

令和4年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	ライフポートとよはし(勤労者会館、教育会館、男女共同参画センター、コンサートホール及び中ホール)
所在地	豊橋市神野ふ頭3の22
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)	137,637千円
令和4年度指定管理料(決算見込)	139,736千円

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。	計画書に基づき東京フィルハーモニー交響楽団による演奏会を実施した。				
	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. コンサートホール	15,622人	19,790人	43,419人	23,629人
			b. 中ホール	11,435人	16,303人	26,647人	10,344人
			c. 教育会館	11,167人	14,656人	12,803人	▲ 1,853人
			d. 男女共同参画センター	13,170人	15,031人	25,626人	10,595人
			e. 勤労者会館	4,900人	7,869人	9,699人	1,830人
	計	56,294人	73,649人	118,194人	44,545人		
		【要因分析】 施設利用時の時間短縮などの利用条件の緩和やコロナ禍における利用者の新型コロナウイルス感染症への意識が変化したことにより、利用者数は、前年度比1.6倍の増加となった。					
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。	中ホールのトイレまでの案内表示や、おむつ交換台の場所を示す標示を新たに設置した。					

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）	<p>・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感想 満足・やや満足…58.9% 普通…27.7% 不満・やや不満…6.5% わからない…6.9%</p> <p>調査結果から、「満足・やや満足」「普通」を足した数字は86.6%と一定の支持を受けているが、「満足・やや満足」のみでは58.9%である。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。</p>			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			トイレの場所が分かりづらい（中ホール利用者）		案内標示を設置	
			掃除が行き届いていて安心して利用できました。		—	
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	収入の部		支出の部	
			指定管理料	139,736千円	指定管理事業費	169,713千円
			利用料金収入	15,921千円	自主事業費	5,745千円
			自主事業収入	2,308千円		
			支援補助金	11,086千円		
			その他収入	783千円		
			収支差額		-5,624千円	
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。	光熱費の高騰により、支出が予算より多くなっている。				
指定管理者の自己評価	<p>ライフポートとよはしは、コンサートホールを備えた複合施設であり、各施設の設置目的を十分理解したうえで相互に連携し施設の利用を進めました。</p> <p>コロナ禍において、安心して施設利用ができるよう、アルコール消毒の設置や検温の実施など可能な限りの感染防止対策を行うとともに、適正な維持管理及び運営を行いました。</p> <p>収支状況は、利用制限後の回復もあり、利用料金収入や自主事業収入が増加しました。その一方で、インフレによるコスト上昇、とりわけ電気料の高騰は提案時の想定を超えましたが、豊橋市による支援制度を活用し影響を最小限に抑えることができました。</p> <p>施設の維持管理は、開館後28年が経過し、設備の老朽化が進む中、故障等の原因把握に努め、音響設備、空調設備の補修などを実施し、利用者が安心して使用できるよう管理運営ができたものと評価しています。</p> <p>なお、自主事業として東京フィルハーモニー交響楽団のケイリン福祉コンサートを開催することで市民に上質な音楽の鑑賞機会を提供した他、利用がない日を低価格で一般開放するなど利用機会の促進にも努めました。</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、適切に感染防止対策を講じ施設運営を行い、利用者数は教育会館以外の施設でいずれも増加している。案内表示を追加設置するなど施設の利便性向上にも取り組んでいる。</p> <p>大規模な複合施設であり、老朽化も進む中、計画的に修繕を行い施設の維持管理に努めていることも評価できる。</p> <p>R3年度にアンケートの実施方法を見直し、回収数が増えたものの、R4年度の回収数は前年度に比べ半減しており、改善策が必要である。</p>					
次年度の対応方針	<p>引き続き、勤労者会館、教育会館、男女共同参画センターの各施設所管課と連携を取りながら、計画的な施設の維持管理に努めるよう求める。アンケートについては、再度、実施方法や時期を見直し、安定的に多くの利用者の意見・要望を聞ける体制を整えるよう求める。</p>					