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	穂の国とよはし芸術劇場（プラット）
所在地	豊橋市西小田原町123番地
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28年4月1日～平成33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）	78,296千円
平成29年度指定管理料（決算見込）	70,122千円

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。	維持管理業務は、特別目的会社が行っている。
	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。	概ね事業計画書通りに実施されている。実施している事業は、芸術文化の振興及び地域の活性化を図るための事業であり、施設の更なる認知度向上、まちなかの活性化等に一定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。	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。専門性を持ったスタッフを育成するため、内部研修のほか、外部の専門的な研修も活用している。
	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いる。また、マイナンバーの管理についても専任管理者を置き、管理システムを導入するなど適切に対応するとともに、職員に対する周知も徹底している。また、個人情報保護に関する研修会等を定期的に開催し、取扱の徹底・強化に努めている。
	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。	マニュアル、非常連絡網が整備され、定期的に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。
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	350日	349日	348日	▲1日
利用者数				
a. 主ホール	95,428人	110,721人	103,868人	▲ 6,853人
b. アートスペース	30,805人	36,003人	37,037人	1,034人
c. 創造活動室	24,856人	30,869人	26,782人	▲ 4,087人
d. 研修室	13,828人	17,576人	16,576人	▲ 1,000人
e. 交流スクエア等	56,357人	111,375人	57,292人	▲ 54,083人
計	221,274人	306,544人	241,555人	▲ 64,989人

【要因分析】
昨年度のあいちトリエンナーレ2016のような大きなイベントがなかったため利用者数が減ったが、利用件数は増加している。また、通常ベースで考えると利用は増加している。

	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。	・ホームページやメールマガジン、劇場広報誌をはじめとする各種広報活動により、イベント情報の発信、施設PRを効果的に行っている。 ・劇場の特性を活かした自主事業の実施により、利用者サービス、施設の認知度向上に努めている。 ・芸術文化に関する高い専門性と豊富な経験、知識を有する職員を配置することで、質の高い舞台芸術公演を実施し、市民の鑑賞体験を蓄積するとともに、市内外からの来場者を増やすことでまちなかの活性化にも貢献している。
	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。（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…98.5%　　不満である…1.5% 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。今後もサービスのさらなる向上と効果的な情報発信が求められる。

様式1

			内容	対応
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	設備、立地、値段ともに満足しています。	－
			２２：００まで使えるのがありがたい。	－
			マイクのコードがきれいな状態でないことが時々あります。	利用者へ声かけ、気づいた職員が整えるよう指導。
	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	70,122千円	指定管理事業費	127,517千円
	利用料金収入	37,360千円		
	自主事業収入	23,407千円		
	その他収入	3,661千円		
			収支差額	7,033千円

指定管理者の自己評価	開館5年目を迎え、開館記念日にトーク&コンサートを行うなど、一つの節目の年となりました。 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、貸館公演における広報・チケット販売機能の充実により利用者満足度の向上に取り組みました。チケット委託件数・額ともに増加傾向にあり、プラットチケットセンターの認知度と利用状況も高くなっています。 自主事業は、舞台芸術の鑑賞機会の創出と、高校演劇部の支援、地域のアートイベントと連携など、市民の芸術文化活動の拠点としての運営に努めました。 なお、平成28年度から実施している創造活動室F・Gの引下げは、前年度に引き続き稼働率の平準化と上昇につながっており、市民のニーズの掘り起こしに成功したものと評価しています。

総合評価	施設利用者に対するアンケート調査結果から、施設運営やスタッフの接遇に対して高い満足度を得ている。 劇場ホームページの充実、SNS、エフエムとよはし等を活用した定期的なイベント情報案内の実施により、施設の認知度向上に加え、効果的な情報発信がなされており、訪客につながっている。 今後も質の高い芸術に触れられる機会を提供するとともに、芸術文化活動を支える人づくりや新たな芸術文化を創造する拠点施設として運営していく必要がある。