

令和3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)
令和2年度指定管理料(決算)	63,576千円
令和3年度指定管理料(決算見込)	72,449千円

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。 当初10事業(鑑賞事業7事業、市民開放事業1事業、市民交流型事業1事業)を計画していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響により3事業(鑑賞事業2事業、市民開放事業1事業)が中止となり、合計7事業の実施となった。					
	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なされており、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を遵守し、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。 事業計画書に基づき、研修が実施されている。接遇マナー研修の実施の他、外部で行われるアートマネジメント研修に参加するなど、職員教育に努めている。					
	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定に基づき、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。 利用の決定は、規則・要綱に即り、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等についてはどうなっているか。(利用状況を数値化して令和2・3年度を比較)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較(R3-R2)	
			開館日数	349日	348日	348日	0日
			利用者数				
			a. 講堂	101,679人	22,782人	65,838人	43,056人
			b. 小ホール	28,512人	14,695人	20,943人	6,248人
			c. 会議室	70,904人	33,173人	36,681人	3,508人
			d. 実習室	6,574人	3,725人	4,814人	1,089人
			e. 和室	4,602人	1,608人	1,310人	▲ 298人
			f. 多目的室	33,860人	21,461人	25,092人	3,631人
g. 体育室			18,668人	13,785人	16,969人	3,184人	
h. その他(楽屋等)	384人	123人	310人	187人			
i. 図書室、学習室	20,027人	16,350人	19,153人	2,803人			
計	285,210人	127,702人	191,110人	63,408人			
		【要因分析】 利用人数増加の要因としては、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響も徐々に緩和傾向にあり、講堂の利用件数が前年度に比べ50件増、利用人数も43,056人増えたことが大きな要因です。					
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は実施されているか。 新型コロナウイルスの影響により、利用時間の短縮や収容人数の制限等の様々な制約があったが、可能な範囲で市民の方に優れた芸術文化に触れる機会の提供を行った。カルチャークラブにおいては、定期講座の他、「フラワーアレンジメント講座」「似顔絵教室」を単発で実施し、利用者の新規開拓を図った。各種事業の実施にあたっては、facebookを活用し、市民にPRを行っている。						
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) ・感染対策を行い、今年度は実施した。(R2は未実施) 施設運営に関する総合的な感想 満足・やや満足…92.6% 不満・やや不満…7.4% 概ね満足している。職員の接遇や説明のわかりやすさで高評価を得ており、職員研修の効果ができていると考えられる。引き続き高い水準を維持できるよう努めたい。						

意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応			
		学習室でマスクをせずにくしゃみなど平気でしている人がいます。注意してもすぐにマスクを外すので定期的に見回りをお願いします。	見回りの実施。学習室の利用受付時に利用時の注意事項として伝える。			
		受付手続等、丁寧に対応していただき満足しています。	—			
		図書館もあり、とても便利だと思います。	—			
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。	資金管理は適正に行われている。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。	コロナウイルス感染症の影響から、収入も支出も予算より少なくなった。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	72,449千円	指定管理事業費	128,899千円
			利用料金収入	38,839千円		
			自主事業収入	14,142千円		
その他収入	3,270千円					
		収支差額	-199千円			

指定管理者の自己評価	<p>本年度はアイブラザ豊橋の指定管理者として第2期の4年目、通算では9年目となりました。本年度は昨年度に続き、新型コロナウイルス感染症拡大という事態の影響を受け、利用者の皆さまにも多大なご不便のあった1年となりました。このような状況下の中で新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を十分に講じ、令和3年度事業計画書ならび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、施行規則に基づき管理運営業務を着実に実施いたしました。</p> <p>自主事業につきましては、当初10事業（鑑賞事業7事業、市民開放事業1事業、市民交流型事業1事業）を計画しておりましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響により3事業（鑑賞事業2事業、市民開放事業1事業）が中止となり、合計7事業の実施となりました。鑑賞事業においては十分な新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じ、市民の皆さまに楽しんで頂ける自主事業ができたと考えております。</p>
------------	---

総合評価	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、計画していた自主事業の一部が中止となるなど、苦しい運営は続くものの、感染対策を講じながら施設運営を行い、令和2年度に比べ利用者数は増加した。</p> <p>自主事業では、「しまじろうコンサート」、「ORANGE RANGE ライブツアー」等の公演事業や、「面打ち」や「二胡」等のカルチャークラブを実施するなど子供からお年寄りまで、様々な年齢層が楽しめるよう企画されている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響で中止となってしまった事業もあったが、7つの事業を実施することができ、市民に文化に触れる機会を提供できた。そのほか単発のカルチャークラブとして「似顔絵教室」を新たに開講する等、利用者ニーズの掘り起こしや利用満足度の向上につなげる努力も行っている。</p>
------	--