

令和元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	平成30年4月1日～令和5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)	74,052千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	71,888千円

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。 鑑賞事業については提案時より多く実施しており、幅広い年齢層の方たちに優れた芸術文化に触れる機会を提供した。他、市民交流型事業についても、カルチャークラブの講座数を増やすなど、積極的に利用者呼び込み、施設の賑わいを創出している。																																																																		
	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なされており、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を遵守し、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。 事業計画書に基づき、必要な研修が実施されている。接遇マナー研修をはじめ、アートマネジメント研修に参加するなど、サービスの向上に努めている。																																																																		
	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。																																																																		
	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。 緊急時対応マニュアル、緊急連絡体制が整備され、避難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。また、日常におけるリスクについても想定されており、リスクの回避に努めている。																																																																		
施設利用状況	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。 利用の決定は、規則・要綱に即り、適正に行われている。																																																																		
	施設利用状況 <small>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)</small>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <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;">348日</td> <td style="text-align: center;">348日</td> <td style="text-align: center;">349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. 講堂</td> <td style="text-align: center;">104,434人</td> <td style="text-align: center;">96,920人</td> <td style="text-align: center;">101,679人</td> <td style="text-align: center;">4,759人</td> </tr> <tr> <td>b. 小ホール</td> <td style="text-align: center;">25,077人</td> <td style="text-align: center;">31,046人</td> <td style="text-align: center;">28,512人</td> <td style="text-align: center;">▲ 2,534人</td> </tr> <tr> <td>c. 会議室</td> <td style="text-align: center;">64,851人</td> <td style="text-align: center;">68,831人</td> <td style="text-align: center;">70,904人</td> <td style="text-align: center;">2,073人</td> </tr> <tr> <td>d. 実習室</td> <td style="text-align: center;">5,391人</td> <td style="text-align: center;">6,446人</td> <td style="text-align: center;">6,574人</td> <td style="text-align: center;">128人</td> </tr> <tr> <td>e. 和室</td> <td style="text-align: center;">4,840人</td> <td style="text-align: center;">4,961人</td> <td style="text-align: center;">4,602人</td> <td style="text-align: center;">▲ 359人</td> </tr> <tr> <td>f. 多目的室</td> <td style="text-align: center;">32,860人</td> <td style="text-align: center;">33,477人</td> <td style="text-align: center;">33,860人</td> <td style="text-align: center;">383人</td> </tr> <tr> <td>g. 体育室</td> <td style="text-align: center;">15,168人</td> <td style="text-align: center;">17,566人</td> <td style="text-align: center;">18,668人</td> <td style="text-align: center;">1,102人</td> </tr> <tr> <td>h. その他(楽屋等)</td> <td style="text-align: center;">730人</td> <td style="text-align: center;">13人</td> <td style="text-align: center;">384人</td> <td style="text-align: center;">371人</td> </tr> <tr> <td>h. 図書室、学習室</td> <td style="text-align: center;">19,629人</td> <td style="text-align: center;">20,429人</td> <td style="text-align: center;">20,027人</td> <td style="text-align: center;">▲ 402人</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td style="text-align: center;">272,980人</td> <td style="text-align: center;">279,689人</td> <td style="text-align: center;">285,210人</td> <td style="text-align: center;">5,521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	348日	348日	349日	1日	利用者数					a. 講堂	104,434人	96,920人	101,679人	4,759人	b. 小ホール	25,077人	31,046人	28,512人	▲ 2,534人	c. 会議室	64,851人	68,831人	70,904人	2,073人	d. 実習室	5,391人	6,446人	6,574人	128人	e. 和室	4,840人	4,961人	4,602人	▲ 359人	f. 多目的室	32,860人	33,477人	33,860人	383人	g. 体育室	15,168人	17,566人	18,668人	1,102人	h. その他(楽屋等)	730人	13人	384人	371人	h. 図書室、学習室	19,629人	20,429人	20,027人	▲ 402人	計	272,980人	279,689人	285,210人	5,521人	<p>【要因分析】 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策によるキャンセルの影響で3月の利用人数は前年3月に比べ16,674人減となったが、自主事業での大型公演開催やカルチャークラブの講座増設などにより、年間を通しての利用者は5,521人の増となった。</p>
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																																																														
		開館日数	348日	348日	349日	1日																																																														
		利用者数																																																																		
		a. 講堂	104,434人	96,920人	101,679人	4,759人																																																														
		b. 小ホール	25,077人	31,046人	28,512人	▲ 2,534人																																																														
		c. 会議室	64,851人	68,831人	70,904人	2,073人																																																														
		d. 実習室	5,391人	6,446人	6,574人	128人																																																														
		e. 和室	4,840人	4,961人	4,602人	▲ 359人																																																														
		f. 多目的室	32,860人	33,477人	33,860人	383人																																																														
		g. 体育室	15,168人	17,566人	18,668人	1,102人																																																														
		h. その他(楽屋等)	730人	13人	384人	371人																																																														
h. 図書室、学習室	19,629人	20,429人	20,027人	▲ 402人																																																																
計	272,980人	279,689人	285,210人	5,521人																																																																

