

平成30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26年4月1日～平成31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29年度指定管理料(決算)	69,399千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	70,845千円

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。				
施設利用の許可状況	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や施設稼働率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29・30年度を比較)		平成28年度	平成29年度	平成30年度	比較(H30-H29)
閉館日数			347日	347日	347日	0日	
利用者数							
a. 市民文化会館			154,122人	146,953人	125,912人	▲ 21,041人	
b. 西川芸能練習場			4,972人	4,971人	5,549人	578人	
c. 公会堂	71,875人	64,394人	64,782人	388人			
【要因分析】			市民文化会館については、ホール空調設備の故障により夏季期間が利用できなかったため利用者数が減少した。				
施設利用状況	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・市内に約200ある文化団体の取りまとめをはじめ、自主事業として市民文化会館での各種展示会の開催や伝統芸能の邦楽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利用に取り組んだ。 ・前年度から引き続き、休館日を月1日のみとし、閉館時間も午後10時まで利用可能とするなど、市民サービスの向上に努めた。 				

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）	<ul style="list-style-type: none"> ・自主文化事業にあわせた、施設アンケート調査実施 ・アンケート調査の実施（3月） 施設運営に関する総合的な感想 満足している…62.5% 不満である…32.8% わからない…4.7%				
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応		
			文化会館のホールが6月～9月に使用できずに困っています。		令和元年度に修繕する。10月からは利用可能。		
			文化会館の駐車場が少なすぎる。		公共交通機関での来館の呼びかけ。		
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。	資金管理は確実に実行されている。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	収支計算書	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。				設備の故障による休館等に伴う利用料金の減少等があったものの、コスト削減に努めた収支状況となっている。
			収入の部		支出の部		
			指定管理料	70,845千円	指定管理事業費	97,293千円	
			利用料金収入	16,797千円			
			自主事業収入	8,997千円			
			その他収入	353千円			
収支差額			-301千円				

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>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すほか、利用者が安全安心に利用できるような適正に維持管理・運営を行いました。</p> <p>利用状況については、公会堂は微増し、市民文化会館は空調設備の故障が大きく影響し前年度比14%減となりましたが、自主事業として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> <p>なお、施設の老朽化が進んでいることから、専門担当者を配置し日常点検を実施するとともに、施設設備の故障対応として、うちの配布や扇風機・氷柱を活用するなど、少しでも快適に利用していただけるよう努めました。</p>
------------	---

総合評価	<p>市民文化会館の利用者数に関して、昨年度と比較し利用者数は全体で20,075人減少した。リハーサル室は利用が増えたものの、空調設備の不調によりホールの利用者数は14,231人減、会議室(第1～7)は7,829人減となった。</p> <p>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ことで、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。</p> <p>アンケートでは市が実施する空調設備故障に対する利用者からの意見が多く寄せられているが、指定管理者が実施する施設の維持管理については、不良箇所への迅速な対応が実施されており、施設利用者への影響を最小限に留めるよう努めている。</p>
------	---