

令和3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	令和2年4月1日から令和7年3月31日まで
担当課	産業部商工業振興課(0532-51-2437)
令和2年度指定管理料(決算)	4,239千円
令和3年度指定管理料(決算見込)	4,317千円

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。	木工クラブの活動支援(週3回活動) ほっとプラザの生徒を対象とした木工体験(年5回活動)					
	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員の配置がなされており、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。					
施設利用状況に関する項目	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、使用者に対する平等・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	301日	280日	299日	19日	
			利用者数					
			職業訓練協会	2,097人	1,262人	1,395人	133人	
			認定訓練	1,416人	868人	1,426人	558人	
			一般・その他	22,200人	18,181人	21,727人	3,546人	
			合計	25,713人	20,311人	24,548人	4,237人	
			一般・その他利用比率	86%	90%	89%	-1%	
			利用件数					
			職業訓練協会	261件	203件	239件	36件	
			認定訓練	254件	210件	256件	46件	
			一般・その他	2,427件	2,336件	2,771件	435件	
			合計	2,942件	2,749件	3,266件	517件	
一般・その他利用比率	82%	85%	85%	0%				
【要因分析】 ・土日の施設開館の増加 ・県の失業者向け委託訓練の会場使用の増加								
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。	ホームページ等で施設PRを行い、施設の軽微な修繕は施設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。						

行う事項	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）	【施設を利用した全般的な満足度】 大変満足 42% やや満足 32% 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・やや満足という回答が74%あり、利用者の満足度は高いものと考えられる。これは、施設の設定保守及びサービス向上に努めたためだと思われるので、今後も継続したい。 ・備品等の充実度については、適宜改善していくよう必要な指導を行った。																									
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	<table border="1"> <thead> <tr> <th>内容</th> <th>対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設利用料が高すぎることなく利用しやすい料金なので大変ありがたく思っています。</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>パソコン画面が見づらいので、窓から光が入ってこないようにして欲しいです。</td> <td>ブラインドを取り付けた。</td> </tr> <tr> <td>トイレの数を増やしてくれると有難いです。</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>いつも柔軟に対応頂き助かっています。</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table>	内容	対応	施設利用料が高すぎることなく利用しやすい料金なので大変ありがたく思っています。	—	パソコン画面が見づらいので、窓から光が入ってこないようにして欲しいです。	ブラインドを取り付けた。	トイレの数を増やしてくれると有難いです。	—	いつも柔軟に対応頂き助かっています。	—															
	内容	対応																										
	施設利用料が高すぎることなく利用しやすい料金なので大変ありがたく思っています。	—																										
パソコン画面が見づらいので、窓から光が入ってこないようにして欲しいです。	ブラインドを取り付けた。																											
トイレの数を増やしてくれると有難いです。	—																											
いつも柔軟に対応頂き助かっています。	—																											
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。	アンケート等により使用者の要望・意見の吸い上げを行い、適宜、検討・反映を心掛けている。																										
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。	資金の適正な執行・管理が行われている。 また、事業計画書に基づき、軽微な修繕等、指定管理者で行うことが可能なものについては自ら修繕等を行い経費削減に努めている。																									
	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。	突発的な消耗品交換が発生したことにより乖離が見られる。 需用費については、必要な修繕のうち軽微なものは指定管理者において実施したことにより乖離が見られる。																									
		収支計算書	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">収入の部</th> <th colspan="2">支出の部</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>4,317千円</td> <td>指定管理事業費</td> <td>3,623千円</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">収支差額</td> <td>694千円</td> </tr> </tbody> </table>	収入の部		支出の部		指定管理料	4,317千円	指定管理事業費	3,623千円	利用料金収入				自主事業収入				その他収入				収支差額			694千円	
	収入の部		支出の部																									
	指定管理料	4,317千円	指定管理事業費	3,623千円																								
	利用料金収入																											
自主事業収入																												
その他収入																												
収支差額			694千円																									
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順次改善しながら管理運営ができた。今後も利用者がリピートしていきたいと思えるように、適切な施設の管理に取り組みたいと思う。 また、自主事業として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してもらう活動も行っている。ほっとプラザからの評価も良く、引き続き行っていきたい。																											
総合評価	令和2年度から新たに5年間の指定管理に係る基本協定を締結した。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施設の管理運営がなされており、高い利用者満足を得ている。利用状況については、認定訓練以外の時間には施設の有効活用を積極的に行い、昨年度までの指定管理業務に引き続いて、県の失業者向け委託訓練や左官技能検定を誘致し、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。 新型コロナウイルス感染症の影響により、昨年度も東三河職業訓練展の中止を余儀なくされたり、時間短縮での開館業務を行わざるを得ない状況ではあったが、施設利用者数の増加がみられたことやものづくりに親しむ機会づくりを行う等、可能な自主事業について実施をしたことなど指定管理者の努力が窺える。 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・充実に努め、また、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。その活動の一つとして、ほっとプラザに通う子どもたちを対象にした木工体験を継続して行っていることは評価できる。																											