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。	講堂を利用した大型鑑賞事業を実施し、施設をPRするとともに、優れた芸術文化に触れる機会を提供し、多くの方に来館していただいている。利用者のニーズを把握し、カルチャークラブの講座を増やすなど、気軽に足を運び、施設に親んでもらうための努力がなされている。			
	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>・アンケート結果の実施 施設運営に関する総合的な感想 満足・やや満足…89.1% 不満・やや不満…10.4%</p> <p>概ね満足しているが、更に質の高いサービスを提供し、利用者満足度を高めるために、各要望や苦情への柔軟な対応、適切な維持管理を継続していく必要がある。</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	
			調理実習室について、次回利用される方のためにも道具の点検・確認をする必要があるのでは。	定期点検を実施		
			障害者専用駐車場について、雨で水たまりとなっていて利用できない。	会館スタッフが水を掃き出し対処		
体育室のシャワーの温水レバーの向きがわかりにくい。	赤いシール添付					
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。	資金管理は適正に行われている。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。	概ね計画に沿った収支となった。自主事業を積極的に展開することで、自主事業収入は予算に比べて大きく増加した。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	71,888千円	指定管理事業費	187,434千円
			利用料金収入	41,735千円		
			自主事業収入	72,909千円		
その他収入	5,693千円					
		収支差額	4,791千円			

指定管理者の自己評価	<p>アイプラザ豊橋の指定管理者として第2期の2年度目、通算で7年目にあたり、これまでの6年間の経験と反省を活かして新たに策定した、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、「市民の文化活動及び生涯学習活動の向上に資する」という本施設の設置目標をさらに推進していくために、管理運営業務を着実に実施いたしました。また、利用状況においても各種利用促進策とサービス向上策及び自主事業の積極的な実施などにより、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策によるキャンセル等もありましたが、利用件数は前年度比419件増、利用人数5,521人増と前年を上回ることができました。自主事業につきましては、当初の計画10事業を上回る、鑑賞事業11事業、施設開放事業1事業および市民交流型事業2事業の合計14事業を実施し、市民の皆様にも楽しんで頂くことができました。次年度におきましても市民の皆様が親しみを感じ、アイプラザ豊橋のご利用を高めて頂けるよう内外に工夫改善を図るとともに積極的に自主事業を実施いたします。</p>
------------	---

総合評価	<p>講堂を利用した大型鑑賞事業を実施し、優れた芸術文化に触れる機会を提供することで、幅広い年齢層の方が多く来館しており、利用者数も増えている。カルチャークラブの講座を増やすなど、利用者のニーズに耳を傾け、誰もが気軽に足を運べる施設になるよう努力がされている。</p> <p>施設・設備の老朽化が進んでいるが、今後も指定管理者と市と情報共有を行い、来館者に不便が生じないよう、適切に維持管理を継続していく必要がある。</p>
------	--