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	ライフポートとよはし（労働会館、勤労青少年ホーム、教育会館、男女共同参画センター、コンサートホール及び中ホール）
所在地	豊橋市神野ふ頭町3の22
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）	139,968千円
平成29年度指定管理料（決算見込）	139,968千円

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。東京交響楽団のコンサート招聘など、クラシック専用ホールの特性を生かした事業を行い、市民の音楽鑑賞機会を創出するとともに、音楽団体等の活動支援を行うことで、市民音楽活動の醸成を図っている。
	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。	利用者数の決定は、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.コンサートホール	54,354人	67,137人	67,833人	696人
b.中ホール	41,556人	39,593人	39,050人	▲ 543人
c.教育会館	24,792人	26,886人	25,506人	▲ 1,380人
d.男女共同参画センター	55,955人	60,136人	51,845人	▲ 8,291人
e.労働会館	3,741人	7,477人	3,805人	▲ 3,672人
f.勤労青少年ホーム	20,099人	20,918人	16,902人	▲ 4,016人
計	200,497人	222,147人	204,941人	▲ 17,206人

【要因分析】
昨年度の海フェスタ東三河のような大きなイベントがなかったため、全体として利用者数が減少した。コンサートホールについてはコンサート等の音楽利用が増え、利用者数も年々増加している。

施設利用状況に関する事項	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。	・コンサートホールの特性を生かし、市民音楽活動を支援するとともに、東京交響楽団のコンサートを招聘し、良質な音楽公演の鑑賞機会を提供した。 ・ホームページによるイベント等の情報発信の充実を図り、広報活動にも力を注ぎ、集客に努めた。 ・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…85.9%　　不満である…12.7% わからない…1.4% 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、マナー、接遇、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。

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	
			フィットネスルームの室温調整ができるとうれしい。		要望に応じて適宜室温調整を行っている。	
			空き情報がネットで見られると助かる。		あいち共同利用型施設予約システムで予約状況の確認、利用申請が行えることを案内している。	
			施設が古くなって来たようで備品も古い。		—	
	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	139,968千円	指定管理事業費	151,575千円
			利用料金収入	15,405千円		
			自主事業収入	2,453千円		
			その他収入	407千円		
					収支差額	6,658千円

指定管理者の自己評価	充分な駐車場を備えた複合施設として特徴を生かした利用を促進してきました。 自主事業では東京交響楽団の演奏会を開催し、市民に上質な音楽の鑑賞機会を提供することができました。また、市民団体の音楽芸術発信の場として活動を推進するとともに、ホームページによるイベント等の情報発信の充実を図り、広報活動にも力を注ぎました。 施設の維持管理については、施設開館後23年が経過し、修繕の原因把握・修繕方法など市と協議し、利用者が安心して使用できる施設として、雨漏り対策や消防用・空調設備の修繕等、安全快適な施設をめざし管理運営を行いました。

総合評価	施設の清潔さについては高い評価を得ており、利用者が気持ちよく施設を利用できるよう維持管理が実施されている。また、省エネに努めることで光熱水費を抑えることができ、適切な施設運営が実施されている。 音楽ホールの特性を生かした自主事業公演の開催や、地元音楽団体への支援など、コンサートホールの設置目的である音楽文化の振興に寄与している。 施設・設備の老朽化への対策を講じるため、市と指定管理者の情報共有を行う必要がある。