

令和 5 年度

アイプラザ豊橋 事業報告書

自 令和 5 年 4 月 1 日
至 令和 6 年 3 月 31 日

アイプラザ豊橋 指定管理者
株式会社ケイミックスパブリックビジネス

目次

■事業報告書

1. 概要	P 2
2. 管理業務の実施状況に関する事項	P 3
3. 管理施設の利用状況に関する事項	P 4
4. その他	P 5

■添付資料

No.1 「令和 5 年度	各種保守点検等実施状況」	P6
No.2 「令和 5 年度	修繕実施一覧」	P7
No.3 「令和 5 年度	苦情・要望等処理状況」	P8
No.4 「令和 5 年度	エネルギー消費量及び光熱水費実績」	P10
No.5 「令和 5 年度	施設利用実績」	P11
No.6 「令和 5 年度	施設利用状況」	P12
No.7 「令和 5 年度	自主事業実施一覧」	P13
No.8 「令和 5 年度	収支報告書」	P15

1. 概要

- (1) 本年度はアイプラザ豊橋の指定管理者として第3期の1年目、通算11年目となりました。管理運営にあたっては、これまでの2期10年間の経験を生かしつつ、第3期目の応募時に策定しました事業計画書、管理に関する協定書、仕様書、条例、施行規則、その他の業務マニュアルに基づき、業務を着実に実施いたしました。
- (2) 施設の利用状況としては、本年度よりコロナウイルス感染症が5類へと移行され、利用制限がなくなってから約1年が経ちました。利用者の意識も大きく変化し、来館者数は前年度比102.6%、利用件数は同101.2%となりました。ただし、個人利用は感染症の流行以前に回復しつつありますが、企業の利用については減少傾向から回復しきれていない状況にあります。これは会議等におけるネット環境の活用が拡大し、実施形態が変化したことが大きな要因と考えております。このため、今後は新たな利用方法を提案するなどし、多くの市民の皆さまに引き続き親しんでいただける施設を目指すとともに、更なる各種サービス向上に取り組んでまいります。
- (3) 自主事業につきましては、本年度の事業計画書において鑑賞事業7事業、施設開放事業2事業、市民交流型事業2事業の計11事業を計画していましたが、より市民の皆さまに喜んでいただける機会を増やすべく、鑑賞事業3事業を追加し、計14事業を実施しました。子供から高齢者まで様々な世代の皆さまに多彩なジャンルの事業を提供し、楽しんで頂けたものと受け止めております。
- (4) 収支につきましては、収入面では施設利用料が前年度比1,301千円減となりました。一方、支出面では、光熱水費が大幅に高騰し、予算を3,500千円超過する実績となりました。この高騰に対し、2,356千円の支援金を補助していただいたこと、また、自主事業において6,620千円のプラスとすることができたことにより、最終的な収支差として-33千円となりました。

2. 管理業務の実施状況に関する事項

(1) 維持管理業務

a. 施設維持管理業務、保守点検業務の実施

安全で快適に市民の皆様にご利用いただくため、清掃業務、設備管理業務、舞台管理業務を含む施設維持管理業務、保守点検業務等を、仕様書に基づき年間計画書の通り確実に実施し、施設の維持管理、保全に努めました。

※添付資料 No. 1「令和 5 年度 各種保守点検等実施状況」参照

b. 施設設備等修繕の実施

施設設備の不具合が生じた箇所については、優先順位をつけ、効果的な執行を心掛けました。主な実施事項としては、冷温水発生機のインバーター修理、屋内消火栓設備の改修、消火器交換等を迅速に実行いたしました。今後も安全の確保を最優先とし、施設設備の長期維持保全を念頭に効果的な実行をまいります。尚、本年度は 20 件を実施し、修繕費は合計 4,936 千円となりました。

※添付資料 No. 2「令和 5 年度 修繕実施一覧」参照

(2) 管理運営業務

a. 管理運営体制

職員体制は総括責任者である館長の下、総務課長と営業係長を各 1 名、受付スタッフ 8 名、事務スタッフ 2 名が事務室を担当し、この他、業務委託による舞台業務、清掃業務、設備業務を含め、総勢 28 名の人員体制で各種管理運営業務にあたりました。なお、1 月に館長が交代いたしました。

b. 教育訓練の実施

各種教育訓練については、前年度に引き続き接客マナー研修をはじめとした各種研修を実施致しました。更に本年度は人権研修を新たに実施いたしました。消防訓練につきましては、10 月に避難誘導、消火器訓練、非常放送設備使用訓練、3 月に火災通報訓練、消火器訓練、初期消火、誘導訓練をそれぞれ実施しました。今後は、これらの研修訓練で学んだことを、施設の管理運営に反映させ、安全の確保はもとより、サービス向上に努めてまいります。

c. 苦情、要望について

苦情、要望として、窓口やご意見箱にて様々なご意見を収集しました。多くは空調をはじめとする施設設備や備品の不具合に対するものでしたが、要望の中ですぐに対応が可能なものにつきましては迅速な対応を心掛けたため、大きなクレームをいただくことはありませんでした。今後も全職員へ情報を共有し、施設や備品の状態確認に気を配ってまいります。

