

令和7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6年度指定管理料(決算)	161,000千円
令和7年度指定管理料(決算見込)	162,100千円

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」、「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、市民の音楽振興の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。				
	環境への配慮状況	温室効果ガスの排出量の削減を含む環境への配慮が実施されているか。	使用していない部屋はこまめに消灯するなどし、省エネルギーに努めている。				
	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	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6・7年度を比較)		R5年度	R6年度	R7年度	比較(R7-R6)
			開館日数	348日	338日	347日	9日
			利用者数				
			a.コンサートホール	43,042人	46,157人	46,273人	116人
			b.中ホール	27,052人	31,697人	34,358人	2,661人
			c.教育会館	17,814人	19,997人	22,808人	2,811人
			d.男女共同参画センター	22,138人	22,647人	23,929人	1,282人
			e.勤労者会館	11,709人	10,069人	12,060人	1,991人
			計	121,755人	130,567人	139,428人	8,861人
			【要因分析】 ソーラーカーポート設置工事の影響がなくなり令和6年度に比べ開館日自体が9日増加し、令和7年度の利用者は8,861人増加した。特に、中ホールや勤労者会館では、コンサートホールの利用に合わせて、諸室を利用するイベントが増え、また、教育会館では、教職員関係者の利用が増加した。				

様式1

利用状況に関する事項	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。	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)	10月から2月の5か月間にわたり利用者アンケートを実施しました。総合的な満足度の欄において「とても満足」、「まあ満足」及び「普通」との回答は94.6%であり、高い評価を受けていると考えています。 アンケートの個別分析では、施設設備や備品に関して「やや不満」6.6%、「とても不満」2.4%、快適さ・清潔さに関して「やや不満」4.2%、「とても不満」2.4%、案内表示の分かりやすさに関して「やや不満」5.4%、「とても不満」1.8%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、また清掃業務等及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	
			ライフポートとよはし発の豊鉄バス利用者から「ライフポート利用者が多く乗車したため、バスに乗車することができずタクシーを利用することになった」との苦情		今後は、主催者へのシャトルバスの手配依頼及び豊鉄バス株式会社への催物の情報共有に努める。	
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	指定管理業務については概ね収支計画書どお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	162,100千円	指定管理事業費	178,276千円
			利用料金収入	16,938千円	自主事業	428千円
			自主事業収入	36千円		
	その他収入	291千円				
収支差額		661千円				
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12日(水) 13時開演 場所:コンサートホール 参加団体:13団体 入場者数:499人 ○ライフポートとよはし コンサートホール貸切体験 日時:2月8日(日)、23日(月・祝) 各日4枠 参加団体:8団体(8枠) ○プラスジャンボリー 日時:2月22日(日) 12時30分開始 参加者数:59人					
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、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。					

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。 ソーラーカーポート設置工事の影響が解消されたことにより、開館日数は令和6年度と比較して9日増加し、その結果、利用人数も8,861人増加しました。光熱費や人件費等のコスト上昇という課題はありましたが、省エネルギーに配慮した効率的な施設運営に努めました。 施設の維持管理については、開館から30年超を経過し老朽化が進んでいることから、利用者の安全確保を最優先としつつ、快適性・設備性能の維持にも注力しました。空調機器の修繕等を適切に実施し、安定的な施設運営を図りました。 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」及び吹奏楽イベント「プラスジャンボリー」を開催したほか、新たな利用者開拓を目的としたコンサートホール貸切体験企画を実施し、多様な利用機会の創出にも積極的に取り組みました。
総合評価	ソーラーカーポート設置工事完了に伴い、前年度に比べて開館日が増加したこともあり、全体の利用者数は増加した。 既存の自主事業の継続に加えて、新たに吹奏楽イベント「プラスジャンボリー」を開催するなど、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、新規利用者開拓や多様な利用機会の創出に取り組んでいる。 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。 アンケートについては、団体ごとの配布枚数を増やす、回収箱を設置する、利用者へ積極的に声掛けをするなど、実施方法を工夫したこともあり、令和6年度と比較し回収数が増加している点が評価できる。
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及び勤労者会館とも更なる連携を図り、利用者増加を目指してもらいたい。 施設管理については、引き続き定期的な点検を実施するとともに、利用者の安全確保、緊急性、利用者ニーズ、金額等を総合的に勘案し、優先順位を付けながら修繕に対応していくなど、計画的な施設の維持管理に努めていただきたい。 また、アンケート結果から利用者の要望を把握し、反映するよう努めていただきたい。