部屋利用者	13,654人	11,639人	1,539人	▲ 10,100人	b. その他来館者	12,210人	12,158人	1,849人	▲ 10,309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	52日	▲ 256日																					
		利用者数																									
a. 部屋利用者	13,654人	11,639人	1,539人	▲ 10,100人																							
b. その他来館者	12,210人	12,158人	1,849人	▲ 10,309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】 令和元年度に改修工事を実施したため(6月～3月)																										
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。 ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。																										

～に関する事項	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	利用者アンケート ・改修工事のため、アンケート実施なし。 ・改修工事のため、アンケート実施なし。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			床のべたつき	改修工事に対応予定		
			ヘルストロンスペースに冷房がない	改修工事に対応予定		
	階段が不便	施設全体の状況を勘案し、対応を検討していく				
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。			
	経費等の収支状況	収支計算書	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。		
			収入の部	支出の部		
			指定管理料	2,063千円	指定管理事業費	1,386千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	264千円					
		収支差額	941千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。					
総合評価	令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、改修工事に伴う引越業務や事務引継ぎなど適正に実施できた点があげられる。					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	五並地区市民館
所在地	豊橋市細谷町字上大附98-9
指定管理者	五並地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成30年度指定管理料(決算)	4,582 千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	4,723 千円

項目	基準	評価																									
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。 仕様書に基づき適切に行われている。																									
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。 自主事業として、長期休業中に地域の子どもを対象としたポスター教室やクッキーづくり、リースづくりなどを実施している。																									
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。 事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。																									
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。 応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。																									
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。 協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。																									
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。 火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年2回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。																									
施設利用状況	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。 使用許可は基準に基づき適正に行われている。																									
	施設利用状況	<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;">308日</td> <td style="text-align: center;">308日</td> <td style="text-align: center;">307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. 部屋利用者</td> <td style="text-align: center;">6,171人</td> <td style="text-align: center;">6,233人</td> <td style="text-align: center;">6,599人</td> <td style="text-align: center;">366人</td> </tr> <tr> <td>b. その他来館者</td> <td style="text-align: center;">4,850人</td> <td style="text-align: center;">4,345人</td> <td style="text-align: center;">4,433人</td> <td style="text-align: center;">88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	307日	▲ 1日	利用者数					a. 部屋利用者	6,171人	6,233人	6,599人	366人	b. その他来館者	4,850人	4,345人	4,433人	88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	307日	▲ 1日																					
		利用者数																									
a. 部屋利用者	6,171人	6,233人	6,599人	366人																							
b. その他来館者	4,850人	4,345人	4,433人	88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】 一部の自主グループの利用回数が倍増したことで部屋利用者が400人程増加した。																										
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。 ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。																										

～に関する事項	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	利用者アンケート 大変満足36% ほぼ満足49% やや不満4% 大変不満0% （無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が85%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容 対応			
			意見なし			
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。			
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	4,723千円	指定管理事業費	4,697千円
			利用料金収入	－		
			自主事業収入	－		
その他収入	100千円					
		収支差額		126千円		
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主事業として、長期休業中に地域の子どもの対象としたポスター教室やクッキーづくり、リースづくりなどを実施している。					
総合評価	令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、ポスター教室、クッキー作り、リース作り等様々な自主事業を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられ、利用者の増加につながっている。					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	牟呂地区市民館
所在地	豊橋市東脇二丁目8-23
指定管理者	牟呂地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成30年度指定管理料(決算)	4,787 千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	4,934 千円

項目	基準	評価																									
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。 仕様書に基づき適切に行われている。																									
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。 自主事業として、夏休みに地域の児童を対象としたポスター教室、冬休みに子どもを含む一般を対象としたクリスマスコンサートを実施している。																									
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。 事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。																									
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。 応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。																									
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。 協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。																									
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。 火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年2回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。																									
施設利用状況	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。 使用許可は基準に基づき適正に行われている。																									
	施設利用状況	<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;">308日</td> <td style="text-align: center;">308日</td> <td style="text-align: center;">307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. 部屋利用者</td> <td style="text-align: center;">29,110人</td> <td style="text-align: center;">23,495人</td> <td style="text-align: center;">32,897人</td> <td style="text-align: center;">9,402人</td> </tr> <tr> <td>b. その他来館者</td> <td style="text-align: center;">24,727人</td> <td style="text-align: center;">25,761人</td> <td style="text-align: center;">28,768人</td> <td style="text-align: center;">3,007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	307日	▲ 1日	利用者数					a. 部屋利用者	29,110人	23,495人	32,897人	9,402人	b. その他来館者	24,727人	25,761人	28,768人	3,007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	307日	▲ 1日																					
		利用者数																									
a. 部屋利用者	29,110人	23,495人	32,897人	9,402人																							
b. その他来館者	24,727人	25,761人	28,768人	3,007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】 3回の期日前投票所設置によりその他来館者が3,000人程増加した。(H30の期日前は2回)																										
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。 ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。																										