※添付資料 No. 3「令和 5 年度 苦情・要望等処理状況」参照

d.エネルギー消費量

各種エネルギー消費量については、前年度比で電気が 672kwh の減（前年度比 99.9%）、ガスが 8,866 m³の増（同 111.7%）、水道が 1,394 m³の増（同 133.8%）となりました。特に水道使用量は、11月に発覚した空調機からの漏水があった為、大幅に増加しました。現在は応急処置にて対応中です。一方、各使用料金としては、電気が前年度比 2,058 千円減（前年度比 90.4%）、ガスが 1,686 千円減（同 89.5%）、水道が 830 千円増（同 131.3%）となりました。電気料金は電力会社を変更したため、削減する事ができました。次年度以降も、エネルギー料金の高騰は続くものと予測されます。引き続き使用エネルギー量の節減に努めて参ります。

※添付資料 No. 4「令和 5 年度 エネルギー消費量及び光熱水費実績」参照

3. 管理施設の利用状況に関する事項

(1) 利用状況

全体の利用件数は前年度に対し 129 件の増となりました。内訳は講堂が 6 件、実習室が 57 件、多目的室が 40 件増となったのに対し、小ホールは 72 件、会議室・和室が 66 件、体育室が 7 件減となりました。

利用の自粛ムードはなくなってきましたものと思われまます。今後も利用者の皆さまが安心してご利用して頂ける環境づくりを行ってまいります。

(2) 利用人数

図書館、学習室を含む全施設の利用人数は 206,484 人（前年度比+5,330 人）でした。増加の主な要因といたしましては、新型コロナウイルス感染症の 5 類移行後、講堂での大人数の利用が増加したことが大きな要因となりました。内訳としては講堂 75,431 人（前年度比+7,478 人）、小ホール 22,865 人（同▲3,447 人）、会議室計 44,859 人（同+1,686 人）、実習室計 5,421 人（同+914 人）、和室計 1,378 人（同▲262 人）、多目的室計 22,010 人（同+314 人）、体育室 15,560 人（同▲163 人）、図書室 13,025 人（同+386 人）、学習室 5,912 人（同▲1,514 人）その他 23 人（同▲62 人）となっております。

(3) 利用料金

利用料金については、前年度より 1,187 千円減の合計 33,903 千円の実績となりました。なお、施設減免利用につきましては、前年度比 1,106 千円増の 2,187 千円でした。

※添付資料 No. 5「令和 5 年度 施設利用実績」

添付資料 No. 6「令和 5 年度 施設利用状況」参照

4. その他

(1) 自主事業の実施状況

本年度は事業計画書でご提案の鑑賞事業 7 事業、施設開放事業 2 事業、市民交流型事業 2 事業の計 11 事業を予定していましたが、コロナウイルス感染症の 5 類への移行に伴い、市民に喜んで頂く鑑賞事業 3 事業を加えたことにより、計 14 事業を実施いたしました。

鑑賞事業としては、著名なアーティスト等を招聘するものとして「ゴスペラーズ坂ツアー」「スターダスト☆レビュー ツアー」「工藤静香 Acoustic Live Tour」「CRAZY KEN BAND World Tour」「特撰落語会 三遊亭小遊三・林家たい平 二人会」「青春のアイドルヒットステージ」の 6 事業、ファミリー向けのものとして「ワンワンまつりわっしょいしょい編」「恐竜ラボ！キング・オブ・ハンターズ from DINO-A-LIVE」「しまじろうときらきらぼしのクリスマスコンサート」の 3 事業を実施したほか「04 Limited Sazabys pre. 「HOMESICK」 supported by JR 東海」は、豊橋南高校卒 GEN 氏に浅井市長から「とよはしミュージックアンバサダー」を委嘱するセレモニーが行われるなど、市民が一体となった事業となりました。

