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	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25年4月1日～平成30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）	77，190千円
平成29年度指定管理料（決算見込）	76，723千円

<table>
<tr><th colspan="2">項　目</th><th>基準</th><th>評価</th></tr>
<tr><td rowspan="6">管理業務の実施状況に関する項目</td><td>維持管理業務の実施状況</td><td>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。</td><td>仕様書に基づき適正に行われている。</td></tr>
<tr><td>自主事業等の実施状況</td><td>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。</td><td>事業計画書での提案より多くの自主事業を実施し、観賞・参加機会の充実を図ることが出来た。ORANGE RANGE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。</td></tr>
<tr><td>人員配置等の業務体制</td><td>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。</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>職員研修の実施状況</td><td>事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>個人情報保護の措置状況</td><td>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。</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>緊急時対応への取組状況</td><td>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。</td><td>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。</td></tr>
<tr><td rowspan="5">施設利用状況に関する事項</td><td>施設利用の許可状況</td><td>利用者の公平な選考を確保しているか。</td><td>利用の決定は、規則・要綱に則し適正に行われている。</td></tr>
<tr><td>施設利用状況</td><td>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）</td><td>
<table>
<tr><th></th><th>平成27年度</th><th>平成28年度</th><th>平成29年度</th><th>比較(H29-H28)</th></tr>
<tr><td>開館日数</td><td>350日</td><td>349日</td><td>348日</td><td>▲1日</td></tr>
<tr><td colspan="5">利用者数</td></tr>
<tr><td>a. 講堂</td><td>113,029人</td><td>114,581人</td><td>105,164人</td><td>▲ 9,417人</td></tr>
<tr><td>b. 小ホール</td><td>32,039人</td><td>25,780人</td><td>25,077人</td><td>▲ 703人</td></tr>
<tr><td>c. 会議室</td><td>60,564人</td><td>59,752人</td><td>64,851人</td><td>5,099人</td></tr>
<tr><td>d. 実習室</td><td>5,573人</td><td>5,557人</td><td>5,391人</td><td>▲ 166人</td></tr>
<tr><td>e. 和室</td><td>3,178人</td><td>3,433人</td><td>4,840人</td><td>1,407人</td></tr>
<tr><td>f. 多目的室</td><td>28,932人</td><td>31,816人</td><td>32,860人</td><td>1,044人</td></tr>
<tr><td>g. 体育室</td><td>15,853人</td><td>17,016人</td><td>15,168人</td><td>▲ 1,848人</td></tr>
<tr><td>h. 図書室、学習室</td><td>18,582人</td><td>19,671人</td><td>19,629人</td><td>▲ 42人</td></tr>
<tr><td>計</td><td>277,750人</td><td>277,606人</td><td>272,980人</td><td>▲ 4,626人</td></tr>
</table>
【要因分析】
会議室、和室、多目的室については、施設の認知度向上などにより継続利用者、新規利用者ともに利用者数が増加している。講堂の利用者減少については、件数自体は昨年と変わらないが、1件あたりの催物の集客数が減少していることが要因となっている。
</td></tr>
<tr><td>サービス向上等への取組状況</td><td>施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>利用者満足度調査結果</td><td>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）</td><td>アンケート（貸館事業に対する顧客満足度）調査の実施…平成30年1月～3月実施
・利用説明のわかりやすさ
満足…93.0%　　不満足…7.0%
・利用までの対応
満足…97.0%　　不満足…3.0%
・周辺施設の環境・景観
満足…94.0%　　不満足…6.0%

調査結果から、接遇面で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。</td></tr>
</table>

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
			調理実習室に案内板がないので購入してほしい。	案内板を購入した。
			学習室を利用している方から「中学生や分別のない大人が喧しくて迷惑」との投書あり。	学習室に注意喚起の張り紙を貼った。
			入口付近に消毒剤を置いてほしい。	入口に消毒剤を設置した。
	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。	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 76,723千円	指定管理事業費 147,921千円
			利用料金収入 42,446千円	
			自主事業収入 37,488千円	
			その他収入 1,255千円	
			収支差額	9,991千円

指定管理者の自己評価	アイプラザ豊橋の指定管理者として最終年度の5年目にあたり、これまでの4年間の経験と反省を活かし、管理運営業務の工夫改善を図ってきました。また、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。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アイプラザ豊橋の認知度がさらに高まったことなどにより、既存利用者による継続利用及び新規利用者が増加し、利用件数は昨年度に比べ706件増加となりました。自主事業につきましては、様々なジャンルにおいて合計11事業を実施したことにより、市民の皆様に鑑賞・参加の機会の創出・充実を図ることができました。特にアイプラザ豊橋フェスティバルにおいては、前年度を上回る様々な会館利用者（団体）に参加いただき、来場者数も過去最高の1,600人となりました。この5年の指定管理期間でアイプラザ豊橋の知名度アップと市民の皆様に喜んでいただく運営ができたと自負しております。

総合評価	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。 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。 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5年間の継続的な研修の結果だと思われる。