～に関する事項	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	利用者アンケート 大変満足34% ほぼ満足64% やや不満3% 大変不満0% （無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が98%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			職員の対応が親切	—		
			特になし	—		
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。			
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	4,934千円	指定管理事業費	5,000千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	367千円					
		収支差額		301千円		
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主事業として、夏休みに地域の児童を対象としたポスター教室、冬休みに子どもを含む一般を対象としたクリスマスコンサートを実施している。					
総合評価	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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業としてポスター教室やクリスマスコンサートを実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられ、利用者の増加につながっている。					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	高豊地区市民館
所在地	豊橋市伊古部町字多岸田302
指定管理者	高豊地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成30年度指定管理料(決算)	4,582 千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	4,723 千円

項目	基準	評価																									
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。 仕様書に基づき適切に行われている。																									
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。 自主事業として、夏休みに地域の子どもを対象としたポスター教室を実施した。校区の各町自治会長がボランティアで植栽の手入れを行っている。伊古部ササユリ保存会の事務局として情報発信に協力している。伊古部こいのぼりの会の事業に協賛している。																									
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。 事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。																									
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。 応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。																									
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。 協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。																									
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。 火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年2回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。																									
施設利用状況	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。 使用許可は基準に基づき適正に行われている。																									
	施設利用状況	<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;">308日</td> <td style="text-align: center;">308日</td> <td style="text-align: center;">307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. 部屋利用者</td> <td style="text-align: center;">7,503人</td> <td style="text-align: center;">7,335人</td> <td style="text-align: center;">7,590人</td> <td style="text-align: center;">255人</td> </tr> <tr> <td>b. その他来館者</td> <td style="text-align: center;">7,616人</td> <td style="text-align: center;">6,840人</td> <td style="text-align: center;">10,712人</td> <td style="text-align: center;">3,872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	307日	▲ 1日	利用者数					a. 部屋利用者	7,503人	7,335人	7,590人	255人	b. その他来館者	7,616人	6,840人	10,712人	3,872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	307日	▲ 1日																					
利用者数																											
a. 部屋利用者	7,503人	7,335人	7,590人	255人																							
b. その他来館者	7,616人	6,840人	10,712人	3,872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> <p>10人以上集まる自主グループが増えたことや、館独自の講座を実施したことにより来館者数が増加した。また、市民館まつりの来館者も増え、その他来館者が4,000人程増加した。</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。 ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。																										

～に関する事項	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	利用者アンケート 大変満足54% ほぼ満足42% やや不満3% 大変不満0% （無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が96%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			2Fトイレを様式にしてほしい。	施設全体の状況を勘案し、対応を検討していく		
			利用後の片づけが不十分なグループがある。	貼り紙をして注意を促した。		
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。			
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	4,723千円	指定管理事業費	4,657千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	225千円					
		収支差額		291千円		
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主事業として、夏休みに地域の子どもの対象としたポスター教室を実施した。校区の各町自治会長がボランティアで植栽の手入れを行っている。伊古部ササユリ保存会の事務局として情報発信に協力している。伊古部こいのぼりの会の事業に協賛している。					
総合評価	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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業としてポスター教室を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い点があげられ、利用者の増加につながっている。					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	北部地区市民館
所在地	豊橋市大村町字仲川原48-5
指定管理者	北部地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成30年度指定管理料(決算)	4,923千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	5,075千円

