

令和3年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市民センター
所在地	豊橋市松葉町二丁目63番地
指定管理者	特定非営利活動法人ビリーブ
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
担当課	市民協創部市民協働推進課(0532-51-2483)
令和2年度指定管理料(決算)	30,107千円
令和3年度指定管理料(決算見込)	30,138千円

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。	事業計画書に基づき概ね計画通りに事業が実施されており、市民活動支援のためのWord、Excelの講座、ZOOMの使い方講座、仕事に役立つ思考術講座などを実施した。				
	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。	仕様書及び事業計画書のとおり人員配置がされており、市民活動への相談業務に対応できる体制となっている。				
	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。	事業計画書に基づき傾聴、マナー、判断力、コミュニケーション力(窓口対応など)の研修を行い、必要に応じ外部研修に参加している。				
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報取扱特記事項に基づき、個人情報が管理されており、職員に対する周知も徹底している。				
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	消防計画、地震防災規程、緊急時対応マニュアルなどが整備され、必要な消防訓練も実施されている。また、優先連絡順位を定めた連絡様式も定められている。				
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。	利用者の決定は基準に基づき行われている。					
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令和2・3年度を比較)		令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較(R3-R2)	
		開館日数	306日	273日	308日	35日	
		利用者数					
	a. 市民センター	157,264人	62,156人	81,104人	18,948人		
	b. 市民活動プラザ	6,124人	2,066人	1,891人	▲175人		
	【要因分析】	市民センターの貸館の利用人数は利用時間等の制限が緩和した影響で令和2年度に比べ増加した。しかし人の集まることが多い市民活動についてはまだ慎重であるため、市民活動団体が多く利用する市民活動プラザの利用人数は減少した。					
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。	令和3年5月からInstagramによる情報発信を開始し市民活動支援の講座や市民団体が行うイベントについて周知を行った。					

施設利用状況に関する事項	利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	a. 市民センター	とても良い 68.0% 概ね良い 15.0% 良い 2.0% やや悪い 0% 悪い 0% 未回答 15.0%			
			b. 市民活動プラザ	とても良い 87.6% 概ね良い 1.9% 良い 0% やや悪い 0% 悪い 0% 未回答 10.5%			
			施設の清潔さ				
			a. 市民センター	清潔である 81.5% 普通 6.5% 汚れている 0% 未回答 12.0%			
			b. 市民活動プラザ	清潔である 89.5% 普通 0% 汚れている 0% 未回答 10.5%			
			設備・機材				
			a. 市民センター	十分である 83.5% 分かりにくい 0.5% 使いにくい 0.5% 未回答 15.5%			
			b. 市民活動プラザ	十分である 89.5% 分かりにくい 0% 使いにくい 0% 未回答 10.5%			
			アンケート結果から、「職員の対応」は「とても良い」「概ね良い」「良い」を合わせると8割以上の評価を得ている。「施設の清潔さ」では、「清潔である」という回答が8割の評価を得ている。設備、機材の老朽化に対応して必要なものは修繕や買い替えなどの対応をしていく。				
			意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応
トイレの和式から洋式にしてほしい		洋式のトイレがある階を案内するなどの対応をした。					
無料の駐車場が欲しい		一部の利用者（市民活動団体の2階利用）については対応（時間上限有）。					
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	適切・迅速に対応している。苦情・トラブルが発生した時には必要があれば市と対応を協議し、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。	資金管理は適切に行われ、毎月の事業報告書で報告されている。				
	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	30,138千円	指定管理事業費	39,215千円	
			利用料金収入	5,533千円			
			自主事業収入	134千円			
その他収入	1,479千円						
			収支差額	-1,931千円			

<p>指定管理者の自己評価</p>	<p>令和3年度市民センターの利用状況については新型コロナウイルス感染症の影響もあり、コロナ禍以前に比べて利用者が減少した。 年度途中に開館時間の変更等があったものの利用者に対して迅速に周知することを心掛け、また、利用についての「確認書」を作り、利用者理解を得ながら利用時にサインをもらうことで、口頭だけでなく、また配布物だけでなく、利用者自身が利用時に振り返り互いに確認を密にすることで大きなトラブルもなく運営を継続することが出来た。</p> <p>施設の維持管理については経年劣化により修繕の必要がある箇所について、市と協議しながら対応した。コロナ対策として必要な消毒液等も順次設置を行った。市民活動を支援するためFMとよはしにて毎週火曜日午前11時から「オレンジじゅうす」というコーナーを昨年度より新設しているが、今年度は団体への周知が広がったことから、出演希望も多く、自ら活動をPRできる重要な場となり得たことは価値あることだと考える。</p> <p>市民活動プラザについては、タブレット・パソコン講座の実施、一般社団法人エリア・イノベーション・アライアンス代表理事木下斉氏の選書による100冊のライブラリー(カリオンライブラリー)を活用し輪読会を実施してまちづくりを新たな視点で考えるグループを生み出した。また、資料等の展示充実により、市民活動の情報提供、活動支援につながった。ライブラリーの選書リストについては「まちなか図書館」担当者より情報提供の依頼や今後連携をしていきたいと申し出があった。</p> <p>また館内の各階でWiFiを使用できるよう整備し、市民活動者の施設の利用促進を実施。1階のカフェ事業(カリオンカフェ)も利用者に好評で、喜ばれる取組みを継続実施した。</p>
<p>総合評価</p>	<p>令和3年度の指定管理業務について新型コロナウイルス感染症の影響による開館時間の変更等があったが、利用者に対する周知を迅速に行った。また新しい生活様式にあわせたZOOM講座などを実施した。施設が老朽化しているため日常的点検により修繕が必要になった際は計画的に実施した。</p>