

令和6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	令和5年4月1日～令和9年3月31日
担当課	文化・スポーツ部 文化課(0532-51-2873)
令和5年度指定管理料(決算)	77,418千円
令和6年度指定管理料(決算見込)	82,559千円

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。	事業計画書に記載のある鑑賞事業7事業、施設開放事業2事業、市民交流型事業2事業のほか鑑賞事業を2事業追加し、計13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、労働環境が関係法令等が遵守適正なものになっている。	
	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マナー研修や人権研修等が実施されている。	
	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及び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、十分な取り組みがなされている。	
施設利用状況に関する事項	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5・6年度を比較)		
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報誌やfacebookを活用した市民向け広報活動</li> <li>・学習室が混雑した際の会議室の無料開放</li> <li>・LINEアカウントの運用開始</li> </ul>		
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。(指定管理者が自を行ったアンケート結果に基づく)	「総合的な満足度」をみると、93%の方が満足(「満足」または「やや満足」)とご回答いただきました。詳細としては、職員の接客接客・対応について、95%の方が「満足(同)」とご回答いただいた他、多くの設問で9割以上の方に「満足(同)」との回答をいただく結果となりました。		
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応	
		入口の段差が危険	注意喚起のスタンドを設置した。	
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。	自習室の窓と扉の両方がしめ切られており空気が停滞している。扉を閉めないように注意喚起するか、定期的に換気してほしい。	温度管理のために換気ではなく、空気清浄機を設置した。	
		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	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	収支計ともに計画を下回ったが、概ね一致している。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	82,559千円	指定管理事業費	163,993千円
			利用料金収入	35,742千円		
			自主事業収入	40,626千円		
その他収入	4,451千円					
		収支差額	-615千円			

指定管理者の提案事業の実施状況	<p>本年度は事業計画書で提案した鑑賞事業7件、施設開放事業2件、市民交流型事業2件の計11事業を予定していましたが、より市民に喜んで頂く鑑賞事業2件を追加し、計13事業の実施となりました。</p> <p>鑑賞事業は、著名なアーティスト等を招聘する「バレエの妖精とプリンセス～ヨーロッパ名門バレエ団のソリストたち～」 「森高千里」「さだまさしコンサート」「特撰落語会」の他、ファミリー向け事業として「しまじろうコンサート」も実施し、幅広いジャンル、年齢層にお楽しみいただける事業が実施できました。第10回アイブラザ豊橋フェスティバルにおいては、発表の場を例年実施している小ホールから講堂へと会場変更をし、出演者の満足度向上につながりました。自主事業での来場者数も10,252名(カルチャークラブを除く)となり、いずれの事業も大変多くのお客様にご来場いただくことができました。</p>
-----------------	---

当年度の対応方針	<p>引き続き、利用者に対しきめ細やかな対応を続けるとともに、自主事業等の広報活動を積極的に実施するよう求める。</p> <p>また、施設の老朽化に伴う修繕等が多数発生している。今後も継続すると考えられることから、市との連携を強化するとともに、市民が快適に利用できる環境を作っていただきたい。</p>
----------	--

指定管理者の自己評価	<p>本年度はアイブラザ豊橋の指定管理者として第3期の2年目、通算では12年目となりました。利用者数は図書館・学習室含め前年度比107.3%15,051人増となりました。また、施設の老朽化が著しいなか、お客様に安心・安全にご利用いただくため、担当課と常に連携して修繕等を実施したことで、事故のない運営につながっております。その他、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、業務を着実に実施いたしました。自主事業については、計画した11事業に対し、追加2事業を加えた13事業を開催し、来館者数の大幅増につなげることができました。</p>
------------	---

総合評価	<p>鑑賞事業の追加やLINEアカウントの活用により、前年度から大幅に利用者数を増やすことができました。講堂以外の施設(会議室、体育室、小ホール等)の利用件数も昨年度と比較して伸びており、利用方法の提案や地道な広報活動、きめ細やかな対応を継続してきた結果が表れていると考える。</p> <p>利用者からの声については即時行動をとる体制が整えられており、自主事業のカルチャークラブについては、いただいたご意見をきっかけに全体アンケートを実施しており、実態把握のみならず全体を改善しようとする意識が伺えた。</p>
------	---

次年度の対応方針	<p>引き続き魅力的な自主事業等を展開し、新規利用者獲得のみならず、既存利用者のニーズを掴んだ施設運営を期待する。</p> <p>また、令和7年度内に施設の利用制限や全館休館を伴う修繕が計画されているため、施設利用者への影響が最小限になるよう事前準備を細やかに実施していただきたい。加えて、依然として施設の老朽化は進行しているため、今後も市との連携を強化し利用者が快適に利用できる環境を実現できるよう、計画的な修繕を求める。</p>
----------	--