様式1

令和5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31年4月1日～令和6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4年度指定管理料（決算）	73，355千円
令和5年度指定管理料（決算見込）	73，755千円

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。	計画書に基づき、邦楽鑑賞会や市民茶会をはじめとした各種自主事業が実施されている。
	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。	協定書等の個人情報保護規定、公益財団法人豊橋文化振興財団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。	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4・5年度を比較）	（下表参照）
	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。	利用者が快適かつ安全に施設利用できるよう、備品修繕等の環境整備を適切に実施した。施設のPRについて目立つ取り組みはない。
	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）	・アンケート調査の実施 施設運営に関する総合的な満足度 満足・やや満足…63%　普通…30.9% 不満・やや不満…3.9%　わからない…2.2% 調査結果から、「満足・やや満足」「普通」の計は93.9%と一定の支持を受けている一方で、「満足・やや満足」のみでは63%である。より利用者満足度を高めるために、今後も施設の利便性及びサービスの維持向上が求められる。
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	（下表参照）
	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・迅速に対応している。

施設利用状況

	R3年度	R4年度	R5年度	比較(R5-R4)
開館日数	347日	347日	348日	1日
利用者数				
a.　市民文化会館	90,186人	84,962人	87,334人	2,372人
b.　西川芸能練習場	4,574人	3,206人	6,523人	3,317人
c.　公会堂	34,671人	51,442人	60,438人	8,996人
計	129,431人	139,610人	154,295人	14,685人

【要因分析】
利用者数は3施設で昨年度より14,685人（10.5%）増加している。令和元年度に発生した新型コロナウイルス感染症は令和5年5月8日に感染症の分類が季節性インフルエンザと同じ5類相当となり、利用状況は順調に推移している。

意見箱等

a. 市民文化会館	対応
駐車場が少ない。（文化会館）	ご不便をおかけしたことをお詫びし、自動車の乗り合わせでの来場をお願いするなどの対応をした。
古いモダンな建物はとても魅力的ですので、これからも残してほしいです。（公会堂）	―

様式１

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。	指定管理業務については概ね収支計画書通りの収支状況となっている。 自主事業については支出の方が大きくなっている。
		収支計算書	（下表）

収入の部		支出の部	
指定管理料	73,755千円	指定管理事業費	99,255千円
利用料金収入	23,163千円	自主事業費	8,270千円
自主事業収入	5,949千円		
その他収入 （支援補助金等）	2,211千円		
		収支差額	-2,447千円

指定管理者の提案事業の実施状況	主な自主事業として以下の事業を実施した。 ○邦楽鑑賞会 令和５年４月～10月　７回開催　ホール　入場者数700名 ○豊橋邦楽大会　民謡・新舞踊の部　民謡・大正琴・三味線・箏曲・長唄等の部 令和５年11月18日（土）・19日（日）　ホール　参加者数425名 ○春の市民茶会 令和５年４月９日（日）・23日（日）　参加者数2,818名 ○秋の市民茶会 令和５年10月21日（土）・22日（日）　参加者数2,631名 ○コーラスのつどい 令和５年11月８日（水）　ホール　入場者数280名 ○豊橋総合いけばな展（春・秋） 令和５年４月22日（土）・23日（日）　展示室　入場者数2,712名 ○ポスターでみる華麗なる音楽映画～ミュージカル・アーチストから昭和歌謡～ 令和５年８月４日（金）～ ８月13日（日）　展示室　入場者数774名
当年度の対応方針	駐車場の利用については、継続して催事の事前打ち合わせの際に利用者（申請者）に対して、駐車場の台数についての説明や自動車の乗り合わせでの来場をお願いするなど、丁寧な対応を行うよう求める。アンケートについては、実施方法や実施時期の見直しを行い、利用者の意見を反映させた施設運営を期待する。
指定管理者の自己評価	豊橋市民文化会館及び豊橋市公会堂はいずれも施設設備の老朽化が進んでいるが、様々な地域の文化団体の活動拠点となっている。 新型コロナウイルスの５類移行にともない施設利用は利用者数では回復傾向にあるものの、施設利用料金収入では豊橋市民文化会館においてはやや力強さに欠け、予算額の88%となった。一方豊橋市公会堂は同110%、西川芸能練習場は同160%と増加している。支出面では、前年度と同様提案時と比較して光熱費は高止まりしたが、市の支援補助金の活用や修繕費の減少もあり、大きく収支バランスを崩すことは免れた。 いずれの施設も設備の老朽化が進む中、故障等の保全に努め、音響設備、空調設備等の修繕などを実施し、利用者が安心して使用できるように管理運営できたものと評価している。 なお、自主事業として各種市民団体と協力して実施する「市民茶会」「豊橋邦楽大会」「コーラスのつどい」及び「映画ポスター展」をはじめとする各種展覧会を開催し、市民の芸能・生活文化の振興はもとより、文化を通じた地域交流の拠点としての機能を一定程度果たしていると評価している。
総合評価	新型コロナウイルス感染症の５類感染症移行に伴い利用者数は回復傾向にある。 自主事業については、ホールや和室、展示室などを活かした多様な事業を着実に実施している。 施設修繕については、大規模な改修工事を見据えながら、緊急性の高いものから計画的に実施している。 アンケートの回収数については1割程度増加したが、市民サービス向上のため、より多く回収する必要がある。
次年度の対応方針	令和6年度から7年度にかけて、市民文化会館の改修工事を実施予定である。部分的な施設休館が続くため、指定管理者には柔軟な施設運営を期待する。 公会堂は、文化施設かつ文化財としての価値をPRするように求める。また、文化会館のホール休館に伴い、市民利用が公会堂に遷移することが想定されるため、初めて利用される市民に対して、丁寧な接遇を依頼する。 アンケートの実施については、改修工事中ではあるが、方法を工夫しながら実施するよう求める。