様式1

平成29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28年度指定管理料（決算）	69,399千円
平成29年度指定管理料（決算見込）	69,399千円

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。施設設備の老朽化が進んでいるが、専門担当者を配置して日常点検を強化するとともに迅速かつ適切な維持管理を行っている。
	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。新たな企画展の開催とともに、市民の文化活動への積極的な支援や伝統文化継承に対する支援も実施した。文化会館開館50周年記念事業として、施設が開館した1960年代を取り上げたコンサートや展示を行い、利用者の増加に努めた。
	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。	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・施設稼動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28・29年度を比較）	平成27年度 / 平成28年度 / 平成29年度 / 比較(H29-H28) 開館日数：348日 / 347日 / 347日 / 0日 利用者数 a.市民文化会館：150,874人 / 154,122人 / 146,953人 / ▲ 7,169人 b.西川芸能練習場：6,221人 / 4,972人 / 4,971人 / ▲ 1人 c.公会堂：70,243人 / 71,875人 / 64,394人 / ▲ 7,481人 【要因分析】 市民文化会館については、美術博物館の増築工事が完了したことにより展示室利用者が減少したが、開館50周年記念の自主事業開催によりホール利用者数は増加した。公会堂については、舞台照明修繕の実施により約１か月間の閉館期間があり、ホール利用者数が減少した。
	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。	・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覧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。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	・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…78.0%　不満である…14.5% わからない…7.5% 調査結果から、施設に対する総合的な満足度は高いと考えられる。特に、接遇面や施設の清潔さについて好評価を得ており、今後もサービスの維持向上が求められる。公演スケジュール等の施設からの情報発信については、効果的な広報の実施が必要である。

様式1

	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			豊橋の東側にここしか使いやすい会館が無いのでありがたい。スタッフの方々も親切にいろいろと教えて下さり助かりました。（文化会館）		―	
			駐車場が少ない。（文化会館）		公共交通機関の利用、車の場合は乗り合わせでの利用を啓発している。短時間利用者用の駐車スペースを設置し、予約申請者等に配慮した。	
			スタッフの方が困っていそうなところで気が付いて声をかけて下さり、助かりました。（公会堂）		―	
	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。	文化会館ホールの冷房が故障したため、緊急措置として４か月間エアコンをリースしたため支出が増加した。また、施設老朽化による修繕増加も支出増加の一因である。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	69,399千円	指定管理事業費	101,091千円
			利用料金収入	19,677千円		
			自主事業収入	9,282千円		
			その他収入	335千円		
					収支差額	-2,398千円

指定管理者の自己評価	文化会館は、豊橋市民の文化芸術活動の拠点として位置づけられており、平成29年度は開館50周年記念事業として「1960年代青春のポップスコンサート」をはじめ、「映画ポスター展～1970年代華開く娯楽文化」や「加藤訓子ソロマリンバリサイタル“BACH”」を開催し、多くの方に楽しんでいただくことができました。また、新たな企画展の開催とともに、市民の文化活動への積極的な支援や伝統文化継承に対する支援も実施しました。 昨年度は美術博物館増築工事、企画展の影響により展示室の利用が多かったが、それらがなくなったことなどにより文化会館全体の利用者数は減少しましたが、ホールについては前年度より利用者数が増加しており、開館50周年記念事業の開催等による成果が表れたものと考えております。 施設設備の老朽化が進んでおりますが、市民が安心して利用できるよう、専門担当者を配置して日常点検を強化するとともに迅速かつ適切な維持管理を行いました。 公会堂は、利用しやすい市民の活動の拠点として86年の長きにわたり、市民に愛され活用されております。平成29年度は舞台照明設備更新修繕のため約1か月間ホールの利用を休止しましたが、利用者が安全安心に利用できるよう適正に維持管理・運営を行いました。

総合評価	接遇面、施設の維持管理を含めた環境面でも高い満足度を得ており、質の高い市民サービスが提供できていると考えられる。 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。 老朽化が進む施設の維持管理について、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。