

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	市民文化会館(西川芸能練習場を含む)、公会堂
所在地	豊橋市向山大池町20番地の1ほか
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)
令和元年度指定管理料(決算)	73,365千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	66,869千円

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。	令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により実施事業が非常に限られる形となった。中止となった事業も多い一方、利用者の安全性を確保しながら邦楽鑑賞会や各種邦楽大会等を実施した。				
	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た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・要綱に則り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元・2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	347日	348日	307日	▲41日
			利用者数				
			a.市民文化会館	125,912人	120,299人	54,778人	▲65,521人
b.西川芸能練習場			5,549人	5,079人	2,906人	▲2,173人	
C.公会堂	64,782人	61,630人	18,490人	▲43,140人			
計	196,243人	187,008人	76,174人	▲110,834人			
【要因分析】新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館や施設利用の中止・自粛要請などにより、利用者数は、前年度比△59%となった。定期利用者は、利用再開が早かったが、規模が大きい公演等は準備に時間を要するためホールなどの利用が低迷した。							
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。	・新型コロナ感染症に対応するため、手指消毒液の設置、検温器の貸し出しを行い公衆衛生の維持に取り組んだ。					
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)	・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満足度 満足・やや満足…49.4% 普通…39.6% 不満・やや不満…5.4% わからない…5.6% 調査結果から、施設に対する総合的な満足度は89.0%と一定の支持を受けているが、「満足・やや満足」のみでは50%を下回っている。 文化会館は駐車場の不足を指摘する意見が複数あったため、自転車・公共交通機関利用、自動車の乗り合わせの推奨について、HPの掲載内容の見直し、施設内の掲示の充実など、一層のアナウンスが求められる。 公会堂は「施設設備・備品」に関する不満が多く、暖房の出力不足を指摘する意見が複数あったため、市と連携して空調機器の整備等をする必要がある。					

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			駐車場が少なく困っている。	自転車、公共交通機関の利用を推奨する。		
			ホールの楽屋をきれいにしてほしい。 第4、5会議室の机も新しくしてほしい。	室内の清掃について手順・内容を確認した。机については、他の備品も含めて優先度等を検討する。		
暖房の効が悪い	室温について、要望があった場合は可能な限り調節している。					
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。	適切かつ迅速に行われている。				
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。	コロナウイルス感染症の影響から、収入も支出も予算より少なくなった。			
			収入の部		支出の部	
			指定管理料	66,869千円	指定管理事業費	87,555千円
			利用料金収入	13,119千円		
			自主事業収入	43千円		
収支計算書	収支計算書	その他収入	5,768千円			
			収支差額	▲ 1,756千円		

指定管理者の自己評価	<p>市民文化会館は、市民の文化芸術活動の拠点として位置づけられており、公会堂は、利用しやすい市民の活動の拠点として長きにわたり、市民に愛され活用されています。</p> <p>コロナ禍において、施設を安心して利用できるよう、アルコール消毒液の設置や検温設備を設置するほか感染しにくい蛇口に取り換えるなど可能な限りの感染防止対策を行うとともに、老朽化した施設の維持管理のため専門担当者による施設の点検を随時行うなど適正な維持管理・運営を行いました。</p> <p>収支状況については、厳しい利用制限などが影響し、指定管理事業や自主事業収入が減少しましたが、指定管理事業については市からの支援金で補てんされたため、安定した事業継続を行うことができました。</p> <p>日本の伝統文化に接する機会を提供するため実施を予定していた市民茶会や、邦楽大会、長唄演奏会、邦楽鑑賞会、コーラスのつどいなどの自主事業の多くが中止となりましたが、箏曲や落語などをSNSで発信するなど、多くの方に楽しんでいただくことができたものと評価しています。</p>
------------	---

総合評価	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により利用が激減し、苦しい運営を強いられた1年であった。</p> <p>しかしながら、そのような状況の中でも、アルコール消毒液の設置や検温設備を設置するほかレバー式の蛇口に取り換えるなど感染症対策をしっかりと行い、利用者の安全性、快適性の確保に努めて、利用件数の減少の抑制に取り組んだ点、新型コロナウイルス感染症の影響を見据えながら実施可能な事業を確実に実施し、箏曲や落語などをSNSで発信するなどした点は社会情勢に対応した積極的な取組といえる。</p> <p>トイレの便座取替等の適切な修繕を行い、アンケートにおける施設の「快適さ・清潔さ」について改善が見られた。</p> <p>依然として多くの意見が寄せられている駐車場の不足については、HPの記載内容の見直し、施設内の掲示の充実など一層の対策が求められる。</p> <p>今後も社会情勢に対応しながら市民の芸術文化活動に寄り添い、利用しやすい身近な文化施設として運営していくことを期待する。</p>
------	---