

令和4年度

アイプラザ豊橋 事業報告書

自 令和4年4月1日

至 令和5年3月31日

アイプラザ豊橋 指定管理者

株式会社ケイミックスパブリックビジネス

目次

■事業報告書

(1) 管理業務の実施状況に関する事項	P 3
(2) 管理施設の利用状況に関する事項	P 6
(3) その他	P 7

■添付資料

No.1 「令和 4 年度	各種保守点検等実施状況」	P 9
No.2 「令和 4 年度	修繕実施一覧」	P 10
No.3 「令和 4 年度	苦情・要望等処理状況」	P 11
No.4 「令和 4 年度	エネルギー消費量及び光熱水費実績」	P 13
No.5 「令和 4 年度	施設利用実績」	P 14
No.6 「令和 4 年度	施設利用状況」	P 15
No.7 「令和 4 年度	自主事業実施一覧」	P 16
No.8 「令和 4 年度	収支報告書」	P 18

概要

1. 本年度はアイプラザ豊橋の指定管理者として第2期の5年度の最終年となりました。昨年末まで続いた新型コロナウイルス感染症の広がりも漸く終息のめどが見えつつも、市民の行動意欲は回復せず、利用者数もコロナ以前と同様の数までには至りませんでした。更に世界情勢の煽りを受けた、光熱費の高騰と物価上昇に、新たな追い打ち感が加わり館運営は熾烈を極めました。が、事業計画書ならびに管理に関する協定書、管理運営仕様書、業務マニュアル、業務仕様書、条例、施行規則に基づき、「市民の文化活動及び生涯学習活動の向上に資する」という本施設の設置目的をさらに推進していくために管理運営業務を着実に実施いたしました。
2. 施設の利用状況は、様々なマイナス要因もありましたが、利用件数は前年度比 21 件減、利用料金収入は前年度比 1,474 千円減の実績となりました。しかしながら利用人数は、前年度と比べ 9132 人増となり、回復の兆しは見えています。講堂利用人数は前年度比 2,115 人増、小ホール利用人数が 5,369 人増と前年度を上回る結果となりました。指定管理者として来年度も、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策は基より、多くの市民の皆さまに親しんでいただける施設を目指し、更なる各種サービス向上策に取り組むとともに、接客マナーの向上及び安全管理体制の強化等に注力してまいります。
3. 自主事業につきましては、事業計画書でご提案の鑑賞事業 7 事業、施設開放事業 1 事業、市民交流型事業 2 事業の計 10 事業を予定していましたが、感染症拡大防止対策を行うとともに市民に喜んで頂く鑑賞事業 2 事業を加えたことにより、計 12 事業の実施となりました。鑑賞事業においては、十分な新型コロナウイルス感染症防止対策を講じ、子供から高齢者まで様々な世代の皆さまが楽しめるような多彩なジャンルや著名なアーティストによる事業を実施しました。各公演とも 100%定員での開催とさせていただきますが市民の皆さまにはご理解をいただき、楽しんで頂ける自主事業が実施できたと受け止めております。
4. 収支につきましては、収入面では新型コロナウイルス感染症拡大防止対策により利用料金収入が予算に対し大幅に未達となりました。更に、支出においては、光熱水費の高騰が予想を遥かに上回り、運営を圧迫いたしました。自主事業においては、計画していた 1 事業が感染症の影響で中止になりましたが概ね予定通りの結果となり、最終的な今年度の収支差は 39 千円のプラスとなりました。

(1) 管理業務の実施状況に関する事項

1. 維持管理業務

a. 施設維持管理業務、保守点検業務の実施

安全で快適に市民の皆様にご利用いただくため、清掃業務、設備管理業務、舞台管理業務を含む施設維持管理業務、保守点検業務等を、仕様書に基づき年間計画書の通り実施し、施設の維持管理、保全に努めました。

※添付資料 No.1 「令和 4 年度 各種保守点検等実施状況」参照

b. 施設設備等修繕の実施

施設設備の不具合が生じた箇所については、優先順位をつけ、効果的な修繕を実施しました。主な修繕としては、消防設備機器取替工事、冷却水ポンプ分解修理、ダンパモーター取替工事を実施いたしました。また経年劣化・老朽化によるトイレ等の水漏れ・詰りが幾度も発生しましたが、利用者の皆様にご不便をかけないように迅速に対処いたしました。

今後も修繕に関しましては安全面を最優先に、施設設備の維持保全に努めてまいります。

尚、本年度は 23 件を実施し、修繕費は合計 4,992 千円となりました。

※添付資料 No.2 「令和 4 年度 修繕実施一覧」参照

2. 運営管理業務

a. 管理運営体制

職員体制は総括責任者である館長の下、総務課長と営業係長を各1名、受付スタッフ8名、事務スタッフ1名が事務室を担当し、この他、業務委託による舞台業務、清掃業務、設備業務を含め、総勢28名の人員体制で各種運営業務にあたりました。

b. 教育訓練の実施

各種教育訓練については、前年度に引き続き接客マナー研修をはじめとした各種研修を実施致しました。さらに外部研修として公文協が実施するオンラインによるアートマネジメント研修等にも参加しました。

消防訓練につきましては、令和4年9月と令和5年3月に実施しました。3月の消防訓練では、通報訓練、(株)常友保守センター監修による消火訓練、非常放送設備を活用しての避難誘導訓練を実施いたしました。

今後は、これらの研修訓練で学んだことを、施設の管理運営に反映させ、安全管理はもとより、サービス向上に努めてまいります。

c. 苦情、要望について

苦情・要望として、窓口及びインターネットによる問合せを含め、様々なご意見をいただきました。内容は施設の設備、管理について、また体育室や図書室についてのご意見が主でした。

要望の中で可能なものにつきましては即時対処致しました。苦情につきましては全職員へ情報共有し、接遇研修に反映させました。中でも多かった要望でテスト期間中や入試直前は学習室スペースをもう少し増やして欲しいとの声には、来年度より、自主事業として会議室を無料開放する予定です。

※添付資料 No.3 「令和 4 年度 苦情・要望等処理状況」 参照

d. エネルギー消費量

各種エネルギー消費量については、前年度対比で電気が 14,987Kwh の減、ガスが 5,488 m³の減、水道も 103 m³の減となりました。

料金としましては、世界情勢の影響で、それぞれの使用量の削減を努力し、利用件数が前年度比 21 件減であるのに対し、電気 7,837 千円の増、ガス 2,149 千円増、水道 61 千円減となりました。

次年度以降も、エネルギー料金の高騰は見込まれますが、冷温水発生機の効率的な運転、経年劣化した設備の修繕などにより、エネルギー消費量の削減に努めて参ります。

※添付資料 No.4 「令和 4 年度 エネルギー消費量及び光熱水費実績」 参照

(2) 管理施設の利用状況に関する事項

1. 利用状況

本年度の利用状況につきましては、新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響は薄れつつあるものの、全体での利用件数は前年度に対し 21 件の減少となりました。具体的には小ホール、会議室 201～206、301、302、303、307 は増加したものの、講堂は、前年度に対し 7 件減、実習室 (101、102) 69 件減、多目的室 (1～4) 206 件減、体育室 23 件減となっております。

今後も、様々な要因に対応し利用者の皆さまが安心してご利用して頂ける環境作りを行ってまいります。

2. 利用人数

図書館、学習室を含む全施設の利用人数として 201,154 人のご利用を頂きました。内訳として、講堂 67,953 人、小ホール 26,312 人、会議室 (14 室) 43,173 人、実習室 (3 室) 4,507 人、和室 (3 室) 1,640 人、多目的室 (4 室) 21,696 人、体育室 15,723 人、図書室 12,639 人、学習室 7,426 人、その他 85 人となっております。

全施設の利用人数は、前年度に対し 10,044 人増となりました。増加の主な要因といたしましては、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響も徐々に緩和傾向にあり、全体の利用件数は減少しているものの、催事毎の利用人数が増えつつあると捉えております。

3. 利用料金

利用料金については、前年度より 3,750 千円減の合計 35,090 千円の実績。

なお、施設減免利用につきましては、前年度比 1,610 千円減の 1,081 千円でした。

※添付資料 No.5 「令和 4 年度 施設利用実績」

添付資料 No.6 「令和 4 年度 施設利用状況」参照

(3) その他

1. 自主事業の実施状況

本年度は事業計画書でご提案の鑑賞事業7事業、施設開放事業1事業、市民交流型事業2事業の計10事業を予定していましたが、感染症拡大防止対策を行うとともに市民に喜んで頂く鑑賞事業2事業を加えたことにより、計12事業の実施となりました。

芸術性の高い作品として「**キエフ・バレエ・ガラ 2022**」、著名アーティストによるコンサート「**MAKI OHGURO 30th Anniversary**」、人気J-POPコンサートとして「**MIKA NAKASHIMA CONCERT TOUR 2022**」「**Masahiko Kondo 2022 Live Tour**」、ファミリー向け・知育型公演として「**NHK ファミリーコンサート ワンワンまつり パラダイス編**」「**しまじろうコンサート しまじろうとうみのだいぼうけん**」、エンターテインメント性の高い公演として「**CRAZY KEN BAND TOUR 樹影 2022-2023**」、昨年度の順延公演として「**CRAZY KEN BAND TOUR 好きなんだよ 2021-2022**」、大衆性のある公演として「**DRUM TAO 2022**」の計9事業を実施しました。中止となった鑑賞事業は古典芸能として計画した「**松竹歌舞伎舞踊公演**」の計1事業となります。

施設開放事業においては、「**アイプラザ豊橋 Steinway ひとりじめ**」を実施し、講堂の舞台で Steinway の奏でる音色を堪能していただきました。参加された方から、毎年このような企画して欲しいとの要望もあり、次年度も実施を予定しております。

市民交流型事業として実施している「**アイプラザ豊橋カルチャークラブ**」におきましては、昨年から継続している9講座に水彩画を加えた10講座（他：体験講座2講座）を通年講座として実施し、より多くの市民の皆様に受講していただいております。この他、「**フラワーアレンジメント教室**」「**寄せ植え**」を単発講座として実施し、当館の知名度アップと利用率の低い実習室の利用喚起を図りました。

また、3年ぶり開催のとなりました「**アイプラザ豊橋フェスティバル**」においては、毎年参加いただいている関係者を始め、利用団体の皆様は「開催を待ち望んでいた」「開催してくれてありがとう」との多くの声をいただきました。