市民交流型事業として実施している「アイプラザ豊橋カルチャークラブ」におきまして、昨年まで実施してきました 9 講座にリフレッシュヨガを加えた 10 講座を今年で実施した他、「フラワーアレンジメント教室」「寄せ植え」を単発講座として実施し、利用率の低い実習室の利用促進を図るとともに、新たな市民の皆様がカルチャークラブに参加するきっかけづくりをおこないました。

また、第 9 回アイプラザ豊橋フェスティバルにおいては、会館利用者の成果発表としてステージ発表、作品展示を行うと共に、市や体験教室などカルチャークラブの参加者以外の来場者にも楽しんでいただけるイベントを開催することで、多くの市民の皆様に足を運んでいただきました。

※添付資料 No. 7「令和 5 年度 自主事業実施一覧」参照

(2) その他の取組みについて

- a. ホームページを変更しました。スマホ対応の画面構成にし、より利便性のアップを図りました。
- b. 市内中学校の職場体験 3 名の受け入れ実施をしました。
- c. 環境美化の実施 クリスマスやお正月等の時期に飾り付けを行うなど、季節感の演出に努めました。更には、建物出入口に花の苗を植えたプランターを設置し、本施設の美化に注力しました。
- d. テスト週間時に会議室を学習室として開放をしました。
- e. 図書室にスタンド型ライトを新設し利便性の向上を図りました。
- f. 本年度も引き続き、新型コロナウイルス感染症対策は消毒の設置や職員マスク着用等は一部継続し実施しました。

今後もより多くの市民の皆様に親しまれ、愛される施設づくりを目指してまいります。

添付資料 No. 1 「令和 5 年度 各種保守点検等実施状況」

令和5年度 保守点検等実施状況														
No.	内 容	回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1	清掃業務(日常・定期)	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
2	舞台等管理業務	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
3	舞台機構保守点検業務	8回	●4/20		●6/21	●7/24		●9/11	●10/12		●12/27		●2/5	●3/1
4	舞台音響設備保守点検業務	講堂2回 小H11回					●8/9					●1/9		
5	舞台照明設備保守点検業務	3回			●6/8				●10/4-5					●3/9-10
6	消防設備保守点検業務	2回					●9/19							●3/18-25
7	防火対象物定期点検業務	1回												●3/18-26
8	エレベーター設備保守点検業務	月1回	●4/28	●5/23	●6/23	●7/19	●9/1	●9/15	●10/26	●11/27	●12/25	●1/23	●2/19	●3/27
9	家用電気工作物保守点検業務	6回	●4/21		●6/23		●8/25		●10/4		●12/18		●2/14	
10	非常用発電機設備保守点検業務	2回	●4/17						○故障中					○故障改修
11	空調・給排水衛生管理業務	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
12	設備運転管理業務	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
13	冷温水発生機保守点検業務 (薬品洗浄H30 R3)	4回	●4/17				●8/21			●11/2			●2/19	
14	加湿器保守点検業務	4回									●12/18	●1/15	●2/19	●3/18
15	空調用自動制御機器保守点検業務	2回		●5/15						●11/20,21				
16	ピアノ調律													
	講堂(スタインウェイ)	4回			●6/26				●10/31			●1/18		●3/29
	講堂(ヤマハCF)	4回				●7/19			●10/19			●1/18		●3/29
	講堂(ヤマハC-7B)ホワイエ	1回											●2/16	
	リハーサル室(カワイBL71)	2回			●6/23						●12/15			
	小ホール(カワイKG6C)	4回	●4/24			●7/25			●10/23			●1/24		
	多目的室3(カワイK-50)	2回			●6/2						●12/15			
17	警備業務	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
18	樹木等剪定業務	2回	●4/17	●5/15	●6/19		●8/21	●9/19	●10/16	●11/20				
19	給湯用ボイラー設備保守点検業務	4回	●4/17	●5/23					●10/10			●1/15		
20	冷温水発生機ばいり種測定業務	2回					●8/22						●2/28	
21	一般廃棄物収集運搬業務(月・金)	週2	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
22	産業廃棄物収集運搬業務	随時												
23	ガス漏れ警報機点検	年1回												●3/18
24	駐車場整理業務	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
25	建築設備定期点検業務	年1回			●6/19									
26	特殊建築物調査業務(H31、R4)	3年1回												

