

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	ライブポートとよはし(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	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)	136,536千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	131,773千円

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が、読売日本交響楽団のコンサート招聘など、クラシック専用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するとともに、音楽団体等の活動支援を行うことで、市民音楽活動の推進を図っている。				
	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.コンサートホール	57,815人	58,110人	15,622人	▲42,488人
			b.中ホール	39,712人	39,008人	11,435人	▲27,573人
			c.教育会館	29,613人	27,005人	11,167人	▲15,838人
			d.男女共同参画センター	49,058人	46,205人	13,170人	▲33,035人
e.勤労者会館	16,793人	16,896人	4,900人	▲11,996人			
計	192,991人	187,224人	56,294人	▲130,930人			
		【要因分析】新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休館や施設利用の中止・自粛要請、定員削減などにより、利用者数は、前年度比△70%となった。機能が異なる複合施設であるが、全ての施設で前年度を下回った。					
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上への取組みは実施されているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・コンサートホールの特性を生かし、市民音楽活動を支援するとともに、読売日本交響楽団のコンサートを招聘し、良質な音楽公演の鑑賞機会を提供した。 ・コンサートホール貸し切り体験を実施し、新たな利用者の確保に取り組んだ。 					

施設利用状況に関する事項	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）	<p>・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感想 満足・やや満足…70.4% 普通…23.6% 不満・やや不満…5.6% わからない…0.5%</p> <p>調査結果から、施設に対する総合的な満足度は比較的高いと考えられる。特に職員対応・マナー、施設の快適さ・清潔さについては評価が高く、今後もサービスの維持向上が求められる。</p>			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			他の施設に比べて利用料金が高い		料金制度を説明し、理解を求めた。	
			貸し切り体験がうれしかった。気楽に利用できる。		-	
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。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	131,773千円	指定管理事業費	149,219千円
			利用料金収入	8,931千円		
			自主事業収入	3,452千円		
その他収入	2,400千円					
		収支差額		▲ 2,663千円		
指定管理者の自己評価	<p>ライフポートとよはしは、コンサートホール・中ホール、教育会館、男女共同参画センター、勤労者会館が一体となった複合施設であり、各施設の設置目的を十分理解したうえで相互に連携し施設の利用を進めました。</p> <p>コロナ禍において、安心して施設利用ができるよう、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、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>また、自主事業として読売交響楽団のケイリン福祉コンサートを開催することで市民に上質な音楽の鑑賞機会を提供できたことや、利用がない日を低価格で一般開放するなど利用機会の促進にも務めました。</p> <p>施設の維持管理は、開館後26年が経過しており故障等の原因把握に努め、空調設備の補修や雨漏り対策などを実施するなど、利用者が安心して使用できるよう管理運営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、そんな状況下にあって、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の感染症対策により利用者の安全性、快適性を確保し、読売日本交響楽団のコンサート招聘など、クラシック専用ホールの特性を生かした事業を行ったことは社会情勢に対応した積極的な取組といえる。</p> <p>利用者獲得のためのPR活動として実施したコンサートホール貸し切り体験については、利用者数が限られているものの、アンケートで好意的な意見が寄せられており、一定の効果はうかがえた。</p> <p>施設利用者に対するアンケート調査結果から、市民サービスへの満足度は比較的高く、とくに「職員対応・マナー」について高い評価を得ているため、サービスの質を保ちながら、クラシック専用ホールの特性を生かした施設運営を期待する。</p>					