本年度の自主事業は、子供から高齢者まで様々な世代の皆様に楽しんで頂くことが出来たと受け止めております。

※添付資料 No. 7 「令和4年度 自主事業実施一覧」

2. その他の取組みについて

本年度も引き続き、新型コロナウイルスの影響により、事業の中止や利用人数の制限等がありましたが、ご予約頂いていた利用者の皆さまへの連絡および利用確認等を迅速に行いました。また学習室においては利用者がどの時間にどの席で利用されたか判るよう「学習室利用申請書」を記入するなど、利用者の皆様にはご不便をおかけしました。

しかしながら、来館いただいたお客様には少しでも晴れやかな気分になる様にとクリスマスやお正月等の時期に飾り付けを行うなど、季節感の演出に努めました。更には、建物出入口に花の苗を植えたプランターを設置し、本施設の美化に注力いたしました。次年度も新型コロナウイルス感染症拡大防止対策には注意を図りながら、より多くの市民の皆様に親しまれ、愛される施設づくりを目指してまいります。

添付資料 No. 1 「令和 4 年度 各種保守点検等実施状況」

No.	内 容	回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1	清掃業務(日常・定期)	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
2	舞台等管理業務	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
3	舞台機構保守点検業務	8回	●4/26		●6/2	●7/12		●9/22	●10/13		●12/14		●2/1	●3/14
4	舞台音響設備保守点検業務	講堂2回 小411回					●8/10					●1/30		
5	舞台照明設備保守点検業務	3回			●6/18,23				●10/3,4					●3/27,28
6	消防設備保守点検業務	2回						●9/20,21						●3/13,20
7	防火対象物定期点検業務	1回												●3/20
8	エレベーター設備保守点検業務	月1回	●4/27	●5/26	●6/22	●7/21	●8/18	●9/28	●10/28	●11/22	●12/20	●1/31	●2/20	●3/29
9	自家用電気工作物保守点検業務	6回	●4/25		●6/8		●8/17		●10/19		●12/19		●2/21	
10	非常用発電機設備保守点検業務	2回							●10/26					●3/28
11	空調・給排水衛生管理業務	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
12	設備運転管理業務	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
13	冷温水発生機保守点検業務 (薬品洗浄H30 R3)	4回		●5/16			●8/9			●11/2			●2/20	
14	加湿器保守点検業務	4回									●10/19	●1/16	●2/20	●3/20
15	空調用自動制御機器保守点検業務	2回		●5/17						●11/21,22				
	ピアノ調律													
	講堂(スタインウェイ)	4回			●6/22		●8/23				●12/1		●2/17	
	講堂(ヤマハCF)	4回		●5/26			●8/30			●11/29				●3/1
16	講堂(ヤマハC-7B)	1回											●2/18	
	リハーサル室(カワイBL71)	2回			●6/22						●12/13			
	小ホール(カワイKG6C)	4回	●4/20				●8/12		●10/27			●1/19		
	多目的室3(カワイK-50)	2回			●6/24						●12/5			
17	警備業務	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
18	樹木等剪定業務	適宜	●4/25	●5/16	●6/20		●8/17	●9/21	●10/24	●11/21				
19	給湯用ボイラー設備保守点検業務	4回	●4/18			●7/19			●10/11			●1/16		
20	冷温水発生機ばい煙測定業務	2回					●8/19						●2/22	
21	一般廃棄物収集運搬業務	週1	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
22	産業廃棄物収集運搬業務	随時												
23	ガス漏れ警報機点検	年1回											●2/22	
24	駐車場整理業務	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●
25	建築設備定期点検業務	年1回			●6/20~27									
26	特殊建築物調査業務(H31、R4)	3年1回			●6/20~27									

添付資料 No. 2 「令和4年度 修繕実施一覧」

修繕月	修繕項目	料金
4月	講堂楽屋口スチールドア割れ 取替工事	46,310
4月	冷却塔CT-1 ストレーナー取替工事	95,700
合計		142,010
5月	AC-1エアハンドリンクベルト取替	55,000
5月	クーリングタワーY字ストレーナー清掃	44,000
合計		99,000
6月	講堂駐車場照明取替工事	63,800
6月	高圧主変電設備コンデンサ盤VCSメンテナンス	204,600
6月	1階来客用系統排水管詰まり修理	66,000
6月	2階来客用小便器詰まり修理	22,000
合計		356,400
7月	2階分電盤コンセント改良工事	49,500
7月	体育室シャワールーム シャワーカーテン取替工事	85,250
合計		134,750
8月		0
合計		0
9月	外灯用リモコンリレー交換工事	36,300
9月	ホールLEDランプ交換工事	30,800
合計		67,100
10月		0
合計		0
11月	事務所内 光配線工事	99,000
合計		99,000
12月	吸水式冷温水発生器 ブラシ洗浄	811,800
12月	体育室屋上漏水補修、清掃工事	237,600
合計		1,049,400
1月	AC-6加湿器ポンプ交換工事	231,000
	講堂2階男子トイレ タイル補修工事	77,000
	講堂南側通路天井 漏水補修工事	82,500
合計		390,500
	空調自動制御機器及びバッテリー取替工事	93,500
	小ホールCD修繕	68,860
2月	受電設備 直流電源装置不具合修理	236,500
	2階トイレ 小便器詰まり修理	41,800
2月	都市ガス用警報機取替工事	40,920
合計		481,580
3月	吸収式冷温水発生機R-1電装部品更新	781,000
3月	吸収式冷温水発生機R-2電装部品更新	781,000
3月	消防用設備、屋内消火栓、誘導灯等修繕	609,950
合計		2,171,950
累計		4,991,690

添付資料 No. 3 「令和 4 年度 苦情・要望等処理状況」

No	月 日	ご利用者の感想・要望・苦情
1	4 月 25 日	利用者から「Wi-fi の登録をしなければ使えないのは何故か」との問い合わせあり →「当館は公共施設のため登録が必要となっています」と説明
2	5 月 13 日	ミュージカル『魔法使いの約束』を観に来られた方から「キャリーケースを入れられるくらいのコインロッカーを設置して欲しい」との要望あり
3	6 月 10 日	図書室の明かりが暗くて読書に適していないので改善して欲しいとの要望あり →窓側に机と椅子を配置しているため、夜間に読書するには適していない。できる限り照明の下に机と椅子を配置できるよう図書館と相談し、図書室のレイアウト変更を検討する。
4	7 月 12 日	「多目的室 3 のピアノの椅子が傾いていて使いづらいので自前の椅子を持ち込みたい」との要望あり →職員が確認したところ若干の傾きとがたつきがあり。経年劣化が進んでいるため新しい椅子を購入し取替えを行う。
5	8 月 1 日	「図書館があり、周りが公園になって散歩しやすい。花も綺麗で桜の花木が綺麗です」ご意見箱に投書あり
6	9 月 23 日	「体育室を利用されている方で、女性のかん高い声が外まで聞こえてくる。何かあったのかと思ううるさい。扉を閉めるとか静かにして欲しい」ご意見箱に投書あり →他の利用者に迷惑が掛かるような行為は都度注意を行っている。
7	10 月 28 日	「多目的室のフィルターの手入れをして欲しい。鏡が汚い。部屋が臭い。床が滑りやすい」ご意見箱に投書あり →定期的にフィルターの掃除をしている。鏡等の清掃に関しては清掃担当者に意見を頂いたことを伝え改善に努める。
8	10 月 28 日	「トイレが汚い。食べ物の自販機をもっと設置して欲しい。受付のところで音楽を流して欲しい」ご意見箱に投書あり →トイレは毎日清掃を行っているが老朽化に伴う汚れを取ることは難しい。自販機の設置は前向きに検討。利用の妨げ、受付業務の妨げになるため音楽を流す予定なし。
9	10 月 30 日	「駐輪場で自転車を盗まれたことがあるので、できれば監視カメラを設置してください」ご意見箱に投書あり
10	10 月 30 日	306 会議室の利用者から「部屋が暑いので温度を下げてください」と受付に連絡あり。暫くすると寒いので温度を上げて欲しいと依頼あり →設備担当者に連絡し対応。現状の設備では講堂・小ホールの利用に合わせ空調温度を調整しているため単独エアコンのない諸室の温度を調整することは非常に難しい。可能な限り単独エアコンを設置できれば空調に関する苦情・依頼が減ります。

11	11月17日	<p>「学習室を予約制にして欲しい。例えば 18:00 から使うと予約しておいて 18:10 になっても来なかった場合キャンセルになるようにする。どうしても学校と部活終わりでは間に合わない場合が多いので朝又は前月の何時までなどを決めて欲しい」ご意見箱に投書あり</p> <p>→ 学習室は開放施設のため予約制にする予定なし</p>
12	12月26日	<p>駐車場の場所が分かりづらいと Google への口コミに投稿あり</p> <p>→ アイプラザ豊橋 HP に駐車場マップ掲載</p>
13	1月21日	<p>学習室をご利用の方から荷物を席に置いて席を離れている人がいて学習室を利用できないので注意して欲しいと依頼あり</p> <p>→ エントランスロビーにいた数人の学生に「他の人が学習室を利用できないので利用しないなら荷物を持ってくるように」と口頭で注意</p>
14	2月28日	<p>テスト期間中や入試直前は学習室を利用する人が増え、学習室目当てで来て使えなかったりするのでスペースをもう少し増やして頂きたいです。文化会館と同じくらいあったらとても助かります。ご意見箱に投書あり</p> <p>→ 4/1 より座席数を 20 席からコロナ前の 40 席に戻す。テスト期間中や入試直前の学習室利用が多い時期は自主事業として会議室を無料開放する予定。</p>
15	3月24日	<p>ロビーでおくつろぎのお客様より、側でパソコン入力をされている人のキーボード音が気に障るとの苦情がありました。</p> <p>→確認すると確かに大きめにエンターキーを押している様子でしたので、お控えいただく様にお願いしました。</p>

