

令和4年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	市民文化会館(西川芸能練習場を含む)、公会堂
所在地	豊橋市向山大池町20番地の1ほか
指定管理者	公益財団法人豊橋文化振興財団
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	文化・スポーツ部「文化のまち」づくり課(0532-51-2873)
令和3年度指定管理料(決算)	71,982千円
令和4年度指定管理料(決算見込)	73,355千円

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。	新型コロナウイルス感染症の影響により文化事業の一部が開催中止となったが、利用者の安全性を確保しながら邦楽鑑賞会や各種邦楽大会、伝統文化こども教室等を実施した。				
	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、組織の指示、チェック体制も業務に適した体制が確保されている。また、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。	OJTによる人材育成や接遇研修・個人情報保護に関する研修などが計画的に実施されている。				
	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。	協定書等の個人情報保護規程、公益財団法人豊橋文化振興財団個人情報保護規程に基づき、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。	危機管理対応マニュアル、非常連絡網が整備され、防火訓練等も実施されていることから、十分な取組みがなされている。				
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。	利用者の決定は、規則・要綱に則し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令和3・4年度を比較)		令和2年度	令和3年度	令和4年度	比較(R4-R3)
			開館日数	307日	347日	347日	0日
			利用者数				
			a. 市民文化会館	54,778人	90,186人	84,962人	▲ 5,224人
			b. 西川芸能練習場	2,906人	4,574人	3,206人	▲ 1,368人
c. 公会堂	18,490人	34,671人	51,442人	16,771人			
計	76,174人	129,431人	139,610人	10,179人			
		【要因分析】 文化会館の利用者数は昨年度より5.8%程度減少しているが、利用件数は200件程度増えており、ウィズコロナの落ち着きつつある中、感染防止対策の徹底により昨年度と同様のイベント開催ができた。全体としては利用状況は順調に推移している。					
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。	・アルコール消毒、検温設備の貸し出しなど、利用者が安心・安全に利用できる体制の確保に努めた。					

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）	・アンケート調査の実施（12～2月） 施設運営に関する総合的な満足度 満足・やや満足…40.4% 普通…41.6% 不満・やや不満…8.8% わからない…9.2% 調査結果から、施設に対する総合的な満足度は「普通」の割合が41.6%と最も多く、より利用者満足度を高めるために、今後もサービスの維持向上が求められる。 文化会館は駐車場の不足を指摘する意見が複数あったため、事前打ち合わせの際に利用者に駐車台数の説明をすることや、自動車の乗り合わせでの来場をお願いするなど、丁寧な対応が求められる。																													
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	<table border="1"> <tr> <th style="width: 50%;">内容</th> <th style="width: 50%;">対応</th> </tr> <tr> <td>駐車場が少ない（文化会館）</td> <td>新たに掲示物を作成し、市民への案内を強化した</td> </tr> <tr> <td>トイレの流れが悪い（文化会館）</td> <td>排水管の修繕を行った</td> </tr> <tr> <td>貴重な施設でイベントをさせて頂き、ありがとうございました（公会堂）</td> <td style="text-align: center;">—</td> </tr> </table>		内容	対応	駐車場が少ない（文化会館）	新たに掲示物を作成し、市民への案内を強化した	トイレの流れが悪い（文化会館）	排水管の修繕を行った	貴重な施設でイベントをさせて頂き、ありがとうございました（公会堂）	—																				
			内容	対応																												
			駐車場が少ない（文化会館）	新たに掲示物を作成し、市民への案内を強化した																												
トイレの流れが悪い（文化会館）	排水管の修繕を行った																															
貴重な施設でイベントをさせて頂き、ありがとうございました（公会堂）	—																															
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。																														
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。	新型コロナウイルス感染症の影響により、収支ともに計画よりも少なくなった。一方で、物価高騰の影響により、光熱費は上昇している。																												
			<table border="1"> <tr> <th colspan="2">収入の部</th> <th colspan="2">支出の部</th> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td style="text-align: right;">73,355千円</td> <td>指定管理事業費</td> <td style="text-align: right;">99,195千円</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td style="text-align: right;">23,531千円</td> <td>自主事業費</td> <td style="text-align: right;">5,252千円</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td style="text-align: right;">2,958千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>支援補助金</td> <td style="text-align: right;">2,146千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td style="text-align: right;">1,583千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">収支差額</td> <td colspan="2" style="text-align: right;">-874千円</td> </tr> </table>		収入の部		支出の部		指定管理料	73,355千円	指定管理事業費	99,195千円	利用料金収入	23,531千円	自主事業費	5,252千円	自主事業収入	2,958千円			支援補助金	2,146千円			その他収入	1,583千円			収支差額		-874千円	
			収入の部		支出の部																											
			指定管理料	73,355千円	指定管理事業費	99,195千円																										
			利用料金収入	23,531千円	自主事業費	5,252千円																										
			自主事業収入	2,958千円																												
支援補助金	2,146千円																															
その他収入	1,583千円																															
収支差額		-874千円																														
指定管理者の自己評価	今年度は新型コロナウイルスの感染拡大（第7波、第8波）の影響がありましたが、アルコール消毒の設置や検温の実施などの感染防止対策を継続するとともに老朽化した施設の維持管理のための随時点検や補修などを実施し、安心して使える施設として適正な維持管理運営を行いました。 施設利用については回復傾向にあるものの、一方で光熱水費の高騰は著しく、特に電気代の高騰については想定を超えたものとなりましたが、豊橋市の支援制度を活用し影響は最小限に抑えることができました。 自主事業については、各種団体と協力して実施する邦楽大会やコーラスのつどいなどの事業が、コロナ禍前と同様に実施することができ、文化振興はもとより文化を通じた地域交流の拠点としての機能も一定程度回復できたものと評価しています。																															
総合評価	新型コロナウイルス感染症の影響により、一部の事業を実施することはできなかったが、全体の利用者件数及び利用者数は徐々に回復してきている。感染状況を見ながら「邦楽鑑賞会」や「伝統文化こども教室」等を実施できている。 一方で、施設に寄せられる駐車場やトイレについての意見は多いままであり、施設改修など抜本的な課題解消が困難である中、今後も丁寧な対応が必要であると考えます。 今後も社会情勢に対応しながら市民の芸術文化活動に寄り添い、利用しやすい身近な文化施設として運営していくことを期待する。																															
次年度の対応方針	駐車場の利用については、継続して催事の事前打ち合わせの際に利用者（申請者）に対して、駐車場の台数についての説明や自動車の乗り合わせでの来場をお願いするなど、丁寧な対応を行うよう求める。 多くの利用者の意見・要望を聞くため、アンケートの実施方法や実施時期の見直しを行い、利用者の意見を反映させた施設運営を期待する。																															