

令和6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	豊橋市神野ふ頭町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	令和6年4月1日～令和11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)	140,336千円
令和6年度指定管理料(決算見込)	161,000千円

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。	「コーラスのつどい」や「コンサートホール貸し切り体験」など、ホールの特性を生かした事業を行い、市民の音楽鑑賞機会を創出している。				
	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客研修・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定、公益財団法人豊橋文化振興財団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、防火訓練等の実施や津波避難訓練に協力していることから、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)		R4年度	R5年度	R6年度	比較(R6-R5)
			開館日数	347日	348日	338日	▲10日
			利用者数				
			a. コンサートホール	43,419人	43,042人	46,157人	3,115人
			b. 中ホール	26,647人	27,052人	31,697人	4,645人
			c. 教育会館	12,803人	17,814人	19,997人	2,183人
			d. 男女共同参画センター	25,626人	22,138人	22,647人	509人
			e. 勤労者会館	9,699人	11,709人	10,069人	▲1,640人
	計	118,194人	121,755人	130,567人	8,812人		
		【要因分析】再生可能エネルギー等導入事業によりソーラーカーポート設置事業及び経年劣化した高圧ケーブルの引替工事により開館日数は減少しました。コンサートホール、中ホール、教育開館及び男女共同参画センターの利用人数は増加、勤労者会館は1,640人の減少となったものの、全体では8,812人の増加となり、利用者数は堅調に推移しました。					
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。	・通常の貸館形態とは違ったニーズに応えるため「コンサートホール貸し切り体験」を実施した。					
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)	本年度のアンケート結果の総合的満足度調査によると、「とても満足」19.8%、「まあ満足」26.7%、「普通」37.2%と、肯定的な評価が全体の83.7%を占めています。一方で、「やや不満」16.3%としての否定的な評価も一定数見られました。 個別分析では、施設設備や備品に関して「やや不満」17.4%、「とても不満」4.7%、快適さ・清潔さに関して「やや不満」11.6%、「とても不満」7.0%、案内表示の分かりやすさに関して「やや不満」14.0%、「とても不満」3.5%となっており施設環境への改善要望がうかがえます。利用者の声を反映させた設備整備、改良保全について、また清掃業務等および案内表示等の検討を行い、よりよい施設環境の実現に努めてまいります。					
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容			対応		
		音響がすばらしい。			—		
		いつも柔軟に対応して下さり感謝しています。(時間変更や物品など)			—		
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。	指定管理業務については概ね収支計画書通りの収支状況となっている。自主事業については支出の方が大きくなっている。			
			収入の部		支出の部		
			指定管理料	161,000千円	指定管理事業費	172,648千円	
			利用料金収入	16,422千円	自主事業	137千円	
			自主事業収入	0千円			
その他収入	311千円						
		収支差額		4,948千円			

指定管理者の提案事業の実施状況	○コーラスのつどい 日時:11月13日(水) 13時開演 場所:コンサートホール 入場料:無料 参加団体:12団体 入場者数:455人 ○ライフポートとよはし コンサートホール貸し切り体験 計2日・8枠 2025年3月15日(土) 10時～12時 13時～15時 15時30分～17時30分 18時～20時 2025年3月20日(木)祝 10時～12時 13時～15時 15時30分～17時30分 18時～20時 利用料金1区分3,000円 参加団体8団体(8枠)
-----------------	--

当年度の対応方針	今後も新規利用者の獲得に向けた取り組みや、音楽鑑賞機会の創出をするなど、指定管理者のノウハウを生かして利用者数の増加に努めていただきたい。施設の老朽化も進んでいるため、引き続き勤労者会館、教育会館、男女共同参画センターと連携しながら、日頃の点検や適切な修繕を実施して機能維持に努めていただきたい。 アンケートについては、実施方法を見直すことでより多くの利用者の声を聞き、施設運営に生かすことで、利用者満足度の向上に繋げることを期待する。
----------	--

指定管理者の自己評価	ライフポートとよはしは、コンサートホールを有する複合施設であり、各施設の設置目的を十分に理解した上で相互に連携を図り、施設全体としての利用促進に努めました。 施設利用についてはソーラーカーポート設置工事に伴い開館日数は減少しましたが、利用件数及び利用者数は令和5年度実績を上回るなど堅調に推移しました。一方で、施設利用料金収入は目標予算額に対し96%となりました。支出面においては、一部保守点検業務の見直しや、省エネ運用の徹底により電気使用量等が想定を下回るなど、コスト削減に努めました。 施設の維持管理については、開館から30年が経過し老朽化が進む中、利用者が安心して利用できる環境を確保すべく、電動式移動観覧席やコンサートホールカメラシステムの修繕を実施するなど、施設および設備の保全に取り組みました。総じて、安定した管理運営が図られたものと評価しています。 なお、自主事業としては、市内コーラス団体による合同発表会「コーラスのつどい」を開催したほか、新たな利用者層の開拓を目的としたコンサートホールの貸切体験企画を実施し、低価格での一般開放を行うなど、利用機会の創出にも積極的に取り組みました。
------------	--

総合評価	指定管理者のノウハウと音楽コンサートホールという施設環境を活かし、各種自主事業を実施した。老朽化が進む大規模な複合施設であるが、適切な予防保全を行うことで施設性能の維持を図り、また突発的な設備の故障に際しても、市民の施設利用に影響が出ないよう速やかに対応している。 アンケートでは肯定的な評価が8割以上を占めているが、回収数も減少しており、R5年度から指導しているが、アンケートの内容、実施方法等検討が必要である。
------	---

次年度の対応方針	今後も、新規利用者の獲得に向けた取り組みや、施設管理者のノウハウを生かした自主事業の継続、新規事業の創設に努めていただきたい。また、教育会館・男女共同参画センター・勤労者会館ともさらなる連携を図り、利用者増加を目指してもらいたい。 アンケートは、R5年より回収数が減少しているため、実施期間や内容など実施方法の見直しが必要である。施設管理については、定期的な点検に加え、小規模～大規模な修繕を、緊急性や利用者ニーズ、金額を考えた上で優先順位を付けていく必要がある。アンケート結果等利用者からの要望を常に把握できるようにしてもらいたい。
----------	---