添付資料 No. 4 「令和 4 年度 エネルギー消費量及び光熱水費実績」

種目	電気		都市ガス		水道		合計
項目	使用量 Kwh	金額 (円)	使用量 m ³	金額 (円)	使用量 m ³	金額 (円)	金額 (円)
4 月	48,833	1,317,712	1,817	554,841			1,872,553
5 月	59,870	1,517,784	3,265	730,620	524	343,970	2,592,374
6 月	61,052	1,565,406	5,719	1,046,780			2,612,186
7 月	72,911	1,866,525	10,323	1,648,667	733	468,116	3,983,308
8 月	70,181	1,889,958	10,473	1,711,337			3,601,295
9 月	68,264	1,937,667	9,597	1,666,785	975	611,864	4,216,316
10 月	55,789	1,730,852	1,701	592,739			2,323,591
11 月	58,675	1,897,463	4,577	1,208,914	804	510,290	3,616,667
12 月	55,367	1,960,452	8,162	2,220,959			4,181,411
1 月	55,963	2,034,286	8,499	2,050,905	497	327,932	4,413,123
2 月	58,817	1,926,067	8,560	1,989,464			3,915,531
3 月	58,022	1,834,329	2,863	699,575	597	387,332	2,921,236
合計	723,744	21,478,501	75,556	16,121,586	4,130	2,649,504	40,249,591
前年 度計	738,731	13,641,774	81,044	13,972,784	4,233	2,710,686	30,325,244
前年 度比	△14,987	7,836,727	△5,488	2,148,802	△103	△61,182	9,924,347

添付資料No.5 「令和4年度施設利用実績」

施設名	4月		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		1月		2月		3月		合計			
	利用件数	利用者数	利用件数	利用者数	利用件数	利用者数	利用件数	利用者数	利用件数	利用者数	利用件数	利用者数	利用件数	利用者数	利用件数	利用者数	利用件数	利用者数	利用件数	利用者数	利用件数	利用者数	利用件数	利用者数	利用件数	利用者数	利用件数	利用者数
講堂	6	5,994	10	11,015	4	2,500	7	5,740	4	3,230	6	3,930	13	5,614	18	13,090	5	3,110	1	1,200	7	5,830	6	6,700	87	67,953	67,953	
講堂 計	6	5,994	10	11,015	4	2,500	7	5,740	4	3,230	6	3,930	13	5,614	18	13,090	5	3,110	1	1,200	7	5,830	6	6,700	87	67,953	67,953	
小ホール	28	2,019	14	1,150	25	1,754	28	2,253	26	2,247	36	2,845	32	2,608	29	1,904	22	1,860	28	2,200	28	2,478	25	2,994	321	26,312	26,312	
小ホール 計	28	2,019	14	1,150	25	1,754	28	2,253	26	2,247	36	2,845	32	2,608	29	1,904	22	1,860	28	2,200	28	2,478	25	2,994	321	26,312	26,312	
201会講室	24	270	25	318	34	471	23	231	29	349	28	256	31	352	32	389	27	342	22	266	27	306	19	182	321	3,712	3,712	
202会講室	20	363	20	341	29	527	33	561	41	725	43	708	33	492	30	440	26	424	22	360	27	440	25	419	349	5,800	5,800	
203会講室	26	184	34	218	37	279	35	275	27	205	30	191	34	277	33	256	26	315	24	212	27	262	361	2,885	2,885			
204会講室	25	307	15	259	25	378	18	267	18	266	27	411	26	386	31	410	21	306	21	299	17	210	18	275	262	3,774	3,774	
205会講室	14	169	9	105	13	193	17	194	16	261	20	268	24	368	22	275	10	143	16	339	16	266	17	223	194	2,804	2,804	
206会講室	12	85	13	89	10	131	12	165	14	128	18	242	21	288	25	217	8	108	14	111	15	51	17	165	179	1,760	1,760	
301会講室	51	303	48	287	54	336	46	289	42	223	45	282	49	354	48	348	48	294	44	240	47	291	52	364	574	3,611	3,611	
302会講室	33	206	41	218	38	219	31	188	32	203	33	214	35	237	38	241	29	167	30	195	28	163	33	175	401	2,426	2,426	
303会講室	29	183	29	136	27	137	20	133	22	117	23	173	26	232	23	142	23	139	28	189	25	158	31	209	306	1,948	1,948	
304会講室	19	101	21	125	15	63	10	77	16	59	17	79	15	77	17	84	13	83	15	102	23	130	22	136	203	1,109	1,109	
305会講室	14	60	21	97	15	70	11	53	10	50	14	63	17	84	17	78	10	52	14	62	21	89	24	177	188	935	935	
306会講室	22	536	22	500	23	622	20	467	25	550	14	285	30	708	25	544	27	659	20	766	26	698	20	495	274	6,830	6,830	
307会講室	20	289	19	342	21	376	18	281	12	146	21	361	21	329	32	478	24	396	27	458	19	288	15	237	249	3,981	3,981	
308会講室	33	209	29	174	29	184	20	119	24	100	23	151	22	119	21	98	12	73	17	99	23	139	21	133	274	1,598	1,598	
会講室合計	342	3,265	346	3,189	370	3,986	314	3,293	328	3,382	356	3,684	384	4,303	394	3,980	304	3,501	314	3,698	342	3,440	341	3,452	4,135	43,173	43,173	
調理実習室・準備室	2	0	1	6	1	20	3	32	3	35	4	51	2	20	3	36	4	84	4	79	6	60	3	70	36	493	493	
101実習室	17	167	22	203	14	172	16	175	16	234	15	154	15	163	14	188	12	173	13	152	13	137	26	374	193	2,922	2,922	
102実習室	13	100	13	147	14	115	17	159	16	141	12	103	16	147	15	153	13	142	16	157	16	171	20	187	181	1,722	1,722	
実習室計	32	267	36	356	29	307	36	366	35	410	31	308	33	330	32	377	29	399	33	388	35	368	49	631	410	4,507	4,507	
321和室	12	44	10	37	10	49	15	59	11	42	17	76	17	72	16	67	10	46	10	47	16	56	13	50	157	645	645	
322和室	9	45	8	49	11	70	8	49	5	19	13	67	11	83	12	73	6	48	7	49	13	84	10	71	113	707	707	
323和室	8	17	9	34	11	27	8	27	5	9	12	23	11	37	12	51	7	6	7	37	13	10	10	10	113	288	288	
和室合計	29	106	27	120	32	146	31	135	21	70	42	166	39	192	40	191	23	100	24	133	42	150	33	131	383	1,640	1,640	
多目的室1	79	339	84	395	82	448	85	488	80	418	83	452	83	437	76	428	74	484	83	425	72	423	80	444	961	5,161	5,161	
多目的室2	77	229	76	201	76	201	77	226	85	201	79	207	82	235	69	214	73	244	71	223	69	243	81	235	915	2,659	2,659	
多目的室3	74	846	72	836	71	836	78	806	79	1,153	79	995	75	982	72	930	64	1,006	68	885	64	786	72	914	868	10,955	10,955	
多目的室4	26	258	22	233	28	341	26	287	24	234	24	245	27	261	18	211	20	216	20	219	21	237	16	179	272	2,921	2,921	
多目的室合計	256	1,672	254	1,665	257	1,826	266	1,807	268	2,006	265	1,899	267	1,895	235	1,783	231	1,930	242	1,752	226	1,689	249	1,772	3,016	21,696	21,696	
体育室 全面	18	641	17	462	19	662	14	517	12	252	17	566	19	510	21	801	18	722	19	525	16	452	21	646	211	6,756	6,756	
体育室 1/3	97	698	79	493	92	591	98	718	99	716	85	663	92	706	75	591	85	613	95	626	76	546	99	731	1,072	7,692	7,692	
体育室 1/6	21	78	21	86	25	99	22	75	31	116	21	75	32	127	28	124	24	95	23	106	36	171	35	123	319	1,275	1,275	
体育室 合計	136	1,417	117	1,041	136	1,352	134	1,310	142	1,084	123	1,304	143	1,343	124	1,516	127	1,430	137	1,257	128	1,169	155	1,500	1,602	15,723	15,723	
その他(雑用、リハーサル室等)	32	0	68	10	16	0	44	0	21	0	32	0	57	40	112	0	23	15	8	0	20	20	48	0	481	85	85	
小計	861	14,740	872	18,546	869	11,871	860	14,904	845	12,429	891	14,136	968	16,325	984	22,841	764	12,345	787	10,628	828	15,144	906	17,180	10,435	181,039	181,039	
図書室		1,083		1,052		884		1,157		1,089		1,054		1,095		1,066		1,057		904		1,056		1,142	0	12,639	12,639	
学習室		401		631		710		667		711		806		806		789		637		735		515		324	0	7,426	7,426	
総合計	861	16,224	872	20,229	869	13,465	860	16,728	845	14,229	891	15,690	968	18,226	984	24,696	764	14,039	787	12,267	828	16,715	906	18,646	10,435	201,154	201,154	

添付資料 No. 6 「令和 4 年度 施設利用状況」

① 施設利用人数（図書館、学習室を除く）及び施設利用料

利用月	利用件数	利用人数	施設利用料	施設減免料	自主事業減免料	合計
4月	861	14,740	10,557,475	82,710	2,057,880	12,698,065
5月	872	18,546	2,745,945	1,530	587,060	3,334,535
6月	869	11,871	4,458,125	25,570	259,590	4,743,285
7月	860	14,904	4,085,940	22,830	848,535	4,957,305
8月	845	12,429	2,245,840	93,400	40,340	2,379,580
9月	891	14,136	2,204,080	3,790	539,190	2,747,060
10月	968	16,325	2,425,120	308,760	1,000,095	3,733,975
11月	984	22,841	3,118,190	396,845	534,815	4,049,850
12月	764	12,345	1,219,345	41,420	51,130	1,311,895
1月	787	10,628	1,072,230	2,780	46,250	1,121,260
2月	828	15,144	763,380	44,270	1,323,755	2,131,405
3月	906	17,180	193,980	57,110	555,000	806,090
合計	10,435	181,089	35,089,650	1,081,015	7,843,640	44,014,305
前年度	10,456	171,957	38,839,171	2,691,090	3,958,025	45,488,641
前年度比	△21	9,132	△3,749,521	△1,610,075	3,885,615	△1,474,336

※施設使用料・施設減免料・自主事業減免料は、付帯設備使用料も含む

② 学習室の利用人数 令和 4 年度 7,426 人

4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計
401	631	710	667	711	500	3,620
10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計
806	789	637	735	515	324	3,806

③ 図書室の利用人数 令和 4 年度 12,639 人

4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計
1,083	1,052	884	1,157	1,089	1,054	6,319
10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計
1,095	1,066	1,057	904	1,056	1,142	6,320