添付資料 No. 2 「令和 5 年度 修繕実施一覧」

修繕月	修繕項目	料金	委託先
4月	消防用設備・屋内消火栓・誘導灯他修繕	237,050円	(株)常友保守センター
小計		237,050円	
5月	吸収式冷温水発生機R-1インバータ他	386,870円	(株)中部技術サービス
5月	吸収式冷温水発生機R-2インバータ他	386,870円	(株)中部技術サービス
小計		773,740円	
6月	体育室ジョイント部補修工事（雨漏り）	289,850円	(株)セーフコート東海
小計		289,850円	
7月	外周内照式掲示板（修繕）	128,260円	トヨハンサッシサービス㈱
7月	無停電電源装置（修繕）	297,000円	丸茂電機㈱
7月	多目的室4便器（修繕）	11,000円	ミナト設備工業(株)
小計		436,260円	
8月	機械室給水管水漏れ（修繕）	82,500円	ミナト設備工業(株)
8月	空調AC-2ドレインパン（修繕）	247,390円	(株)中部技術サービス
8月	正面入口自動ドア（修繕）	16,500円	(株)中部
8月	パントリー湯沸し器（取替）	78,900円	サーラE&L東三河（株）
小計		425,290円	
9月	事務所内LED照明機器取替工事	33,000円	愛豊電気(株)
小計		33,000円	
11月	講堂2階男子トイレ排水管修繕	96,800円	ミナト設備工業(株)
小計		96,800円	
12月	空調AC-7系統室内温度調整器	33,000円	アズビル(株)
小計		33,000円	
1月	ホワイトエ、アリーナ加湿器取替	616,000円	(株)中部技術サービス
小計		616,000円	
3月	屋内消火栓設備改修	776,600円	(株)常友保守センター
3月	消火器取替	609,950円	(株)常友保守センター
3月	誘導灯取替工事	291,500円	(株)常友保守センター
3月	小ホール前照明LED取替工事	294,800円	愛豊電気(株)
3月	講堂、従業員トイレ詰り修繕	22,000円	ミナト設備工業(株)
小計		1,994,850円	
合計		4,935,840円	

添付資料 No.3 「令和 5 年度 苦情・要望等処理状況」

4月5日	体育館、女子トイレの電灯スイッチ不良→部品交換にて対応
4月8日	体育館、卓球台（1台）のキャスターが破損していると利用者から指摘。1台が壊れていると知っていたら全面を借りなかったと3/1利用料の返金を希望→利用料には卓球台は含まれないと説明した上で返金対応
5月9日	利用者が、貸出中の電気ドラムのコードを2階エレベーター扉に挟んだまま降下。その後、→職員がエレベーターを使用停止にし、コードを切断して回収。けが人もエレベーターの故障無し。
5月11日	学習室の利用者より、他の利用者が騒がしいとの苦情。→ 暫く、職員が在室して様子を見る。
5月25日	会議室でも楽器の練習をさせて欲しいとの要望あり。→現在は実習室のみで楽器をご利用いただいていると説明し、お断りする。
6月7日	ネット予約は自分で予約の確認をネットで出来るが、抽選会での予約はネットでの確認が出来ないのはなぜか？→抽選会での登録は名前・電話番号での入力の為、利用者番号の紐づけを行っておりませんでした。
6月25日	コンサート終了時の渋滞はいつ解消されるのでしょうか。→係員が誘導を行っておりますので、30分ほどで解消の見込みです。
7月10日	健康診断に来られた人から、階段に手すりが無いとお叱りをいただきました。→ご意見を承りましたとお答え済。
7月15日	体育室の利用者よりバドミントンネットの紐が切れているとの報告あり。→新規の予備ネットと交換。
7月21日	調理実習室の利用者から同じコンセントに炊飯器2台を接続したら上手くご飯が炊けなかったので弁償をして欲しいとの苦情があり。→コンセントに容量制限を記載していなかったことをお詫びし、再度ご飯を炊くのであれば利用時間が過ぎても構わないと話しましたが、納得はしていない様子だった。
7月25日	306会議室の利用者より、室温を下げて欲しいとの要望あり。→全館合同のシステムのため繊細な調整ができないことをお詫びし扇風機の貸出を行う。
8月2日	204会議室の利用者より内線電話が繋がらないとの報告がありました。→ケーブルを交換。また用件は室温を上げて欲しいとのことでしたので、空調を一旦止めて対応しました
8月7日	体育館利用者より、サッカー・ドッチボールで体育館を利用したいとの質問がありました。→壁面の損傷が懸念されるため、硬いボールを使用する球技でのご利用はご遠慮いただいていると返答しました。
8月19日	利用者より正面玄関の自動扉（体育館側）が不調との報告がありました。→後日、メーカーにてセンサーの調整を行っていただきました。
8月26日	ドトールコーヒーの自動販売機を利用したお客様から「抹茶ラテを購入したら、お湯しか出なかった」との報告がありました。→代金を返済し、サービス業者へ連絡。現在稼働中

