

令和4年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	アイプラザ豊橋
所在地	豊橋市草間町字東山143-6
指定管理者	株式会社ケイミックスパブリックビジネス
指定期間	平成30年4月1日～令和5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)	72,449千円
令和4年度指定管理料(決算見込)	72,283千円

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。	当初10事業（鑑賞事業7事業、市民開放事業1事業、市民交流型事業2事業）を計画。加えて2事業の鑑賞事業を招致し計12事業を実施した。				
	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。	事業計画書に基づき、研修が実施されている。接遇マナー研修の実施の他、外部で行われるアートマネジメント研修に参加するなど、職員教育に努めている。				
	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。	協定書等の個人情報保護規定に基づき、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	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	348日	349日	349日	0日
			利用者数				
			a. 講堂	22,782人	65,838人	67,953人	2,115人
			b. 小ホール	14,695人	20,943人	26,312人	5,369人
			c. 会議室	33,173人	36,681人	43,173人	6,492人
			d. 実習室	3,725人	4,814人	4,507人	▲ 307人
			e. 和室	1,608人	1,310人	1,640人	330人
			f. 多目的室	21,461人	25,092人	21,696人	▲ 3,396人
			g. 体育室	13,785人	16,969人	15,723人	▲ 1,246人
			h. その他(楽屋)	123人	310人	85人	▲ 225人
			i. 図書室、学習室	16,350人	19,153人	20,065人	912人
計	127,702人	191,110人	201,154人	10,044人			
		【要因分析】 施設の利用状況は、様々なマイナス要因もありましたが令和3年度を10,044人程上回りました。中でも講堂が2,115人、小ホールが5,369人の増加となっています。					

に関する事項	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。	各種事業の実施にあたり広報誌やfacebookを活用し、積極的に市民にPRを行っている。 講堂利用者にひざ掛け、チャイルドシートの貸出しを開始した。			
	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）	施設運営に関する総合的な感想 満足・やや満足…91.8% 不満・やや不満・無回答…8.2% 概ね満足している。職員の接遇や説明のわかりやすさで高評価を得ており、職員研修の効果ができていると考えられる。			
	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3のピアノの椅子が傾いていて使いづらい。	新しい椅子を購入し取替。		
			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欲しい。	当該利用者に他の部屋の利用があった場合は声量の低減することを依頼		
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。	適切に行われている。				
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たか。	新型コロナウイルスの影響により、収入が予算より少なくなっている。		
			収入の部		支出の部	
			指定管理料	72,283千円	指定管理事業費	161,899千円
			利用料金収入	35,090千円		
			自主事業収入	40,559千円		
			支援補助金	3,872千円		
その他収入	10,134千円					
収支差額		39千円				
指定管理者の自己評価	<p>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と、新たな追い打ちが加わり館運営は熾烈を極めました。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。</p>					
総合評価	<p>新型コロナウイルス感染症の影響が続くなか、指定管理者は感染防止対策を適切に講じ、市民に文化活動や生涯学習の場を提供した。公演鑑賞事業においては、当初計画に加え著名アーティストによる公演事業を2事業追加実施するなど、文化振興に対する積極性が見られる。 講堂利用者にチャイルドシートやひざ掛けの貸出しを開始するなど、利用者ニーズに対して真摯に向き合い対応する姿勢も評価できる。 アンケートの回収数は昨年度より増加。より多くの市民の声を傾聴する体制を整えた。</p>					
次年度の対応方針	<p>引き続き、利用者の声に真摯に向き合い対応するよう求める。 SNSを効果的に活用した広報活動など、施設や魅力的な自主事業をさらに多くの市民に知ってもらえるような事業展開を期待する。</p>					