添付資料 No.7 「令和4年度 自主事業実施一覧」

	事業名	目的・内容	実施時期・場所
1	【鑑賞事業①】 キエフ・バレエ・ガラ 2022	【目的】バレエ芸術の素晴らしさを全国にお届けし、大好評の「華麗なるクラシックバレエ・ハイライト」。2000年から毎年開催され、日本の夏にすっかり定着したこの公演。数多くのスター・ダンサーを生み出してきたウクライナ・キエフの名門劇場の、美しきバレリーナや実力派のソリストが、名作バレエのハイライトを披露しました。 【内容】公演内容はウクライナ情勢により当初の演目やキャストの変更があったが、非常に素晴らしいものだった。女性の華麗で繊細なバレエ、男性の力強く美しいバレエに観客は盛大な拍手を送り、カーテンコールではスタンディングオベーションが巻き起こっていた。観客からはすごく良かったとの声をいただきました。	時期:7月22日 場所:講堂 料金:6,500円
2	【鑑賞事業②】 CRAZY KEN BAND TOUR 好きなんだ よ 2021-2022	【目的】2022年、デビュー40周年を迎える横山剣が、そのエネルギーを源でもある自身のバンド『クレイジーケンバンド』のルーツを示すカヴァーアルバムをリリース。70°S~90°Sにかけてのジャパニーズサウンドの隅から隅までを堪能し、クレイジーケンバンドの真骨頂であるジャンルレスな音楽を堪能できるコンサートを共催で実施。 【内容】公演当日は検温、手指消毒を行い入場し、各々の感染防止対策を呼びかけた。入場者も開場に合わせて来館される方が多く、並ぶ際も密を防ぐ様に距離をとって待機していた。来場者は50~60代の男性が多いが、夫婦での参加や、30代位の男性も見られ、幅広い年齢に支持されました。内容もCKB25周年ならではのオリジナル曲やカバー曲が披露され、会場内は熱く盛り上がりました。観客も声援や発声はせず手拍子や身振りやレスポンスを返してはいたが、メンバーと観客の距離が近く、昔からの仲間という感じがあり、とても素敵なコンサートでした。	時期:4月30日 場所:講堂 料金:7,600円
3	【鑑賞事業③】 MIKA NAKASHIMA CONCERT TOUR 2022 『I』	【目的】類い稀なるビジュアルと歌声で安定の人気を誇るアーティスト。豊橋でのコンサートは初となることから、広域からの集客を目指し、販促・宣伝に取り組みます。 【内容】豊橋での初のコンサートということもあり、豊橋市民先行予約では200枚程の予約を受け付けた。客層としては30~40代位の方かと思っていたが、それ以上の年代の方も多くいらっしやり、幅広いファン層であった。開場までの待機でも大声で話すこともなく、感染対策のマナーを守っていただいていた。公演内容は、「雪の華」では観客のペンライトが青く光り、ステージ上も雪の結晶の様なライティングで幻想的な世界を醸し出していた。黒を基調としたスタイリッシュで、「中島美嘉の世界！」といった非日常を感じることが出来る素晴らしいステージであった。	時期:7月18日 場所:講堂 料金:8,800円
4	【鑑賞事業④】 Masahiko Kondo 2022 Live Tour 「M5K8 Fifty-Eight」	【目的】近藤真彦満を持しての全国ツアーが開催され、大ヒット曲オンパレードの華やかなステージを市民に届けました。 【内容】豊橋市民先行では300枚程の申込があり、興味の高さが感じられた。コンサート当日は早い時間から物販のために多くの方が来館されました。ロビーにフォトスポットが設置され、来場記念の場となりました。感染対策は検温消毒、注意喚起表示、フットサインが設置され、十分な対策が出来ました。コンサート内容は、ヒット曲満載で、世代でなくとも聞いたことのある曲ばかりで、レーザーが飛び、会場は熱く盛り上がり、帰りのお客様からは「すごく良かった！」との声が多数寄せられました。	時期:9月10日 場所:講堂 料金:8,800円
5	【鑑賞事業⑤】 ワンワンまつりパラ ダイス編	【目的】NHK ETV「いないいないばあ」でお馴染み、親子向け最強企画の「ワンワンまつりパラダイス編」を共催で開催。アイブラザ豊橋での開催は2018年以来となります。コロナ禍で幼児向け公演も相次ぐ延期や中止となっている昨今、子どもたちに人気のワンワンの公演はこれまで以上に人気を博すものと期待されます 【内容】 家族ごとに1席空けるグループディスタンス配席で開催。完売公演となった。販売終了後もチケットを求める声があり、人気の高さを実感する公演となった。歌もトークも秀逸で、子供も大人も共に楽しむことのできる公演であり、人気の高さを実感する公演であった。 コロナ禍を配慮し、物販、記念撮影コーナーを廃止、残念がる声が多く届いた。 コロナ禍でなければ、歓声やお子さんの歌声でいっぱいであったであろう公演だが、声を出す代わりに全身全霊を込めた拍手が会場を包んだ。コロナが収束していない中でも万全を配して開催し、家族の思い出作りに貢献できた。	時期:4月16日 場所:講堂 料金:2,850円
6	【鑑賞事業⑥】 しまじろうコンサート しまじろうどうみのだ いぼうけん	【目的】未就学児と保護者に向けた企画を開催。 子どもたちに大人気のキャラクターしまじろうとその仲間たちが会場と一体となって盛り上がる参加型コンサート。 【内容】 1部はほぼ満席で入場者は1,245人、2部は若干少なめの923人であった。1部公演時に駐車場が満車となり入場の遅れがあった。公演内容は夏コンサートということで海中をイメージした舞台で季節感を感じることができた。「ピッカリかいがらうちわ」が配布され、コンサートでは親子がうちわを手に踊ったり、しまじろうたちの声に返っていた。同じものを持って参加することで会場の一体感がでており、非常に楽しいコンサートであった。	時期:5月29日 場所:講堂 料金:3,480円
7	【鑑賞事業⑦】 CRAZY KEN BAND TOUR 樹影 2022- 2023 泣きながらソ リスト	【目的】2022年9月福生よりスタート全国18箇所ツアー、東海地区は豊橋のみ。毎年恒例となっているクレイジーケンバンドのツアーを本年も共催にて開催。 【内容】 公演内容は、ステージはグリーンを基調とし、ツアータイトルにある様に樹を彷彿とさせるもので、マスク着用下での声だしがOKとなったことにより、会場の一体感を感じさせるとも素晴らしいコンサートでした。	時期:2023年3月11日 場所:講堂 料金:8,800円

8	<p>【鑑賞事業⑧】 MAKI OHGURO 30th Anniversary Best Live Tour 2022-23 - SPARKLE- Season III Powered by CHAMPAGNE COLLET</p>	<p>【目的】大黒摩季のデビュー30周年のツアーを豊橋でも開催。6月1日よりスタートするツアーは前評判も高い。ヒット曲満載で大黒摩季のパワーを客席に届ける。</p> <p>【内容】 2020年の公演がコロナによる延期となっていたため、楽しみにしている方々が多く、豊橋市民先行、一般発売ともに申込が殺到した。発売後も、コンスタントに販売は伸び、11月には預かったチケットの全てが終了しました。 公演当日は駐車場が満車となったが、近隣への誘導を行い大きな問題はなかった。 公演は、ヒット曲満載で観客総立ちで大変盛り上がり素晴らしい内容で、ファンもスタッフも大事にする大黒さんの人柄に感動を覚えました。</p>	<p>時期:2023年2月4日 場所:講堂 料金:7,800円</p>
9	<p>【鑑賞事業⑩】 DRUM TAO 2022 新作舞台「KAIKI」</p>	<p>【目的】毎年恒例となっているDRUM TAOの公演を今年度も共催で開催。 和太鼓に初めて触れた瞬間の気持ち、TAOに出会ったときのあの気持ちへ30周年を目前に控え、今、根本からの“原点回帰”を追求し、人間本来の「強さ」を精神性高い世界で表現する、渾身の舞台。</p> <p>【内容】公演当日の感染対策としては事前に公式サイトや会館HPでご来館のお客様へという形で呼びかけ、感染対策を十分に行い、混乱もなくスムーズに入場できた。 公演内容は深い森の奥をイメージさせる様なバックでシルバーとブラックの衣装のメンバーによる雄々しくも繊細なステージであった。音を身体で感じる感覚はやはり心地よく感じ、伝統的でありつつ現代に合ったパフォーマンス、TAO公演はエンターテインメントであることを再認識した。</p>	<p>時期:11月3日 場所:講堂 料金:6,000円</p>
10	<p>【施設開放事業】 アイブラザ豊橋スタ インウェイひとりじめ ～ピアノリサイタル ～</p>	<p>【目的】コンサート仕様にした講堂のステージを占有し、市民に名器・スタインウェイを演奏する機会を提供します。一般市民が普段利用する機会の少ないステージ上での演奏体験は、施設への親和性の向上、利用促進にもつながり、市民と本施設のコミュニケーション向上にも寄与しています。</p> <p>【内容】アイブラザ豊橋が所有する名器スタインウェイや、各自が持ち込みするアコースティック楽器を用いた大ホールの空間で、コンサート体験の場を提供しました。</p>	<p>時期:春、秋 会場:講堂 料金:30分 1,000円 1日14枠(1人最大2枠) 回数:年間4回を 予定(ホールの利用 状況に応じ適 宜調整)</p>
11	<p>【市民交流型事業 ①】 アイブラザ豊橋カル チャークラブ</p>	<p>【目的】市民の芸術文化活動を促進・支援することを目的に講座を実施します。本施設を拠点とする学びと創造、体験、交流が市民のコミュニケーション力を高め、芸術文化活動を媒介とするコミュニティが形成され、市民生活に豊かさがもたらされることを目的に取り組む。 施設全体の利用を図るとともに新規講座により、従来より多くの年齢層を取り込み、施設全体の活性化を図ります。</p> <p>【内容】ペン習字、書道、面打ち、日本画、二胡入門、バレエ・エクササイズ、バレトン、フラワーアレンジメント、水彩画、編み物の10講座に加え新規単発2講座(フラワーアレンジメント教室・寄せ植え)を開講し、市民の文化活動を支援しました。</p>	<p>◆10講座 時期:通年 会場:各部屋 料金:各講座ごと 回数:通年(3ヶ月1期)</p>
12	<p>【市民交流型事業 ①】 アイブラザ豊橋カル チャークラブ 【市民交流型事業 ②】 アイブラザ豊橋フェ スティバル</p>	<p>【目的】市民の芸術文化活動を促進・支援することを目的に講座を実施します。本施設を拠点とする学びと創造、体験、交流が市民のコミュニケーション力を高め、芸術文化活動を媒介とするコミュニティが形成され、市民生活に豊かさがもたらされることを目的に取り組む。 施設全体の利用を図るとともに新規講座により、従来より多くの年齢層を取り込み、施設全体の活性化を図ります。</p> <p>【内容】ペン習字、書道、面打ち、日本画、二胡入門、バレエ・エクササイズ、バレトン、フラワーアレンジメント、水彩画、編み物の10講座に加え新規単発2講座(フラワーアレンジメント教室・寄せ植え)を開講し、市民の文化活動を支援しました。</p> <p>【目的】日頃の成果を披露する機会の提供と、発表という目標を設ける事で市民の学ぶ意欲の向上を目指します。また、体験学習やグルメ市などの市民参加事業を開催する事で、市民の皆様気軽に会館へ足を運んで頂く機会を作ります。 【内容】生涯学習課との協働の下、各講座の作品展示、発表の場を提供する事で賑わいを創出します。前年よりも更に工夫を加えたイベント内容となりました。</p>	<p>◆体験講座2講座 時期:11月25日 会場:各部屋 料金:各講座ごと 回数:1回 時期:2月19日 会場:各部屋 料金:無料</p>