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。 運営委員会が主催する市民館まつりに中学生がボランティアスタッフに参加したことで、地域と中学生の交流の場が作れたことと中学校との連携が深まった。自主グループの活動が年々縮小し利用者数の減となっているが、施設のPRの強化や職員のあいさつや声がけを積極的に行うとともに館内の清掃はもちろん花壇やグリーンカーテンの整備や草刈りなど、施設の環境美化にも力を入れた結果、学習室等の一般利用者数は増加している。																									
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。 事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。																									
	職員研修の実施状況	事業計画書等に依り職員研修が実施されているか。 応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。																									
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。 協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。																									
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。 火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。																									
施設利用	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。 使用許可は基準に基づき適正に行われている。																									
	施設利用状況	<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;">308日</td> <td style="text-align: center;">308日</td> <td style="text-align: center;">307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. 部屋利用者</td> <td style="text-align: center;">20,869人</td> <td style="text-align: center;">20,218人</td> <td style="text-align: center;">16,031人</td> <td style="text-align: center;">▲ 4,187人</td> </tr> <tr> <td>b. その他来館者</td> <td style="text-align: center;">10,569人</td> <td style="text-align: center;">11,186人</td> <td style="text-align: center;">11,751人</td> <td style="text-align: center;">565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	307日	▲ 1日	利用者数					a. 部屋利用者	20,869人	20,218人	16,031人	▲ 4,187人	b. その他来館者	10,569人	11,186人	11,751人	565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	307日	▲ 1日																					
利用者数																											
a. 部屋利用者	20,869人	20,218人	16,031人	▲ 4,187人																							
b. その他来館者	10,569人	11,186人	11,751人	565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】 市民館だよりでのPRや利用者へのあいさつや声がけを積極的に行うなどしながら、ヘルストロンや図書室の利用促進を図った。市民館まつりでのボランティア募集など、中学校とのコミュニケーションを高めたことで年間500人程の学習室の利用増に繋がった。																										
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。 ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。																										

状況に関する事項	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	利用者アンケート 大変満足45% ほぼ満足44% やや不満8% 大変不満0% （無回答4%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が89%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			多目的室のカラオケ機器のうち、モニターをハイビジョン（液晶テレビ）にして欲しい。カラオケソフトが横長画面の対応であり、今時ブラウン管のテレビを使用しているところはない。毎回要望しているが、全く取り上げてくれない。	施設全体の状況を勘案し、対応を検討していく		
			多目的室にミラーをつけて欲しい	施設全体の状況を勘案し、対応を検討していく		
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に実行されている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。			
	経費等の収支状況	収支計算書	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。		
			収入の部	支出の部		
			指定管理料	5,075千円	指定管理事業費	5,081千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	197千円					
		収支差額	191千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 運営委員会が主催する市民館まつりに中学生がボランティアスタッフに参加したことで、地域と中学生の交流の場が作れたことと中学校との連携が深まった。自主グループの活動が年々縮小し利用者数の減となっているが、施設のPRの強化や職員のあいさつや声かけを積極的に行うとともに館内の清掃はもちろん花壇やグリーンカーテンの整備や草刈りなど、施設の環境美化にも力を入れた結果、学習室等の一般利用者数は増加している。					
総合評価	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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、中学生ボランティアと連携して市民館まつりを実施し、地域の大人と中学生の交流の場を作った点、職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられるが、利用者の増加までには至っていない。					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	南部地区市民館
所在地	豊橋市北山町95-1
指定管理者	南部地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成30年度指定管理料(決算)	4,923 千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	5,075 千円

項目	基準	評価																									
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。 仕様書に基づき適切に行われている。																									
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。 自主事業として「歌声サロン」を計画したが、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う地区市民館の対応により、中止となった。																									
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。 事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。																									
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。 応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。																									
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。 協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。																									
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。 火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年2回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。																									
施設利用状況	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。 使用許可は基準に基づき適正に行われている。																									
	施設利用状況	<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(RT-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;">307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. 部屋利用者</td> <td style="text-align: center;">18,840人</td> <td style="text-align: center;">19,519人</td> <td style="text-align: center;">17,233人</td> <td style="text-align: center;">▲ 2,286人</td> </tr> <tr> <td>b. その他来館者</td> <td style="text-align: center;">46,749人</td> <td style="text-align: center;">46,145人</td> <td style="text-align: center;">49,377人</td> <td style="text-align: center;">3,232人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(RT-H30)	開館日数	308日	308日	307日	▲ 1日	利用者数					a. 部屋利用者	18,840人	19,519人	17,233人	▲ 2,286人	b. その他来館者	46,749人	46,145人	49,377人	3,232人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(RT-H30)																					
		開館日数	308日	308日	307日	▲ 1日																					
利用者数																											
a. 部屋利用者	18,840人	19,519人	17,233人	▲ 2,286人																							
b. その他来館者	46,749人	46,145人	49,377人	3,232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> <p>3月11日以降新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う地区市民館の対応で、部屋の一般貸出ができなかったため、部屋利用の回数及び利用者数が減った。また、学習室も定員を少なくしたこともあり、利用者数が減った。一方、不要不急の外出を控えたせいか図書の貸出・返却の来館者も多かった。また、ヘルストロンの利用者等その他の来館者が年間を通して3,000人程多くなったことから、前年度を上回る利用者数となった。</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。 ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。																										

