

平成30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29年度指定管理料(決算)	76,723千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	74,052千円

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。	概ね事業計画書通りに実施し、観賞・参加機会の充実を図ることが出来た。工藤静香など著名なアーティストを誘致することにより、施設のさらなる賑わいを創出した。				
	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。	事業計画書に提案されている研修が計画的に実施されている。接遇マナー研修など、サービス向上へ向けた研修に取り組んでいる。				
	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、十分な取組がなされている。また、日常におけるリスクについての想定もされており、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)
			開館日数	349人	348人	348日	0日
			利用者数				
			a. 講堂	114,581人	105,164人	96,933人	▲ 8,231人
			b. 小ホール	25,780人	25,077人	31,046人	5,969人
			c. 会議室	59,752人	64,851人	68,831人	3,980人
			d. 実習室	5,557人	5,391人	6,446人	1,055人
			e. 和室	3,433人	4,840人	4,961人	121人
			f. 多目的室	31,816人	32,860人	33,477人	617人
			g. 体育室	17,016人	15,168人	17,566人	2,398人
h. 図書室、学習室	19,671人	19,629人	20,429人	800人			
計	277,606人	272,980人	279,689人	6,709人			
		【要因分析】 講堂を除く全ての部屋において、利用件数が増加している。講堂の利用者減少については、平成29年度と比較し、長期利用が無くなったことが要因となっている。					

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。	講堂を活かした大型鑑賞事業などを実施し、施設のPRを行うとともに、より気軽に施設を利用してもらえるよう努めている。また、カルチャークラブの講座など、利用者のニーズを捉えたサービス提供に努めている。			
	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）	アンケート（貸館事業に対する顧客満足度）調査 ・総合的な満足度 満足している…95.3% 不満である…4.7%  調査結果から、満足しているが95.3%となっており、全体として高い満足度を得ていると考えられる。引き続き、丁寧な対応を維持されることが求められる。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			学習室利用者から、一部利用者の喋り声がうるさいと苦情あり。	注意喚起の貼り紙を貼った。		
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	収支状況が収支計画と乖離していなかったか。	自主事業の積極的な実施による収入増と、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	74,052千円	指定管理事業費	159,308千円
			利用料金収入	41,010千円		
自主事業収入	42,480千円					
その他収入	4,628千円					
		収支差額	2,862千円			

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2期目の初年度(通算6年目)にあたり、これまでの経験と反省を活かしつつ、「市民の文化活動およ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、管理運営業務の工夫改善を図るとともに、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、施行規則並びに応募時にご提案させていただきました事業計画書に基づき、管理運営業務を確実に実施いたしました。また、利用状況においても5年間の管理運営における各種業務の推進によって、既存利用者による継続利用および新規利用者が増加し、利用件数は昨年度に比べ450件増加、利用者数も6,709人増加となりました。自主事業につきましては、事業計画書の通り鑑賞事業7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10事業を実施いたしました。鑑賞事業におきましては、新たな指定期間を迎えるにあたって掲げた方針「優れた芸術文化に出会えるホール」の役割を果たすために、工藤静香、高嶋ちさ子等のアーティストの公演を開催し、市民の皆様楽しんで頂くことができました。次年度におきましてアイプラザ豊橋の認知度をさらに高めるとともに、市民の皆様のご利用を高めて頂けるよう内外に工夫改善を図ってまいります。</p>
------------	--

総合評価	<p>約1500人を収容できる講堂を活かした大型公演の招聘や、利用者ニーズに応えたカルチャークラブの開催、施設利用者に参加を募り開催したアイプラザ豊橋フェスティバルなど、積極的な自主事業の実施により安定して利用者数を獲得している。</p> <p>老朽化が進む施設の点検、修繕を適切に実施し、利用者が安全、快適に施設を利用できる環境づくりに努めている。</p> <p>利用者アンケートによると、職員の対応、接遇については高評価を得ており、この6年間の継続的な研修の結果だと思われる。</p>
------	--