9月2日	講堂利用者（日本壮心流大会）のリハーサル中に出演者が山台から足を踏み外し転倒したとのことで救急要請がありました。
9月8日	豊丘高校が体育館で昼食をとる際、体育館内がカビ臭いとの申し出がありました。→足元の窓を開けて喚起をお願いしました。
9月10日	204会議室利用者より室内が暑いとの指摘がありました。→扇風機を貸出対応しました。
9月17日	204会議室利用者より室内が暑いとの指摘がありました。→扇風機を貸出対応しました。
9月20日	豊橋警察より近隣の事件の為防犯ビデオの提出を求められましたが設置していないと回答しました。
9月23日	体育室利用者より、体育館に蚊がいるとの報告がありました。→窓を閉めてくださいと回答しました。
10月8日	講堂利用のお客様より、1F南側通路の天井より水漏れがあるとの報告がありました。→2F男子トイレの配管に破損箇所を発見（応急修理で対応、本格的な修理は日程調整中）
10月22日	体育館利用者よりソフトバレーボール用のネットを入れる袋が不衛生ではないかとの指摘がありました。→洗濯をして対応
10月25日	WEBサイトの予約についての内容が分かりにくい。抽選会に参加したいのに時間が書いていないとの指摘がありました。→記載されたページをご案内して対応
11月4日	講堂の自主事業 わんわんまつり わっしょい にて周辺道路が混雑しており苦情が数件発生。可能な限りの誘導を実施。公園、公民館駐車場など。※1
11月25日	講堂の自主事業 しまじろう にて周辺道路が混雑し、来場者の車で市営住宅の駐車場内に進入した車もあったと苦情が発生。→公園、公民館駐車場、蒲信/南栄支店さん駐車場など紹介※2
12月1日	体育室の水銀灯の内3灯が玉切れの状態である。→12/8 水銀灯を仕入れ手配し、午後の利用の無い時間にて交換する。
12月8日	講堂1F男子トイレの小便器より水漏れがあると利用者より申し出があった。→12/10 施設課にてフラッシュバルブ分解清掃にて修理対応。
1月29日	「図書室のLEDスタンド設置に感動いたしました。」本来、図書室内の蔵書、書棚の配置などは、図書館の管理下で行っているが、ご利用者の要望によって設置して直ぐの反響を頂きました。
2月5日	自販機前のスペースで学生達が駄弁る、騒ぐ、長椅子で寝る。居座って不快な思いをした。→注意喚起の掲示する。必要に応じ出向いて注意、指導をする。
3月24日	体育室利用者より、照明が一点灯しない。→昼、午後と空き時間に施設管理にて調査も原因不明。その後、次の日には、点灯を確認できました。電球切れもあり2灯交換（3/26）

添付資料 No. 4 「令和 5 年度 エネルギー消費量及び光熱水費実績」

種目	電 気		都 市 ガ ス		水 道		合 計
項目	使用量Kwh	金額 (円)	使用量 m ³	金額 (円)	使用量m ³	金額 (円)	金額 (円)
4月	44,206	1,502,356	2,414	638,244			2,140,600
5月	53,840	1,532,375	1,361	495,083	440	294,074	2,321,532
6月	62,646	1,636,007	7,260	1,098,091			2,734,098
7月	72,906	1,736,361	11,116	1,396,392	712	455,642	3,588,395
8月	66,511	1,468,750	13,140	1,515,078			2,983,828
9月	76,824	1,973,660	10,056	1,374,155	1,241	769,868	4,117,683
10月	54,635	1,535,823	1,633	510,061			2,045,884
11月	55,742	1,572,127	4,608	929,814	918	578,006	3,079,947
12月	52,499	1,514,292	6,187	1,254,203			2,768,495
1月	60,601	1,636,228	11,160	2,278,670	1,053	658,196	4,573,094
2月	55,634	1,557,016	8,987	1,874,174			3,431,190
3月	67,028	1,755,921	6,500	1,071,762	1,163	723,536	3,551,219
合計	723,072	19,420,916	84,422	14,435,727	5,527	3,479,322	37,335,965
前年度計	723,744	21,478,501	75,556	16,121,586	4,130	2,649,504	40,249,591
前年度比	▲672	▲2,057,585	8,866	▲1,685,859	1,394	829,818	▲2,913,626