～に関する事項	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	利用者アンケート 大変満足45% ほぼ満足49% やや不満5% 大変不満1% （無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が94%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。 ・大変不満との回答が1%あり、施設や備品の老朽化が考えられるため、安心して利用できるよう緊急度の高いものから改善していく必要がある。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容 対応			
			意見なし			
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。			
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	5,075千円	指定管理事業費	5,066千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	94千円					
		収支差額		103千円		
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 自主事業として「歌声サロン」を計画したが、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う地区市民館の対応により、中止となった。					
総合評価	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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業として歌声サロンという音楽会を企画した点、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い点があげられ、利用者の増加につながっている。 一方で、施設・設備面で不満を感じている市民がいる点については今後の課題である。					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊城地区市民館
所在地	豊橋市今橋町16
指定管理者	豊城地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成30年度指定管理料(決算)	4,923千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	5,075千円

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。 八町文化協会、吉田歴史塾と共同開催ということで、吉田歴史塾の方を講師に地域に密着した歴史講座を6回開催した。																									
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。 事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。																									
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。 応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。																									
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。 協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。																									
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。 火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年2回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。																									
施設利用状況	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。 使用許可は基準に基づき適正に行われている。																									
	施設利用状況	<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;">308日</td> <td style="text-align: center;">308日</td> <td style="text-align: center;">307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. 部屋利用者</td> <td style="text-align: center;">25,562人</td> <td style="text-align: center;">26,231人</td> <td style="text-align: center;">26,166人</td> <td style="text-align: center;">▲ 65人</td> </tr> <tr> <td>b. その他来館者</td> <td style="text-align: center;">18,911人</td> <td style="text-align: center;">19,991人</td> <td style="text-align: center;">19,227人</td> <td style="text-align: center;">▲ 764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	307日	▲ 1日	利用者数					a. 部屋利用者	25,562人	26,231人	26,166人	▲ 65人	b. その他来館者	18,911人	19,991人	19,227人	▲ 764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	307日	▲ 1日																					
利用者数																											
a. 部屋利用者	25,562人	26,231人	26,166人	▲ 65人																							
b. その他来館者	18,911人	19,991人	19,227人	▲ 764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】 高齢化により活動を停止する自主グループがあり、部屋利用者の減少となった。また、3月末に予定していた館独自のイベント「椿展」が新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止となったこともあり、その他来館者が800人程減少した。																										
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。 ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。																										

～に関する事項	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	利用者アンケート 大変満足65% ほぼ満足31% やや不満4% 大変不満0% （無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が96%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			学習室の学生の私語がうるさい時がある。	張り紙をして注意を促したり、直接注意をした。		
			直前のキャンセルができない	利用の手引きで説明し、理解を得るよう努めた		
	苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。			
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。			
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	5,075千円	指定管理事業費	5,144千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	79千円					
		収支差額	10千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 八町文化協会、吉田歴史塾と共同開催ということで、吉田歴史塾の方を講師に地域に密着した歴史講座を6回開催した。					
総合評価	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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業として八町文化協会・吉田歴史塾の共同開催事業を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられるが、利用者の増加までには至っていない。					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	中部地区市民館
所在地	豊橋市東松山町23
指定管理者	中部地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成30年度指定管理料(決算)	4,787千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	4,934千円

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市民館まつりを実施した。																									
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。 事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。																									
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。 応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。																									
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。 協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。																									
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。 火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。																									
施設利用状況	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。 使用許可は基準に基づき適正に行われている。																									
	施設利用状況	<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;">308日</td> <td style="text-align: center;">308日</td> <td style="text-align: center;">307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. 部屋利用者</td> <td style="text-align: center;">19,331人</td> <td style="text-align: center;">18,136人</td> <td style="text-align: center;">17,745人</td> <td style="text-align: center;">▲ 391人</td> </tr> <tr> <td>b. その他来館者</td> <td style="text-align: center;">13,782人</td> <td style="text-align: center;">11,817人</td> <td style="text-align: center;">13,371人</td> <td style="text-align: center;">1,554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	307日	▲ 1日	利用者数					a. 部屋利用者	19,331人	18,136人	17,745人	▲ 391人	b. その他来館者	13,782人	11,817人	13,371人	1,554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	307日	▲ 1日																					
利用者数																											
a. 部屋利用者	19,331人	18,136人	17,745人	▲ 391人																							
b. その他来館者	13,782人	11,817人	13,371人	1,554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】 その他の来館者(学習コーナー利用、ヘルストロン)等の利用者が1,500人程増えた。																										
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。 ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。																										