※松竹歌舞伎舞踊公演は新型コロナウイルス感染症の起因により公演中止になりました。

添付資料 No. 8 「令和 4 年度 アイプラザ豊橋 収支報告書」

自 令和 4 年 4 月 1 日

至 令和 5 年 3 月 31 日

① 収入の部

項 目	実績
指定管理料収入	72,283 千円
利用料金収入	35,090 千円
自主事業収入	40,559 千円
その他収入	14,006 千円
収入合計	161,938 千円

② 支出の部

項 目	実績
指定管理事業	161,899 千円
支出合計	161,899 千円

収支差額 39 千円

令和4年度指定管理者顧客満足度第三者調査報告書

施設名：アイプラザ豊橋

令和5年3月

調査機関：経営創研株式会社

調査概要

- 調査施設 アイプラザ豊橋（愛知県豊橋市草間町字東山 143-6）
- 有効回答数 貸館事業…474 件
- 指定管理者 株式会社ケイミックスパブリックビジネス
- 調査機関 経営創研株式会社（東京都中央区日本橋大伝馬町 17 番 3 号）
電話. 03-6661-9410

目次

I	まとめ	1
1	総括	1
2	貸館事業について	1
II	貸館事業調査結果	2
1	顧客属性	2
2	ご意見とご感想	5
3	深堀分析	9
4	自由記述	10
	アンケート用紙	14

Ⅰ まとめ

1. 総括

「総合的な満足度」をみると、90%以上の方が満足（「満足」と「やや満足」の合計）と答えており、サービス品質が高い水準で提供されていることがわかります。「職員の接客待遇・対応」についても満足（「満足」と「やや満足」の合計）が9割以上と高い評価が示されています。

一方で、「施設環境や備品等」に関わるいずれの設問において、5%以上の方が不満（「不満」と「やや不満」の合計）と答えています。とくに「空調温度や換気」においては不満(同)を持つ方が87%という結果でした。

「その他運営に関する満足度」をみると、「利用目的に沿った施設利用」で満足(同)が9割以上と高い評価が示されています。「新型コロナウイルス感染症予防対策」については、「無回答」89%を除くと満足(同)が95%以上と高い評価が示されています。

満足度に関する各設問の自由記述欄には、予約の日数に関する記載をはじめ、利用者の方が普段感じている課題が具体的に記載されています。これらを貴重なご意見ととらえ、指定管理者として対応可能な課題と所管課と共有が必要な課題を整理したうえで、改善に取り組むとよいでしょう。なお、課題への対応については、過程を含めて公開することで利用者の理解が得られ、さらなる満足度の向上につながることでしょう。

2. 貸館事業について

回答者の年齢をみると、「70歳以上」が35.2%で最も多く、「40代」16.9%、「60代」16.5%、「50代」15.4%が続きます。60代以上で全体の約5割を占めていることがわかります。性別をみると、「女性」75.5%、「男性」23.2%という結果でした。利用形態をみると、「同好会・サークル」が約4割、「個人」が2割強、「その他団体」が1割強、「民間事業者」が1割弱でした。住まいをみると、「豊橋市」が86.7%で大多数を占めており、その他「豊川市」4.4%、「田原市」2.7%と続きます。「その他（愛知県内）」1.9%を含め、愛知県内からの利用者が全体の99%を占めています。

利用施設をみると、「会議室」42.8%で最も多く、「多目的室」29.7%、「体育館」15.0%が続きます。これら3室で全体の9割弱を占めています。利用目的をみると、「教室・講演」、「練習・リハーサル」がそれぞれ4分の1ずつを占め、全体の半分を占めています。利用者数をみると、「15人未満」と答えた方が全体の8割を占めており、少人数で利用する方が多いことがわかります。

来館頻度をみると、「月に2~3回」と答えた方が最も多く、全体の約3割強を占めています。また、「月に4~5回」22.6%、「月6~12回」4.4%、「月13回以上」2.1%をあわせると、約6割の方が月2~3回の頻度で来館しています。多くの方が日常的に当施設を利用していることがわかります。

きっかけ（認知経路）をみると、「友人・知人の紹介」48.1%が最も多く、「その他」25.1%が続きます。「その他」を詳しくみると、10人以上の方が「近所」、「以前から利用」と答えています。「ホームページ・インターネット」は9.7%、「ホールの掲示物・公演情報誌」は5.7%という結果でした。

以上から、「女性を中心に愛知県内にお住まいの比較的高齢の方が、少規模な集まりを目的に定期利用する施設」という施設像が浮かび上がります。

II 貸館事業調査結果

1. 顧客属性

(1) 年齢 n=474



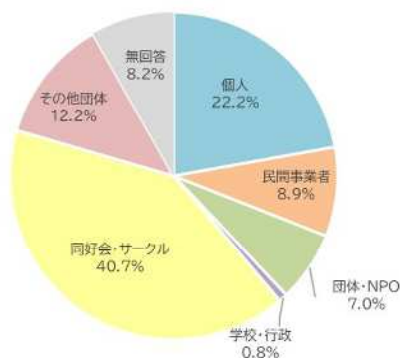
	人数	構成比
20歳未満	13人	2.7%
20代	17人	3.6%
30代	42人	8.9%
40代	80人	16.9%
50代	73人	15.4%
60代	78人	16.5%
70歳以上	167人	35.2%
無回答	4人	0.8%

(2) 性別 n=474



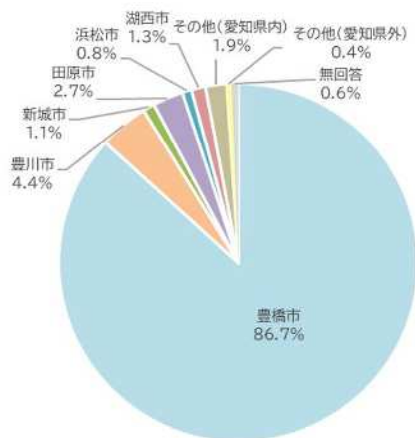
	人数	構成比
男性	110人	23.2%
女性	358人	75.5%
無回答	6人	1.3%

(3) 利用形態 n=474



	人数	構成比
個人	105人	22.2%
民間事業者	42人	8.9%
団体・NPO	33人	7.0%
学校・行政	4人	0.8%
同好会・サークル	193人	40.7%
その他団体	58人	12.2%
無回答	39人	8.2%

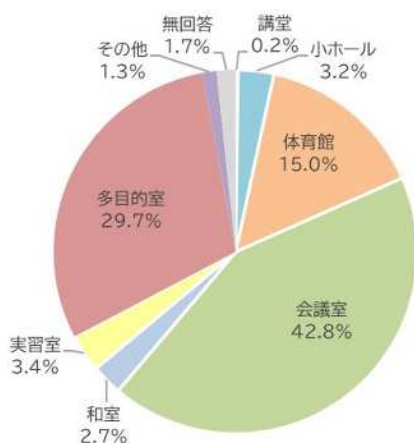
(4) お住まい n=474



その他(愛知県内): 蒲郡市 4人、名古屋ほか 2人
 その他(愛知県外): 静岡県 2人

	人数	構成比
豊橋市	411人	86.7%
豊川市	21人	4.4%
新城市	5人	1.1%
田原市	13人	2.7%
浜松市	4人	0.8%
湖西市	6人	1.3%
その他(愛知県内)	9人	1.9%
その他(愛知県外)	2人	0.4%
無回答	3人	0.6%

(5) 利用施設 n=474



	人数	構成比
講堂	1人	0.2%
小ホール	15人	3.2%
体育館	71人	15.0%
会議室	203人	42.8%
和室	13人	2.7%
実習室	16人	3.4%
多目的室	141人	29.7%
その他	6人	1.3%
無回答	8人	1.7%

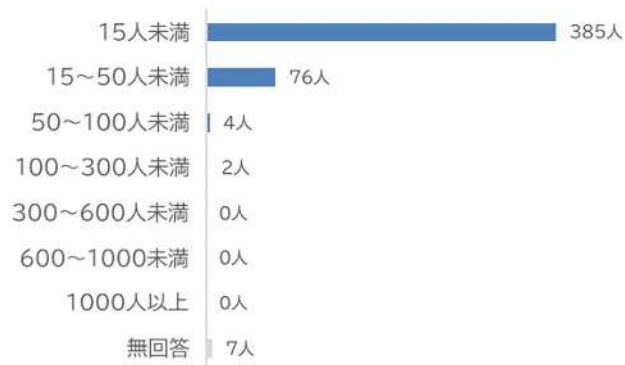
(6) 利用目的 n=474



	人数	構成比
コンサート・公演	1人	0.2%
大会や集会	11人	2.3%
練習・リハーサル	109人	23.0%
会議・打合せ	75人	15.8%
教室・講演	118人	24.9%
サークル・展示会	75人	15.8%
研修・講演会の開催	29人	6.1%
その他	44人	9.3%
無回答	12人	2.5%

