

令和7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6年度指定管理料 (決算)	82,559千円
令和7年度指定管理料 (決算見込)	81,312千円

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4事業追加し、計15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に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。				
	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な消灯と空調の停止を行い、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	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	350日	349日	345日	▲4日
			利用者数				
			a. 講堂	75,431人	78,717人	94,069人	15,352人
			b. 小ホール	22,865人	23,898人	20,456人	▲3,442人
			c. 会議室	44,859人	51,944人	44,565人	▲7,379人
			d. 実習室	5,421人	5,344人	5,640人	296人
			e. 和室	1,378人	1,423人	1,475人	52人
			f. 多目的室	22,010人	21,714人	21,132人	▲582人
			g. 体育室	15,560人	16,623人	19,120人	2,497人
			h. その他(楽屋)	23人	1,069人	245人	▲824人
			i. 図書室、学習室	18,937人	20,803人	20,588人	▲215人
			計	206,484人	221,526人	227,290人	5,764人

施設利用状況に関する事項

			【要因分析】 講堂において2日間以上の大型公演が増加しており、施設全体で利用者数増加となった。一方、駐車場確保の為に利用止めの増加や、外国人就労講座等の大幅な減少が施設個別の減少要因となった。			
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。	・ 広報誌やfacebook、LINEを活用した市民向け広報活動 ・ 学習室が混雑した際の会議室の無料開放				
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)	総合的な満足度は満足(「満足」または「やや満足」と答えた方は9割超という結果でした。昨年度に引き続き、利用者から極めて高い評価をいただいております。とくに評価が高かったのは「職員の接客接遇」で、満足と答えた方は回答者の約94%を占め当施設の顧客満足度を牽引する最大の強みとなっているといえます。一方、設備や備品については老朽化による不満も多数ある為、担当課と相談の上安全を第一に満足度の向上に努めています。又「駐車場の入口がわかりにくい」「アイプラザへの案内板を道からわかりやすく示してほしい」といった要望が複数みられますので初めての利用者や車での来館者がスムーズに施設に到着できるよう、ホームページ等による案内方法の改善やサイン表示の見直しを進めます。				
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応		
		静かで勉強に集中できる。		—		
		一部キャリアにおいて携帯電話の通信環境が悪い。		小型無線基地局設置の手続きを進める。		
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	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	収支計とともに計画を上回ったが、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	81,312千円	指定管理事業費	196,119千円
			利用料金収入	41,302千円		
			自主事業収入	76,441千円		
			その他収入	4,563千円		
			収支差額		7,499千円	
	指定管理者の提案事業の実施状況	事業計画書でご提案の11事業を予定していましたが、より市民に喜んで頂くため鑑賞事業4事業を加えたことにより、計15事業を実施いたしました。鑑賞事業としては、著名なアーティスト等を招聘するものとして豊橋市ふるさと大使の「松平健 マツケンサンバコンサート2025」や「高嶋ちさ子 & 加羽沢美濃～ゆかいな音楽会～」劇団四季ミュージカル 赤毛のアン」「春風亭昇太・林家たい平 二人会」等、ファミリー向けとして「しまじろうコンサート」「リアル恐竜ショー」等の計11事業を実施しました。市民交流型事業として実施している「アイプラザ豊橋カルチャークラブ」におきまして、昨年度から継続の12講座に単発講座、寄せ植え講座を加え全13講座を実施し年間延べ2,508人の市民の方に交流を深めていただきました。また、第11回アイプラザ豊橋フェスティバルにおいても 積極的な広報活動を実施したことにより、1,700人と過去最大のご来場をいただくことができました。自主事業での来場者数は20,739人で前年比148.7%(前年13,945名)と大変多くのお客様にご来場いただき楽しんでいただきました。				

当年度の対応方針	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。 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。
指定管理者の自己評価	本年度はアイプラザ豊橋の指定管理者として第3期の3年目、通算では13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102.6%の 5,764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、より市民に喜んで頂くため鑑賞事業4事業を加え全15事業を開催し、来館者数の増加につなげることができました。
総合評価	会議室の利用件数が伸び悩む状況にある中、当初予定していた事業に加え、新たに4事業の鑑賞事業を追加実施するなど施設利用者の増に取り組んだ。また、SNSやLINEを活用した継続的な情報発信を行い、施設の周知に努めるとともに、講堂及び体育室の利用者数の増加につなげた。窓口においても、利用者への適切な対応が行われていた。 利用者から寄せられる意見や要望については、職員間で情報共有を図りながら、必要に応じて対応が行われていた。また、市とも適宜協議・連携し、設備面や運営面における課題への対応に取り組むなど、適切な施設管理に努めており、管理水準を維持している。
次年度の対応方針	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。 また、依然として施設の老朽化は進行していることから、今後も市との連携を密に図りながら、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。