～に関する事項	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	利用者アンケート 大変満足51% ほぼ満足45% やや不満1% 大変不満1% （無回答1%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が96%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。 ・大変不満との回答が1%あり、施設や備品の老朽化が考えられるため、安心して利用できるよう緊急度の高いものから改善していく必要がある。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			トイレに荷物がかからない。	掛けれるようにS字フックと台を置いた。		
			駐車場が、狭い。	職員が駐車場の誘導をして、なるべく多く停めれるようにした。		
実習室の包丁が切れない。	包丁を研いで使いやすくした。					
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。			
	経費等の収支状況	収支計算書	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。		
			収入の部	支出の部		
			指定管理料	4,934千円	指定管理事業費	4,816千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	18千円					
		収支差額	136千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。					
総合評価	令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い点があげられ、利用者の増加につながっている。 一方で、施設・設備面で不満を感じている市民がいる点については今後の課題である。					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	高師台地区市民館
所在地	豊橋市西幸町字浜池332-2
指定管理者	高師台地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成30年度指定管理料(決算)	4,787 千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	4,934 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。 館独自の講座「親子で高師台体感」全講座5～6回程度の開催をしている。																									
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。 事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。																									
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。 応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。																									
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。 協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。																									
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。 火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年2回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。																									
施設利用状況	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。 使用許可は基準に基づき適正に行われている。																									
	施設利用状況	<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;">308日</td> <td style="text-align: center;">308日</td> <td style="text-align: center;">307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. 部屋利用者</td> <td style="text-align: center;">19,288人</td> <td style="text-align: center;">18,289人</td> <td style="text-align: center;">16,845人</td> <td style="text-align: center;">▲ 1,444人</td> </tr> <tr> <td>b. その他来館者</td> <td style="text-align: center;">19,794人</td> <td style="text-align: center;">18,365人</td> <td style="text-align: center;">19,167人</td> <td style="text-align: center;">802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	307日	▲ 1日	利用者数					a. 部屋利用者	19,288人	18,289人	16,845人	▲ 1,444人	b. その他来館者	19,794人	18,365人	19,167人	802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	307日	▲ 1日																					
利用者数																											
a. 部屋利用者	19,288人	18,289人	16,845人	▲ 1,444人																							
b. その他来館者	19,794人	18,365人	19,167人	802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】 地区市民館まつりで微増したが、3月期において新型コロナウイルスの影響を受け来館者が1,400人程減った。自主グループの人数も減少傾向。																										
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。 ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。																										
施設利用状況																											

～に関する事項	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	利用者アンケート 大変満足63% ほぼ満足34% やや不満4% 大変不満0% （無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が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			
			意見なし			
			—			
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。			
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	4,934千円	指定管理事業費	4,917千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	53千円					
		収支差額		70千円		
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 館独自の講座「親子で高師台体感」全講座5～6回程度の開催をしている。					
総合評価	令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、自主事業として親子で高師台体感という親子で参加できる講座を実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられるが、利用者の増加までには至っていない。					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	東部地区市民館
所在地	豊橋市岩屋町字岩屋下66-1
指定管理者	東部地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成30年度指定管理料(決算)	4,787 千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	4,934 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市民館まつりを実施した。																									
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。 事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。																									
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。 応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。																									
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。 協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。																									
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。 火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年2回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。																									
施設利用状況	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。 使用許可は基準に基づき適正に行われている。																									
	施設利用状況	<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;">308日</td> <td style="text-align: center;">308日</td> <td style="text-align: center;">307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. 部屋利用者</td> <td style="text-align: center;">14,227人</td> <td style="text-align: center;">14,501人</td> <td style="text-align: center;">13,220人</td> <td style="text-align: center;">▲ 1,281人</td> </tr> <tr> <td>b. その他来館者</td> <td style="text-align: center;">15,489人</td> <td style="text-align: center;">14,864人</td> <td style="text-align: center;">13,239人</td> <td style="text-align: center;">▲ 1,625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	307日	▲ 1日	利用者数					a. 部屋利用者	14,227人	14,501人	13,220人	▲ 1,281人	b. その他来館者	15,489人	14,864人	13,239人	▲ 1,625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	307日	▲ 1日																					
利用者数																											
a. 部屋利用者	14,227人	14,501人	13,220人	▲ 1,281人																							
b. その他来館者	15,489人	14,864人	13,239人	▲ 1,625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> <p>3月11日より、コロナウイルスの感染拡大防止のために自主グループの活動を中止したため部屋利用者が1,200人程減少した。2つの自主グループが活動を中止したため減少したことが大きな要因である。</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。 ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。																										
施設利用状況																											