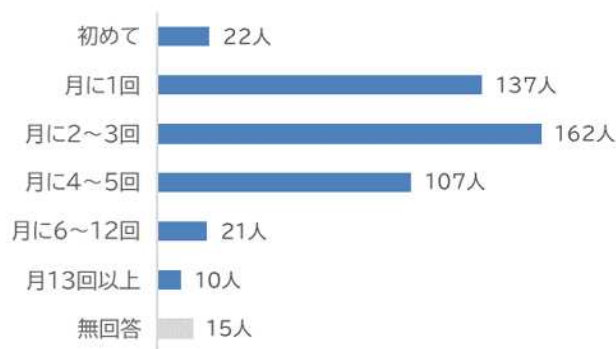
その他: 学習・勉強会 10人、卓球 3人、ダンス・実習・練習ほか 2人

(7) 利用者数 n=474



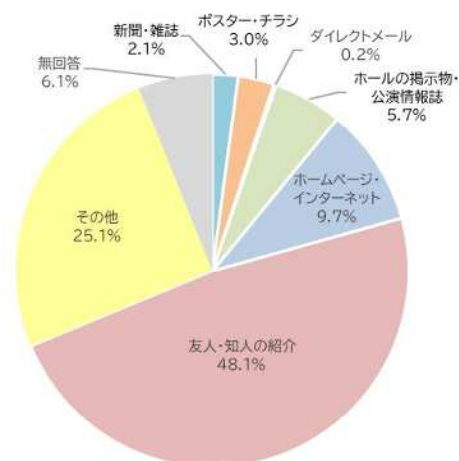
	人数	構成比
15人未満	385人	81.2%
15～50人未満	76人	16.0%
50～100人未満	4人	0.8%
100～300人未満	2人	0.4%
300～600人未満	0人	0.0%
600～1000未満	0人	0.0%
1000人以上	0人	0.0%
無回答	7人	1.5%

(8) 来館頻度 n=474



	人数	構成比
初めて	22人	4.6%
月に1回	137人	28.9%
月に2～3回	162人	34.2%
月に4～5回	107人	22.6%
月に6～12回	21人	4.4%
月13回以上	10人	2.1%
無回答	15人	3.2%

(9) 認知経路 n=474



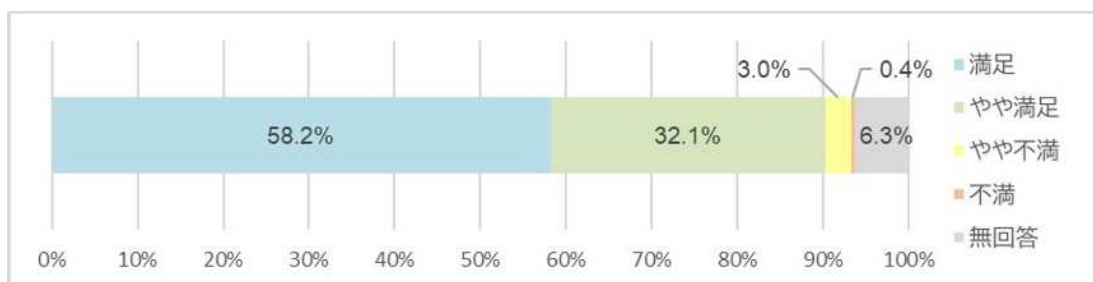
	人数	構成比
新聞・雑誌	10人	2.1%
ポスター・チラシ	14人	3.0%
ダイレクトメール	1人	0.2%
ホールの掲示物・公演情報誌	27人	5.7%
ホームページ・インターネット	46人	9.7%
友人・知人の紹介	228人	48.1%
その他	119人	25.1%
無回答	29人	6.1%

その他…近所だから22人、以前から13名ほか

2. ご意見とご感想

I. 職員の接客接遇・対応について

(10) 職員の接遇や案内はご満足のいただけるものでしたか n=474 (うち無回答 30)



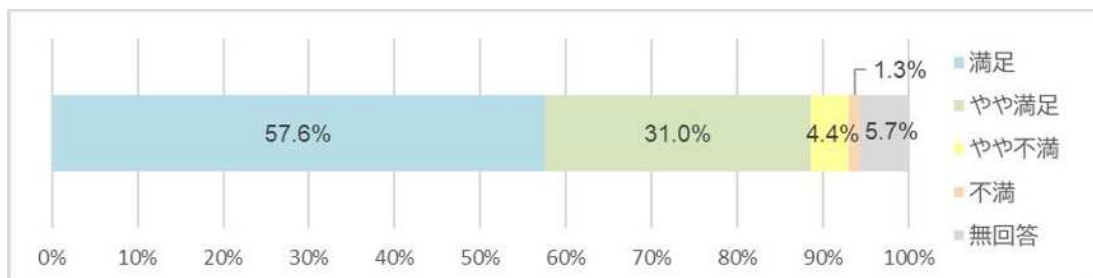
「満足」と「やや満足」を合わせると回答者の9割以上が「満足」と答えています。総じて高い満足度が示されています。わずかながら「やや不満」「不満」とする回答もあります。

自由記述欄には「いつも親切」「丁寧に対応していただける」など、接客接遇に対する好意的な意見が多く寄せられる一方、「対応が横暴」「挨拶をしていただけません」と不満に感じているご意見も散見されます。クレームや苦情は貴重なご意見です。現状において多くのご満足をいただいておりますが、さらなる品質向上を図るためには、日々の管理運営で職員同士の気づきの共有や、利用者の方のご意見の共有等を一層すすめるとよいでしょう。

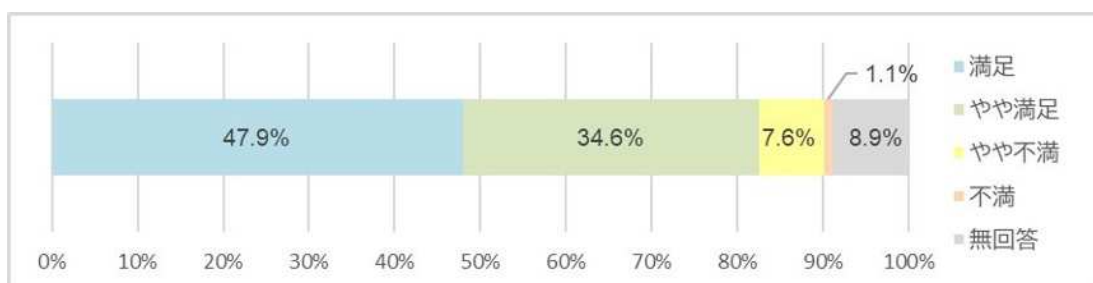
なお、「学習室の申込用紙で高校名や住所は個人情報なので、あまり書きたくない」というご意見がありました。

Ⅱ. 施設環境や備品等について

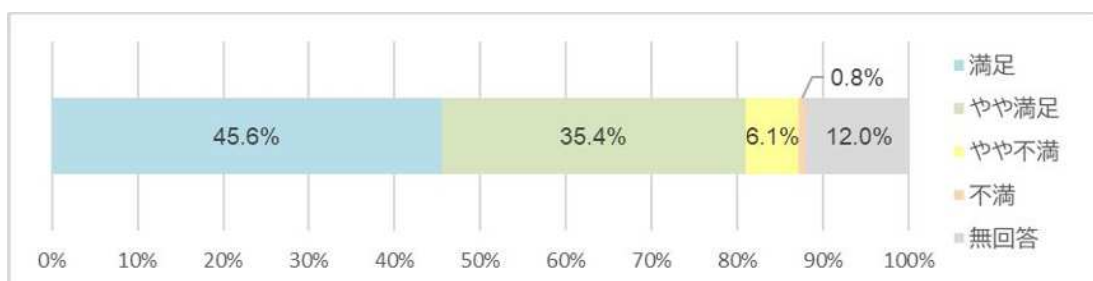
(11) 清掃状況や美観はご満足いただける状態でしたか n=474 (うち無回答 27)



(12) 空調温度や換気などご利用環境は快適でしたか n=474 (うち無回答 42)



(13) 座席の配置、椅子や施設備品は使いやすいものでしたか n=474 (うち無回答 57)



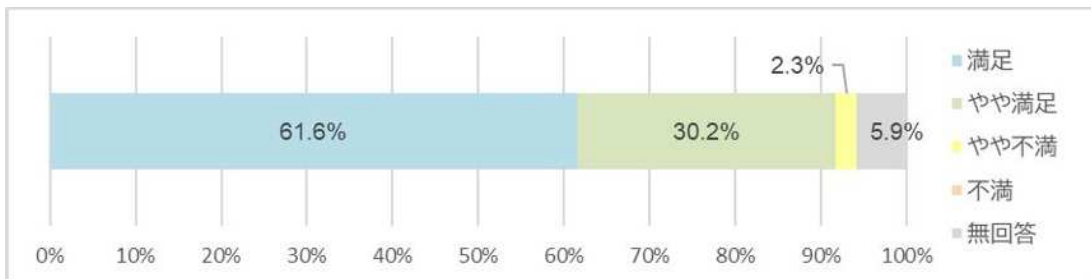
施設環境や備品等に関わるすべての設問に対して、8割以上の回答者が満足（「満足」と「やや満足」の合計）と答える一方、不満を持つ人（「不満」と「やや不満」の合計）も各設問で5%以上ありました。

自由記述欄には、「きれいに掃除されている」という意見がある一方、「エアコンがかび臭い」、「テーブルが汚れている」、「暗い」といった否定的な意見がみられます。施設が古いことからやむを得ない面もありますが、できる限り改善を図ることが期待されます。

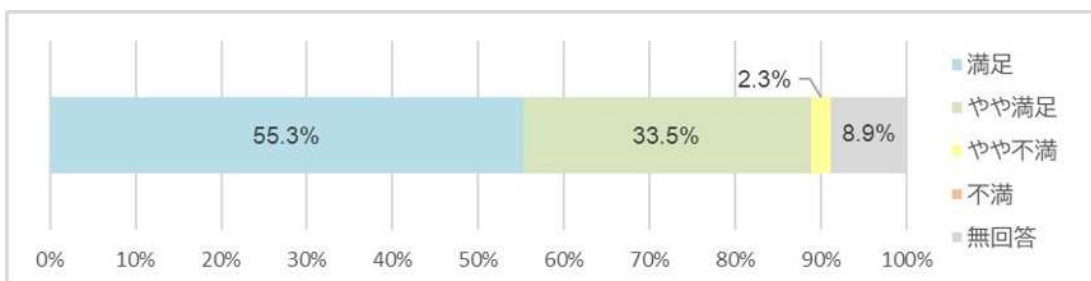
なお、「カーテンが破れている」「蚊が入ってくる」とのご意見（類似の記載は総合的な満足度についての自由記述欄にもあります）が複数あります。まずはカーテンの交換、網戸の設置などを検討してみたいかがでしょうか。

Ⅲ. その他、運営に対する満足度について

(14) ご利用目的に沿った施設利用ができましたか n=474 (うち無回答 28)



(15) 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の取組はいかがでしたか n=474 (うち無回答 42)