添付資料No.5 「令和5年度 施設利用実績」

施設名	4月		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		1月		2月		3月		合計	
	利用件数	利用件数	利用件数	利用件数	利用件数	利用件数	利用件数	利用件数	利用件数	利用件数	利用件数	利用件数	利用件数	利用件数	利用件数	利用件数	利用件数	利用件数	利用件数	利用件数	利用件数	利用件数	利用件数	利用件数	利用件数	利用件数
講堂	8	5,130	9	3,844	7	8,580	7	7,015	3	2,720	12	5,605	12	8,721	11	10,016	3	2,480	5	5,630	7	5,310	11	10,380	95	75,431
講堂 計	8	5,130	9	3,844	7	8,580	7	7,015	3	2,720	12	5,605	12	8,721	11	10,016	3	2,480	5	5,630	7	5,310	11	10,380	95	75,431
小ホール	18	1,455	22	1,780	17	1,570	22	1,656	19	1,670	12	880	25	1,993	30	2,315	27	2,394	22	2,446	17	1,645	18	3,061	249	22,865
小ホール 計	18	1,455	22	1,780	17	1,570	22	1,656	19	1,670	12	880	25	1,993	30	2,315	27	2,394	22	2,446	17	1,645	18	3,061	249	22,865
201会議室	27	352	30	285	28	296	26	340	24	288	20	182	25	302	24	243	19	445	23	258	29	336	27	311	302	3,618
202会議室	28	450	30	370	27	520	32	605	21	418	29	523	33	617	23	396	21	410	19	366	24	485	18	305	305	5,465
203会議室	34	278	37	213	32	277	34	223	28	191	32	243	37	279	36	283	28	221	26	196	33	270	27	182	384	2,836
204会議室	24	278	21	164	22	393	23	266	20	330	22	302	22	272	14	192	16	253	22	318	24	380	20	254	250	3,402
205会議室	21	364	18	186	15	308	11	230	17	315	17	374	20	332	14	275	20	535	15	471	19	409	16	208	203	4,007
206会議室	15	115	19	120	16	108	16	233	14	165	17	45	16	191	18	216	22	216	18	98	17	88	16	80	204	1,757
301会議室	51	338	48	322	57	472	50	361	46	290	50	313	53	328	47	362	49	353	39	262	45	293	41	276	576	3,970
302会議室	35	222	31	227	34	304	26	201	26	175	36	250	42	269	35	239	30	229	23	146	32	238	30	260	380	2,760
303会議室	27	145	29	170	28	222	20	132	19	164	27	183	29	240	26	186	17	109	20	137	28	133	25	179	295	2,000
304会議室	21	83	27	111	26	136	14	85	14	54	16	98	21	126	20	105	14	90	15	76	18	97	19	110	225	1,171
305会議室	19	86	20	92	22	72	16	68	17	61	16	53	26	160	16	123	14	80	19	84	19	81	22	126	226	1,086
306会議室	17	409	19	422	18	408	21	475	23	602	30	631	14	353	26	786	14	505	14	500	20	550	19	426	235	6,067
307会議室	16	241	28	437	30	606	31	636	25	474	28	553	34	688	17	299	21	405	24	468	23	381	15	228	292	5,416
308会議室	17	91	17	108	17	98	19	124	23	170	19	92	17	78	19	134	15	74	18	131	20	109	17	95	218	1,304
会議室合計	352	3,452	374	3,227	372	4,302	339	3,979	317	3,677	359	3,842	389	4,235	335	3,819	300	3,925	295	3,511	351	3,850	312	3,040	4,095	44,859
調理実習室・準備室	1	30	11	71	1	15	5	75	5	109	7	102	3	30	5	75	4	51	4	75	8	115	5	63	59	811
101実習室	13	186	21	171	16	143	15	171	13	218	14	153	15	202	15	176	19	239	14	194	17	190	15	222	187	2,265
102実習室	18	176	27	223	19	198	23	261	15	177	17	192	14	147	21	255	17	221	16	148	16	129	18	218	221	2,345
実習室計	32	392	59	465	36	356	43	507	33	504	38	447	32	379	41	506	40	511	34	417	41	434	38	503	467	5,421
321和室	7	27	9	32	7	27	9	46	6	29	10	54	9	27	5	24	10	52	6	28	12	39	9	33	99	418
322和室	11	68	13	82	8	61	10	55	4	35	11	69	14	68	9	67	10	88	9	57	18	93	14	83	131	826
323和室	11	12	13	7	8	7	8	11	3	0	9	7	14	32	9	6	13	9	8	10	17	20	14	13	127	134
和室合計	29	107	35	121	23	95	27	112	13	64	30	130	37	127	23	97	33	149	23	95	47	152	37	129	357	1,378
多目的室1	81	399	75	396	83	438	85	486	83	405	84	441	87	470	80	439	77	423	81	420	78	387	79	391	973	5,095
多目的室2	73	206	75	181	78	237	84	232	88	248	79	235	84	259	74	232	74	266	78	223	76	211	79	228	942	2,758
多目的室3	67	917	70	871	70	876	77	936	78	936	78	1,032	81	973	75	925	70	931	63	783	69	870	66	802	864	10,852
多目的室4	19	213	19	189	22	265	24	272	24	311	20	272	29	371	26	318	24	281	20	243	25	284	25	286	277	3,305
多目的室合計	240	1,735	239	1,637	253	1,816	270	1,926	273	1,900	261	1,880	281	2,073	255	1,914	245	1,901	242	1,669	248	1,752	249	1,707	3,056	22,010
体育室 全面	16	539	16	374	13	496	18	409	12	494	23	637	14	356	13	420	18	653	15	454	18	482	18	545	194	8,569
体育室 1/3	92	696	105	765	80	554	96	684	101	794	86	595	97	709	92	754	92	685	95	766	85	775	89	750	1,110	8,527
体育室 1/6	21	82	28	110	23	86	23	95	30	107	16	75	24	95	28	114	23	103	18	84	27	109	30	114	291	1,174
体育室 合計	129	1,317	149	1,249	116	1,136	137	1,188	143	1,395	125	1,307	135	1,180	133	1,288	133	1,441	128	1,304	130	1,366	137	1,409	1,595	15,580
その他 <small>(※兼、ホール等)</small>	62	0	159	0	45	0	49	7	14	5	57	0	73	0	51	11	10	0	32	22	22	76	650	23	523	
小計	870	13,568	1,046	12,323	869	17,855	49	16,390	815	11,935	894	14,191	984	18,688	879	19,966	791	12,801	781	15,072	863	14,509	878	20,229	10,564	187,547
図書館	1,146		1,140		1,115		1,139		1,074		1,122		1,105		1,078		974		959		1,063		1,110		0	13,025
学習室	136		142		152		184		485		842		875		745		662		750		525		414		0	5,912
総合計	870	14,870	1,046	13,605	869	19,122	894	17,713	815	13,494	894	16,155	984	20,668	879	21,789	791	14,437	781	16,781	863	16,097	878	21,753	10,564	208,484
前年度	861	16,224	872	20,229	869	13,465	860	16,728	845	14,229	891	15,690	968	18,226	984	24,696	764	14,039	787	12,267	828	16,715	906	18,646	10,435	201,154
前年度比	9	-1,354	174	-6,624	0	5,657	34	985	-30	-735	3	465	16	2,442	-105	-2,907	27	398	-6	4,514	35	-618	-28	3,107	129	5,330