～に関する事項	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	利用者アンケート 大変満足35% ほぼ満足56% やや不満6% 大変不満3% （無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が91%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。 ・大変不満との回答が3%あり、施設や備品の老朽化が考えられるため、安心して利用できるよう緊急度の高いものから改善していく必要がある。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			畳の上に引いてあるゴザがボロボロでカスが洋服につく。	ゴザを撤去した。新しいゴザを購入して敷いた。		
			2Fの和式トイレを洋式化してほしい。	洋式化工事を検討中。		
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。			
	経費等の収支状況	収支計算書	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。		
			収入の部	支出の部		
			指定管理料	4,934千円	指定管理事業費	4,754千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	158千円					
		収支差額	338千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。					
総合評価	令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられるが、利用者の増加までには至っていない。 一方で、施設・設備面で不満を感じている市民がいる点については今後の課題である。					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	東部地区市民館飯村分館
所在地	豊橋市飯村南四丁目6-3
指定管理者	東部地区市民館運営委員会(飯村分館)
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成30年度指定管理料(決算)	4,923 千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	5,075 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市民館まつりを実施した。																									
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。 事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。																									
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。 応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。																									
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。 協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。																									
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。 火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。																									
施設利用状況	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。 使用許可は基準に基づき適正に行われている。																									
	施設利用状況	<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;">308日</td> <td style="text-align: center;">308日</td> <td style="text-align: center;">307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. 部屋利用者</td> <td style="text-align: center;">49,428人</td> <td style="text-align: center;">45,882人</td> <td style="text-align: center;">48,315人</td> <td style="text-align: center;">2,433人</td> </tr> <tr> <td>b. その他来館者</td> <td style="text-align: center;">19,505人</td> <td style="text-align: center;">18,700人</td> <td style="text-align: center;">18,357人</td> <td style="text-align: center;">▲ 343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	307日	▲ 1日	利用者数					a. 部屋利用者	49,428人	45,882人	48,315人	2,433人	b. その他来館者	19,505人	18,700人	18,357人	▲ 343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	307日	▲ 1日																					
利用者数																											
a. 部屋利用者	49,428人	45,882人	48,315人	2,433人																							
b. その他来館者	19,505人	18,700人	18,357人	▲ 343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> 高齢者が占めるグループが徐々に利用しなくなってきている中、それを上回る各講習会や各種会合など、多人数で利用するグループが若干増え、年間2,500人程の部屋利用者増につながった。																										
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。 ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。																										

～に関する事項	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	利用者アンケート 大変満足41% ほぼ満足54% やや不満5% 大変不満0% （無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が95%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容			
			意見なし			
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。			
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	5,075千円	指定管理事業費	5,059千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	319千円					
		収支差額		335千円		
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。					
総合評価	令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、職員の対応が適正であるため利用者満足度が非常に高い点があげられ、利用者の増加につながっている。					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	南陽地区市民館
所在地	豊橋市草間町字平東89
指定管理者	南陽地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成30年度指定管理料(決算)	4,787千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	4,934千円

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。 地域の学校（聾学校）と協働でエコキャップの回収を継続して行っている。地元中学校に依頼し、市民館まつりの際に通路壁面へ掲げた美術部の作品31点を、市民館まつり終了後も継続して掲げており館利用者に大変好評である。																									
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。 事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。																									
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。 応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。																									
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。 協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。																									
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。 火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年2回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。																									
施設利用状況	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。 使用許可は基準に基づき適正に行われている。																									
	施設利用状況	<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;">308日</td> <td style="text-align: center;">308日</td> <td style="text-align: center;">307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. 部屋利用者</td> <td style="text-align: center;">13,051人</td> <td style="text-align: center;">11,418人</td> <td style="text-align: center;">11,789人</td> <td style="text-align: center;">371人</td> </tr> <tr> <td>b. その他来館者</td> <td style="text-align: center;">13,384人</td> <td style="text-align: center;">13,176人</td> <td style="text-align: center;">13,178人</td> <td style="text-align: center;">2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	307日	▲ 1日	利用者数					a. 部屋利用者	13,051人	11,418人	11,789人	371人	b. その他来館者	13,384人	13,176人	13,178人	2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	307日	▲ 1日																					
利用者数																											
a. 部屋利用者	13,051人	11,418人	11,789人	371人																							
b. その他来館者	13,384人	13,176人	13,178人	2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】 令和元年8月から、定期的に部屋利用を行う団体が増えたため、年間370人程の部屋利用者増につながった。																										
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。 ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。																										