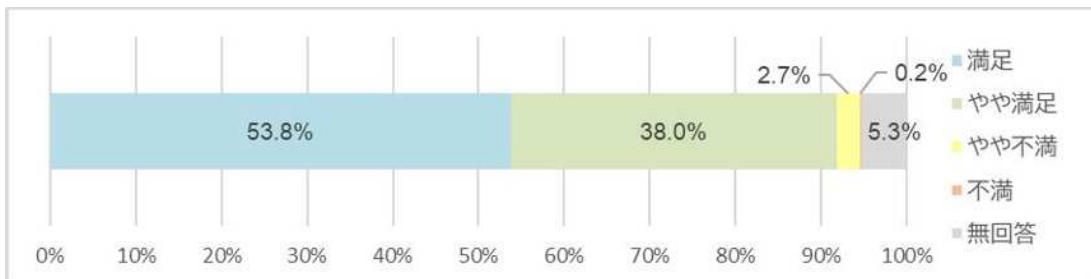
その他運営に関して、総じて高い満足度が示されています。「利用目的に沿った施設利用」に関しては9割以上、「新型コロナウイルス感染症予防対策」に関しては9割弱の回答者が満足（「満足」と「やや満足」の合計）と答えています。「利用目的に沿った施設利用」については、「無回答」が全体の6%、「新型コロナウイルス感染症予防対策」については「無回答」が全体の9%を占めており、これらを除くと97%の方が「満足」（同）と答えています。

自由記述欄をみると、「ネット予約は1日から可能にして欲しい」との声が複数寄せられています。システム変更も必要のため、すぐに対応することは難しいかもしれませんが、利用者ニーズに基づく課題として認識しておくことは必要でしょう。

「フリーw iF iを各部屋につけて欲しい」「コロナにて直接会場に来れない方とオンラインで会の進行をしたい」といったご意見もあります。新型コロナウイルス感染症対策を契機に広まったリモート会議等におけるニーズへの対応も、今後の運営の課題のひとつだといえそうです。

IV. 当施設に対する総合的な満足度について

(16) 総合的な満足度をお聞かせください n=474 (うち無回答 25)

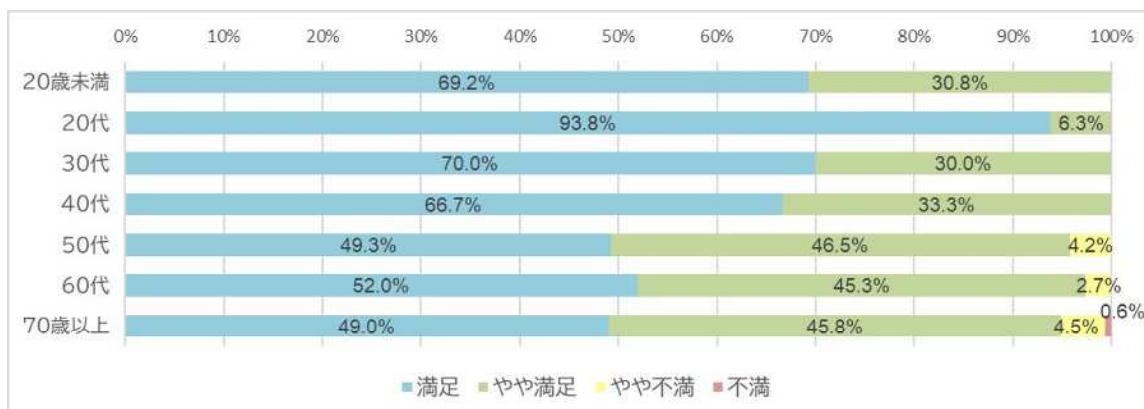


総合的な満足度において、総じて高い満足度が示されています。90%以上の方が満足（「満足」と「やや満足」の合計）と答えています。そのうち5割程度の方が「満足」と答えています。

自由記述欄をみると、エアコンの設置に関する意見が複数ありました。あわせて部屋の申し込み方法の簡略化についての意見も複数出ています。エアコンの設置については、費用が掛かることから容易にはできませんが、部屋の申し込み方法の簡略化については検討の余地があるでしょう。

3. 深掘り分析（クロス分析※館長の視点）

「年齢」×「総合的な満足度」 n=445（無回答を除く）

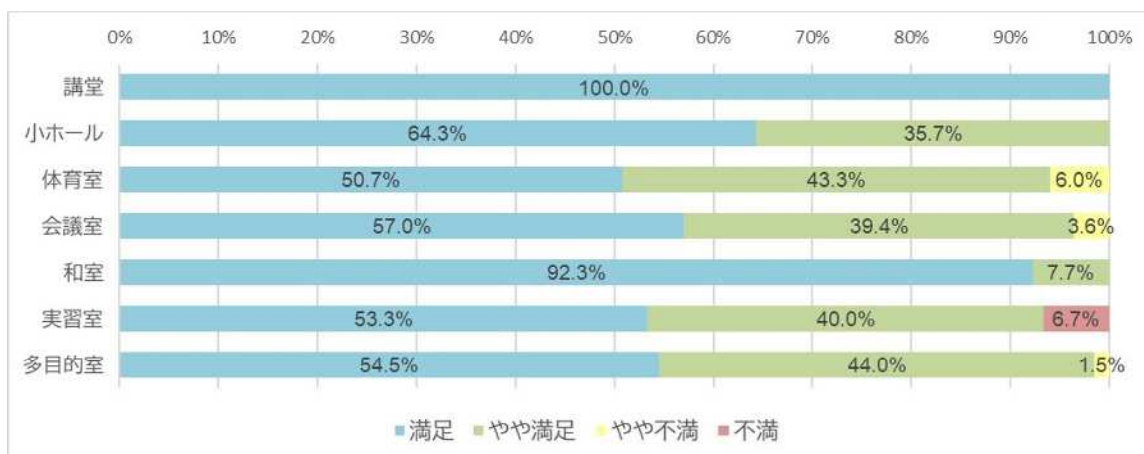


「年齢（縦軸）」と「総合的な満足度（横軸）」のクロス分析を行いました。どの年代でも概ね高い満足度（「満足」と「やや満足」の合計）が得られています。ただし、「50代」以上では、わずかながら不満もみられました。

「満足」の比率は20代が90%超、30代～40代が70%前後、50代以上が50%前後で、年齢が高いほど「満足」が低下し「やや満足」の数値が高まる傾向がみられます。

年齢により満足度に差が出る理由は、この分析だけでは明らかにできません。日常的に利用者からいただくご意見等を参考にしながら、さらなる満足度向上のヒントを模索していくことをお勧めします。

「利用施設」×「総合的な満足度」 n=442（無回答を除く）



「利用施設（縦軸）」と「総合的な満足度（横軸）」のクロス分析を行いました。「満足」と「やや満足」の合計は、いずれの施設も9割以上で大きな差異はみられません。総じて高い満足度が示されています。ただし、「満足」の割合を比較すると、講堂と和室が9割以上と高い一方、体育室と実習室、多目的室が5割強にとどまり差異がみられます。とくに体育室と実習室においては、不満とする回答も一定の割合で見られます。「利用施設」のどのような点が「総合的な満足度」に影響をもたらしているのか、因果関係はこの分析だけでは明らかにできませんが、使い勝手の良さ、快適さ、清潔さなど何らかの理由があるものと考えられます。自由記述欄の各所をみると、体育室に関する記載は、破損した卓球台や整理整頓、雨漏りについての記載があります。改善を見い出す糸口になるかもしれません。

4. 自由記述

I 職員の接客接遇・対応について

■	いつも丁寧に接して下さっています。
■	主に清掃職員との対面ですが、気軽な挨拶が頂けます。
■	学習室の申込用紙で高校名や住所は個人情報なので、あまり書きたくないのですが、職員の方に書かなくてはいけないと言われどうにかできないのでしょうか。
■	対応が横暴。接客態度の研修にて改善を求めます。
■	いつも笑顔で親切にご対応頂き、とても利用しやすいです。
■	施設の町名の掲示。本日の開催の看板。時間の提供。
■	丁寧な説明を頂きました。
■	館長さんの案内が丁寧でした。
■	テキパキしているところがGood。
■	接する機会が殆どないのでよく分からない。
■	受付時、素通りで（頭を下げて）来館しますが、挨拶をしていただけません。
■	皆さん素晴らしいです。とても満足しています。
■	親切です。
■	丁寧。
■	いつも細やかに気配り下さり温かい気持ちになります。
■	いつも丁寧に対応して頂き有難うございます。

II 施設環境や設備等について

■	エアコンのカビが酷いのでクリーニングしてほしい。
■	エアコンの掃除をお願いします。（トイレ換気）
■	週1 でゴキブリを見かけます。
■	週1 でゴキブリを見かけるのが気になります。
■	使いやすいし綺麗でいいと思います。
■	多目的3 について、鏡を増やしてほしい。
■	清掃道具を増やしてほしい。多目的3 の鏡を増やしてほしい。
■	多目的3 について、鏡を増やしてほしい。
■	使用中か否かをドアノブとかに掛けるものがあると助かるかも知れません。
■	トイレが汚い。部屋の掃除も汚れが落ちていない。OHPスクリーンも埃まみれ。手洗い場やホワイトボード・椅子など色々と壊れている。または古すぎる。
■	体育室の掃除ができていない。
■	床に髪の毛が何本も落ちている時があった。
■	網戸がない所がある。夏でも安心して換気できるようにしてほしい。
■	多目的3 に机を置いて欲しい。黒板またはボード板を置いてほしい。
■	多目的3 の窓に網戸が欲しいです。蚊が入ってきます。
■	換気の為に窓を開けて利用していますが、虫（蚊）が沢山入ってくるので網戸などを取り付けて頂くと有難いです。
■	暗い。

■	常時、換気がされているので安心して利用できます。いつも綺麗に掃除されていて気持ちがいいです。
■	エレベーターの案内の掲示、階段がどこにあるのか掲示、障がい者のための点字ブロックなどの設備がない。
■	テーブルが汚れていることがある。ブラインド・ホワイトボードが壊れている。床の色が汚い。空調温度設定を各部屋でおこなえるようにしてほしい。
■	椅子が古い所もあり、変えて頂きたい。
■	ソフトバレーなどで使いたいネットやアンテナがない。ネットは自費で購入しました。アンケートに書いても改善なし。
■	駐車場近くのタイルが割れている所が多く少し危なく感じます。ホールのソファが破れてしまっているようです。
■	多目的4のカーテンが破れているのが気になります。
■	部屋が椅子・机の配置に比べて狭い。
■	エアコンが少し臭いです。
■	机や椅子が古い。ホワイトボードがぐらつき書きにくい。感染防止のためのアクリル板を備え付けてほしい。
■	カーテンが破れている。
■	卓球台が2台使用できない。
■	以前より綺麗になりましたが、シャワー室の掃除を宜しくお願いいたします。
■	体育室は少量の雨でも雨漏りします。修理をお願いします。
■	冷暖房が必要。
■	冷暖房。
■	アイプラザ周りの道路、自転車置き場が汚い。
■	各部屋の調整ができないので困る。
■	椅子（教室）は座って身動きする度にギシギシ音がして不快。
■	エアコンの掃除。窓が少ないので換気。
■	エアコンのカビ（多目的室）、トイレの換気扇を綺麗にして頂けると嬉しいです。
■	レースのカーテンの破れが酷い。
■	いつも綺麗にして頂き有難うございます。
■	体育室フロアの小さな窓の開閉が困難。
■	トイレの便座が冷たい。
■	モップの臭いが生乾きの臭いが強い時があります。明るくなるような照明を使って、施設内を明るくしてほしい。
■	和室は建物が古い事もあり、暗い感じがします（特に天気が悪い日）。もう少し明るくなるとよいなと思います。

