

令和元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)
平成30年度指定管理料(決算)	70,845千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	73,365千円

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。 概ね事業計画書どおりに実施されている。また、実施された自主事業は文化活動の裾野の拡大にある程度の効果があったと思われる。																																				
	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	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">347日</td> <td style="text-align: center;">347日</td> <td style="text-align: center;">348日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 市民文化会館</td> <td style="text-align: center;">146,953人</td> <td style="text-align: center;">125,912人</td> <td style="text-align: center;">120,299人</td> <td style="text-align: center;">▲ 5,613人</td> </tr> <tr> <td>b. 西川芸能練習場</td> <td style="text-align: center;">4,971人</td> <td style="text-align: center;">5,549人</td> <td style="text-align: center;">5,079人</td> <td style="text-align: center;">▲ 470人</td> </tr> <tr> <td>c. 公会堂</td> <td style="text-align: center;">64,394人</td> <td style="text-align: center;">64,782人</td> <td style="text-align: center;">61,630人</td> <td style="text-align: center;">▲ 3,152人</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td style="text-align: center;">216,318人</td> <td style="text-align: center;">196,243人</td> <td style="text-align: center;">187,008人</td> <td style="text-align: center;">▲ 9,235人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	347日	347日	348日	1日	利用者数					a. 市民文化会館	146,953人	125,912人	120,299人	▲ 5,613人	b. 西川芸能練習場	4,971人	5,549人	5,079人	▲ 470人	c. 公会堂	64,394人	64,782人	61,630人	▲ 3,152人	計	216,318人	196,243人	187,008人	▲ 9,235人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																																
		開館日数	347日	347日	348日	1日																																
		利用者数																																				
		a. 市民文化会館	146,953人	125,912人	120,299人	▲ 5,613人																																
b. 西川芸能練習場	4,971人	5,549人	5,079人	▲ 470人																																		
c. 公会堂	64,394人	64,782人	61,630人	▲ 3,152人																																		
計	216,318人	196,243人	187,008人	▲ 9,235人																																		
【要因分析】 新型コロナウイルス感染症拡大に伴う令和2年2月28日からの利用自粛要請により、利用者数は前年度比4.7%減少した。新型コロナウイルスの影響がなければ利用件数・利用者数ともに伸びていた。																																						
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。 ・自主事業として市民文化会館での各種展覧会の開催や伝統文化こども教室の開催など、文化活動の裾野拡大に向けた効果的な施設運用に取り組んだ。																																					

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。（指定管理者が自自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満足度 満足・やや満足…35.5% 普通…44.2% 不満・やや不満…9.4% わからない…10.9%</p> <p>調査結果から、施設に対する総合的な満足度はやや低いと考えられる。 「施設の快適さ・清潔さ」の「不満」の割合が21.8%と改善の余地が見られるため、ホール以外の空調機やトイレ等の適切な修繕等により、満足度向上につなげる必要がある。 また、公会堂は「施設設備・備品」に関する不満が多く、トイレの数や洋式トイレの割合の増加を希望する意見が複数あったため、スムーズに利用できるように他の階のトイレを案内するなどの対応をする必要がある。</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	
			駐車場が少ない。		・主催者に乗り合わせ依頼 ・公共交通機関での来館の喚起	
			リハーサル室のマイクが絡まって使いにくい。		ワイヤレスマイクを購入。	
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。	コスト削減に努めた収支状況となっている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	73,365千円	指定管理事業費	99,565千円
			利用料金収入	21,893千円		
			自主事業収入	8,781千円		
その他収入	3,338千円					
		収支差額		7,812千円		
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。 貸館業務は、分かりやすい利用案内や要望へのアドバイスなど詳細な改善や柔軟な対応を行い安全でスムーズな施設利用を促したほか、老朽化した施設を安全安心に利用できるよう専門担当者を配置し随時施設の点検を行うなど適正な維持管理・運営を行いました。また、自動販売機の設置権限の一部が市から指定管理者に委ねられたことから、利用者のニーズに合わせ機種や設置位置を見直しました。 施設の利用状況は、利用料金が4月と10月に見直しされたことを始め、コロナウイルス感染防止に伴う利用自粛要請などが影響し、前年度比4.7%減となりましたが、日本の伝統文化に接する機会を提供する市民茶会を始め、邦楽大会、長唄演奏会、邦楽鑑賞会、小中学校教職員音楽会、コーラスのつどいなどの自主事業を開催し、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>概ね良好に実施されている。 古くから市民に親しまれる施設として、市民の芸術文化活動に寄り添うとともに、利用者のニーズを把握し、新たな事業へ取り組む運営方針は評価できる。また、催事主催者にも細かな気配りをする事で、安心して公演等を実施できる環境づくりに努めている点は評価できる。 アンケートでは「文化会館の駐車場が少ない」という意見が多いため、公共交通機関での来館をお願いする等、適切な対応が求められる。</p>					