～に関する事項	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	<p>利用者アンケート</p> <p>大変満足41% ほぼ満足50% やや不満6% 大変不満3% （無回答0%）</p> <ul style="list-style-type: none"> 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考えられる。 大変不満との回答が3%あり、施設や備品の老朽化が考えられるため、安心して利用できるよう緊急度の高いものから改善していく必要がある。 			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			駐車場が狭く、車が止め難い	職員が、車両の誘導を行い対応している。		
			調理実習室で欲しい備品がある（箸置きなど）が揃えてほしい。	購入し対応した。		
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。			
	経費等の収支状況	収支計算書	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。		
			収入の部		支出の部	
			指定管理料	4,934千円	指定管理事業費	4,871千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	100千円					
		収支差額		163千円		
指定管理者の自己評価	<p>市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。</p> <p>地域の学校（聾学校）と協働でエコキャップの回収を継続して行っている。地元中学校に依頼し、市民館まつりの際に通路壁面へ掲げた美術部の作品31点を、市民館まつり終了後も継続して掲げており館利用者に大変好評である。</p>					
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、仕様書等により適正に管理されている。</p> <p>評価できる点としては、聾学校と協力しエコキャップの回収を行った点、職員の対応が適正であるため、利用者満足度が非常に高い点があげられ、利用者の増加につながっている。一方で、施設・設備面で不満を感じている市民がいる点については今後の課題である。</p>					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	本郷地区市民館
所在地	豊橋市浜道町字桜50-7
指定管理者	本郷地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成30年度指定管理料(決算)	4,787千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	4,934千円

項目	基準	評価																									
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。 仕様書に基づき適切に行われている。																									
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。 高師小学校5年生「田んぼの授業」を年間を通して取材し、まとめのリーフレットを印刷、地域に配付。就労支援施設「インクル」・「クオーレ」の職場実習を定期的（年4回）に実施。																									
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。 事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。																									
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。 応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。																									
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。 協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。																									
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。 火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練（年2回）を実施していることから、十分な取り組みがなされている。																									
施設利用状況	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。 使用許可は基準に基づき適正に行われている。																									
	施設利用状況	<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;">308日</td> <td style="text-align: center;">308日</td> <td style="text-align: center;">307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. 部屋利用者</td> <td style="text-align: center;">26,946人</td> <td style="text-align: center;">29,736人</td> <td style="text-align: center;">28,788人</td> <td style="text-align: center;">▲ 948人</td> </tr> <tr> <td>b. その他来館者</td> <td style="text-align: center;">7,519人</td> <td style="text-align: center;">8,132人</td> <td style="text-align: center;">7,388人</td> <td style="text-align: center;">▲ 744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	307日	▲ 1日	利用者数					a. 部屋利用者	26,946人	29,736人	28,788人	▲ 948人	b. その他来館者	7,519人	8,132人	7,388人	▲ 744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	307日	▲ 1日																					
利用者数																											
a. 部屋利用者	26,946人	29,736人	28,788人	▲ 948人																							
b. その他来館者	7,519人	8,132人	7,388人	▲ 744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】 年間利用者目標を39,000人と設定したがコロナ禍により3月利用予定者が大きく減少し、昨年度と比較し部屋利用者は1,000人程減少した。																										
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。 ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。																										

～に関する事項	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	利用者アンケート 大変満足31% ほぼ満足48% やや不満10% 大変不満1% （無回答10%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が79%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。 ・大変不満との回答が1%あり、施設や備品の老朽化が考えられるため、安心して利用できるよう緊急度の高いものから改善していく必要がある。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容 対応			
			洋式トイレがなくなたいへん不便	身障者トイレ、体育館トイレに誘導		
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。			
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	4,934千円	指定管理事業費	4,903千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	55千円					
		収支差額		86千円		
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 高師小学校5年生「田んぼの授業」を年間を通して取材し、まとめのリーフレットを印刷、地域に配付。就労支援施設「インクル」・「クオーレ」の職場実習を定期的（年4回）に実施。					
総合評価	令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、地区体育館と連携して音楽まつりを開催した点、小学生の活躍取材しまとめたものを地域に配布し住民サービスの向上に努めた点があげられるが、利用者の増加までには至っていない。 一方で、施設・設備面で不満を感じている市民がいる点については今後の課題である。					