添付資料 No. 6 「令和5年度 施設利用状況」

① 施設利用人数（図書館、学習室を除く）及び施設利用料						
利用月	利用件数	利用人数	施設利用料	施設 減免料	自主事業減免 料	合計
4月	870	13,588	11,476,139	8,640	48,840	11,533,619
5月	1046	12,323	3,938,775	1,152,136	955,340	6,046,251
6月	869	17,855	2,199,465	25,290	761,295	2,986,050
7月	894	16,390	2,902,050	154,170	588,465	3,644,685
8月	815	11,935	2,883,905	50,020	566,090	3,500,015
9月	894	14,191	2,244,235	21,830	44,920	2,310,985
10月	984	18,688	1,764,940	600,545	568,255	2,933,740
11月	879	19,966	1,527,630	30,860	2,237,140	3,795,630
12月	791	12,801	2,234,280	42,280	52,955	2,329,515
1月	781	15,072	695,800	1,530	749,610	1,446,940
2月	863	14,509	1,389,927	2,550	863,060	2,255,537
3月	878	20,229	645,540	97,440	1,105,845	1,848,825
合計	10,564	187,547	33,902,686	2,187,291	8,541,815	44,631,792
前年度	10,435	181,089	35,089,650	1,081,015	7,843,640	44,014,305
前年度比	129	6,458	△ 1,186,964	1,106,276	698,175	617,487
※施設使用料・施設減免料・自主事業減免料は、付帯設備使用料も含む						
② 学習室の利用人数 令和5年度 5,912人 前年 7,426人						
4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計
136	142	152	184	485	842	1,941
10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計
875	745	662	750	525	414	3,971
③ 図書室の利用人数 令和5年度 13,025人 前年 12,639人						
4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計
1,146	1,140	1115	1,139	1,074	1,122	6,736
10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計
1,105	1,078	974	959	1,063	1,110	6,289