III その他、運営に対する満足度について

■	利用できない場合がある。他のサークルの方とダブル。
■	学習室について、利用者が何人いてもまだ空きがあるのかネットでも知れるようにしてほしいです。以前行った時空いていなくて帰ったことがあった。
■	ネット予約は1日から可能にほしい。
■	ネット予約について、初日からしてほしい。
■	freeWi-Fiを各部屋に付けてほしい。せめて備品や設備は壊れていない方がよい。
■	網戸があるとよい。
■	アルコール消毒などを置いてほしい。
■	利用料が手頃なお陰で継続して利用することが出来るので有難いです。

■	外からやって来る人に対する案内、駐車場へ至るまでの地図が看板としてない。
■	体育室を使っている別団体さん、下の窓開けていない。
■	飛沫防止の亚克力板がほしかったです（講師用として）。
■	換気の改善。
■	トイレの洗い場が少し使いにくい。
■	コロナにて直接会場に来れない方とオンラインでお話をしながら会の進行をとっても、W i F i の環境がないのがとても残念です。

IV 当施設に対する総合的な満足度について

■	コンサート駐車場。
■	他の部屋の利用者の大声の会話が講座の先生の声を妨げることがあるので、利用者の注意を促すルールを周知してほしい。
■	受講中、通路での雑談は何かありませんか。
■	電車の駅が近ければ年配の人達でも、若い人でも利用する人が多くなると思う。
■	一般駐車場から台車を使い荷物を運ぶ時には、段差があって遠回りをしなければならない。スロープを1ヶ所できれいから付けて。
■	個人的に図書館もあるのでこちらからも利用したいです。
■	インターネット予約について、初日から可能にしてほしい。
■	机に汚れが付着したまま。掃除をしているようには思えませんし、トイレに消毒液がないので置いてあると良いです。
■	いつも有難うございます。ずっと使わせて頂いております。
■	満足です。
■	共同の施設を利用できて有難いと思っています。
■	2階の会議室を使用したことがあります。通信状態があまりよくありません。インターネットがなかなか開かない、携帯電話も電波が入らない。
■	綺麗に保たれていて安心して利用させて頂いています。いつも有難うございます。
■	障がい者に対する案内板ではなく、障がい者が来館するのがとても難しい状態と言わざるを得ません。
■	いつも有難うございます。
■	夏、エアコンがあると嬉しい。
■	夏場は暑いのでエアコンがほしい。
■	熱中症対策のため、エアコンの設置をしてほしい。
■	料金が安くて助かります。
■	インターネットを利用できるようにしてほしい。A V 機器を最新の物にしてほしい。
■	今後も利用する際には宜しくお願いいたします。
■	駐車場の入り口が何処か分かりにくい、暗すぎる。穴が開いていてこける。
■	夜、駐車場が暗いので、もう少し照明があると良いと思います。
■	シャワー室のお湯の出力を点検して下さい。
■	空調に不満。（夏の冷、冬の暖がないので）
■	毎週来るのが楽しいです。
■	会場費が安くなると助かります。
■	駐車場について、常に使用している人達優先で使用できるように願いたい。
■	予約インターネット方法が以前より楽になりました。でも半角で入力しているのに「半角で入力し直して下さい」と何度も出る。5～6回やり直しが必要で毎月??がたまります。

■	壊れている卓球台は片づけて下さい。
■	体育室の道具の整理整頓を徹底して下さい。
■	いつも有難うございます。宜しくお願ひいたします。
■	建物が古くなってきたのは仕方ありませんが、カーテンや網戸などは新しくされてもよいかと思います。
■	これからの利用させて頂きます。宜しくお願ひいたします。
■	部屋の予約の仕方をもう少し簡単にしてほしい。同じ部屋を予約する時など、月2回を1回で出来るようにしてほしい。
■	部屋の予約方法を改善してほしい。その都度申込書を書くのは面倒。せめて月一の、月々1回としてほしい。
■	申し込みの方法をもっと簡単になると有難いです。
■	使用申し込み(方法)を簡略化できないでしょうか？
■	トイレにウォシュレットを取り付けてほしい。部屋に空気清浄機や加湿器が設置されていると嬉しいです。
■	受付の方、掃除をされている方は感じが良く対応して下さい感謝しています。料金設定・予約が先までできる予約のしやすさと、他の施設よりも使いやすいです。今後も宜しくお願ひいたします。
■	HPがもう少し見やすくなると嬉しいです。
■	玄関マットが浮いている。
■	図書の利用もでき大変有難い存在です。また、部屋の利用も手頃な価格と充実の設備で助かっています。
■	トイレの便座が冷たい。「つどいの広場」の再開を。ティーコーナーがほしい。
■	この数年間コロナ禍の中、多くの場所で制限・中止と行動範囲が狭まりました。月1回の決まった日、時間中止することなく通わせて頂きました。当施設の満足感の表れだと思います。今後共また月1回の参加を楽しみにさせて頂いています。
■	豊橋市は他の市に比べたら文化・教養・スポーツの理解が足りないと思う。アイホールはいいですがプラットはとてつもない人が感じ悪いと言われています。残念です。
■	駐車場(南側)の空いている時は使わせてほしい。実習室利用日のガス元栓(下の)を開けておいてほしい。
■	荷物が多く一番奥の部屋まで持って行くのは大変、空いていたら裏の駐車場を使わせてほしい。
■	学習室へ来た時に、毎回書くのではなく登録制にしてほしい。または書く内容を減らしてほしい。
■	学習スペースはテスト週間になると混むので、もう少しやれる場所を増やしてほしいです。
■	トイレが小さい子どもにも使いやすいような作りしてほしい。
■	多目的室に椅子を運ぶのが大変。空調は選べるので快適。掃除も良いです。
■	いつも気持ちよく利用できています。
■	実習室でコーラス使用の時、ピアノがないのでやりにくい。多目的室は椅子も机もなく使いにくい。
■	調理室使用で搬入入口の駐車場を使ったら注意されました。大荷物運び込むこともあるので、催事がなく空いている時に限り使用も可として頂けると嬉しいです。

2022年度 アイブラザ豊橋利用者アンケート調査

利用者アンケート調査にご協力をお願い申し上げます。皆さまからいただいたご意見は、今後のサービスの向上に役立ててまいります。
なお、アンケートへの回答において個人が特定されることはありません。

指定管理者：株式会社ケイミックスパブリックビジネス

■お客さまについてお尋ねします

1 年 齢 （1つお選びください）

①20歳未満 ②20代 ③30代 ④40代 ⑤50代 ⑥60代 ⑦70歳以上

2 性 別 （1つお選びください）

①男 性 ②女 性 ③無回答

3 利用形態 （1つお選びください）

※「団体」とお答えになった方は詳細を下記ア～オから一つ選択してください。

①個 人

②団 体

ア. 民間事業者 イ. 団体・NPO ウ. 学校・行政 エ. 同好会・サークル オ. その他

4 お住まい （1つお選びください）

①豊橋市 ②豊川市 ③新城市 ④田原市 ⑤浜松市 ⑥湖西市

⑦愛知県内その他（市町村 ） ⑧その他（都道府県 ）

5 利用施設 （主なもの1つお選びください）

①講堂 ②小ホール ③体育室 ④会議室 ⑤和室 ⑥実習室 ⑦多目的室

⑧その他（ ）

6 利用目的 （主なもの1つお選びください）

①コンサート・公演 ②大会や集会 ③練習・リハーサル利用 ④会議・打合せ

⑤教室・講演 ⑥サークル・展示会 ⑦研修・講演会の開催

⑧その他（ ）

7 利用者数 （1つお選びください）

①15人未満 ②15～50人未満 ③50～100人未満 ④100～300人未満

⑤300～600人未満 ⑥600～1000人未満 ⑦1000人以上

8 来館頻度 （1つお選びください）

①初めて ②月に1回 ③月2～3回 ④月4～5回 ⑤月6～12回 ⑥月13回以上

9 施設を知ったきっかけ （主なもの1つお選びください）

①新聞・雑誌 ②ポスター・チラシ ③ダイレクトメール ④ホール掲示物・公演情報誌

⑤ホームページ・インターネット ⑥友人・知人の紹介 ⑦その他（ ）

裏面に続きます

【貸館】

■ご意見とご感想をお聞かせください（該当する項目 1 つに○をつけてください）

I. 職員の接客接遇・対応について	満足	やや満足	やや不満	不満
10 職員の接遇や案内はご満足のいただけるものでしたか	1	2	3	4
職員の対応について「良い点」「改善が必要な点」がございましたら具体的にお聞かせください				

II. 施設環境や備品等について	満足	やや満足	やや不満	不満
11 清掃状況や美観はご満足をいただける状態でしたか	1	2	3	4
12 空調温度や換気などご利用環境は快適でしたか	1	2	3	4
13 座席の配置、椅子や施設備品は使いやすいものでしたか	1	2	3	4
施設環境や備品等について「良い点」「改善が必要な点」がございましたら具体的にお聞かせください				

III. その他、運営に対する満足度について	満足	やや満足	やや不満	不満
14 ご利用目的に沿った施設利用ができましたか	1	2	3	4
15 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の取組はいかがでしたか	1	2	3	4
その他、運営について「良い点」「改善が必要な点」がございましたら具体的にお聞かせください				

IV. 当施設に対する総合的な満足度について	満足	やや満足	やや不満	不満
16 総合的な満足度をお聞かせください	1	2	3	4
その他、ご意見やご感想等がございましたらお聞かせください				

ご協力いただきまして、ありがとうございました。