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	東陵地区市民館
所在地	豊橋市牛川町字乗小路32-31
指定管理者	東陵地区市民館運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	教育部生涯学習課(0532-51-2849)
平成30年度指定管理料(決算)	4,787千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	4,934千円

項目	基準	評価																									
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。 仕様書に基づき適切に行われている。																									
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。 高齢者セミナーを東陵カルチャー倶楽部と称して年間を通して10回以上の講座を開催している。自主事業として、夏休み子どもポスター教室、スタンドグラスのトレー作り、アロマオイルとソーブ作り体験、アマアチュア音楽会などを実施している。																									
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。 事業計画書のとおり適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等を遵守し適正なものとなっている。																									
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。 応対や救命をテーマとした各種研修を行っている。																									
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。 協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に管理されている。																									
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。 火災発生時のフロー図及び地区市民館緊急連絡網を備え、避難訓練(年2回)を実施していることから、十分な取り組みがなされている。																									
施設利用状況	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。 使用許可は基準に基づき適正に行われている。																									
	施設利用状況	<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;">308日</td> <td style="text-align: center;">308日</td> <td style="text-align: center;">307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. 部屋利用者</td> <td style="text-align: center;">26,103人</td> <td style="text-align: center;">20,939人</td> <td style="text-align: center;">24,763人</td> <td style="text-align: center;">3,824人</td> </tr> <tr> <td>b. その他来館者</td> <td style="text-align: center;">29,231人</td> <td style="text-align: center;">28,008人</td> <td style="text-align: center;">22,140人</td> <td style="text-align: center;">▲ 5,868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	307日	▲ 1日	利用者数					a. 部屋利用者	26,103人	20,939人	24,763人	3,824人	b. その他来館者	29,231人	28,008人	22,140人	▲ 5,868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	307日	▲ 1日																					
利用者数																											
a. 部屋利用者	26,103人	20,939人	24,763人	3,824人																							
b. その他来館者	29,231人	28,008人	22,140人	▲ 5,868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> <p>講座やイベントの実施回数を増やして2月上旬までは部屋利用者が増加して来ており、新型コロナウイルスの影響で3月の部屋利用数、利用者数とも激減したが、年間の部屋利用者数は4,000人程増加した。しかし、一般来館者数のカウント方法を夜間主事が誤っていたことや、民間のヘルストロン販売会社が体験コーナーを設置していたこともあり、一般来館者数は6,000人程減少した。</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。 ホームページの作成や市民館だよりを地域へ配付することにより、施設のPRを行っている。また、研修の中で他館と情報交換を行うことで、より良いサービスの提供に努めている。																										

～に関する事項	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	利用者アンケート 大変満足53% ほぼ満足39% やや不満9% 大変不満0% （無回答0%） ・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足が92%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		
			エアコンの効きが悪く、寒い。	故障中で迷惑をかけているが、毎日室内温度の確認をしている。修理できるまで、利用者には我慢してもらっている。		
			大集会室の壁に鏡があると都合が良い	鏡は設置できないが、窓に遮光フィルムを張ったため、夜間は鏡状にきれいに映り、利用者は喜んでいる。		
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	迅速かつ適切に対応している。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。			
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。			
		収支計算書	収入の部	支出の部		
			指定管理料	4,934千円	指定管理事業費	4,856千円
			利用料金収入	—		
			自主事業収入	—		
その他収入	53千円					
		収支差額	131千円			
指定管理者の自己評価	市と締結した基本協定に基づき、適切に管理することができた。 高齢者セミナーを東陵カルチャー倶楽部と称して年間を通して10回以上の講座を開催している。自主事業として、夏休み子どもポスター教室、スタンドグラスのトレー作り、アロマオイルとソーブ作り体験、アマチュア音楽会などを実施している。					
総合評価	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、仕様書等により適正に管理されている。 評価できる点としては、ポスター教室、スタンドグラスのトレー作り、アロマオイルとソーブ作り体験等様々な自主事業の実施や高齢者セミナーを10回以上実施し住民サービスの向上に努めた点、職員の対応が適正であるため利用満足度が非常に高い点があげられるが、利用者の増加までには至っていない。					