添付資料 No.7 「令和5年度 自主事業実施一覧」

事業名	目的・内容	実施時期・場所
<p>【鑑賞事業】 1 ゴスペラーズ坂ツアー2023 “HERE & NOW”</p>	<p>【目的】芸術性の高い舞台公演を実施することによって、市民の潜在的な欲求を満たし、豊かで生活に彩りのある暮らしに寄与します。 【内容】アイブラザの前の公演ではメンバーの村上さんの喉の調子により公演途中中断になっていたが、26日に公演開催決定。公演は無事に開催したと思われたが、コンサート前半の中盤辺りからメンバーの黒沢さんの喉の調子が悪化し、公演中断も検討された。途中休憩でなんとか回復し、終演できた。黒沢さんの調子が悪いことに気づいている方も多くいらっしやったようですが、コロナで中止していたみんなで歌うコーナーが再開しメンバーとの一体感を感じたり、圧倒的なアカペラの迫力に満足して頂けたと思われる。</p>	<p>時期:10月28日(土) 場所:講堂 料金:全席指定 ¥8,000(税込) 入場者数:1,362人</p>
<p>【鑑賞事業】 2 スターダスト☆レビュー ツアー 2022～24 「ブギウギワンダー☆レビュー」</p>	<p>【目的】アイブラザ豊橋が“著名アーティストに出会えるホール”としてブランド力を高め、市民が“会館を好きになる”“生の舞台芸術を好きになる”という会館のファンの増加に資する公演を積極的に誘致します。 【内容】公演の内容はライブバンドと呼ばれる理由を十分に感じる催しであった。舞台は非常に凝った作りになっており、照明も夜空を作り出したり等、非日常な世界に没入できた。トークも笑いがあふれ、バンドメンバーで話をしているのを一緒に聞いているような感覚になった。豊橋で演奏したい曲ということでメンバーそれぞれが選んだ所が特に本公演で素晴らしいと感じた。</p>	<p>時期:6月25日(日) 場所:講堂 料金:一般:7,800円(税込)、ジュニア/シニア/障がい者(児)割引:7,500円(税込) 入場者数:802人</p>
<p>【鑑賞事業】 3 工藤静香 Acoustic Live Tour 2023</p>	<p>【目的】人気を誇るJ-POPアーティストのコンサートをアイブラザ豊橋で楽しんで頂ける機会を提供します。毎年ビッグアーティストを起用し、市内外から幅広く集客することで周辺の賑わい創出を目指します。 【内容】2018年開催から5年、待望の工藤静香さんのコンサートが開催された。公演内容は、ピアノ、ギターのシンプルなステージだが、ライティングで工藤さんの衣装が浮かび上がり、非常に素敵な舞台であった。観客と対話するようなトークで、親近感がわくMCだった。ファンへのサービスも非常に厚く、熱狂的な方がいる理由もうなずける公演であった。</p>	<p>時期:7月1日(土) 場所:講堂 料金:7,500円(全席) 入場者数:1,382人</p>
<p>【鑑賞事業】 4 ワンワンまつりわっしょいしよ編</p>	<p>【目的】未就学児童を対象に、良質でエンタテインメントな作品を鑑賞する機会を提供します。児童の豊かな情操発達に寄与します。 【内容】過去1才未満膝上無料が今回は3才膝上無料の設定となったため、従来よりも来館する家族数が増加した。会場内が歓声・笑い声であふれ、家族で楽しんでいる様子がうかがえた。</p>	<p>時期:11月4日(土) 場所:講堂 料金:3,000円(全席) 入場者数:① 1,296人 ② 1,356人</p>
<p>【鑑賞事業】 5 CRAZY KEN BAND World Tour 2023-2024</p>	<p>【目的】良質でエンタテインメントな作品を提供することで、多世代が気軽にホールに足を運んで抱く機会を提供し、地域住民のコミュニケーション促進に寄与します。 【内容】来場者は50～60代の男性が多いが、夫婦での参加や、30代位の男性や女性も見られ、幅広い年齢に支持されていた。豊橋公演10周年ということもあり内容もオリジナル曲やカバー曲を披露し、会場内は熱気であふれていた。前回の豊橋コンサートでは声出しはなかったが、今回は解禁となっているため一緒に歌ったり、笑ったり、コールアンドレスポンスがあったりと会場一体で楽しんでいる様子が感じられた。</p>	<p>時期:3月2日(土) 場所:講堂 料金:8,800円(全席) 入場者数:1,203人</p>
<p>【鑑賞事業】 6 特撰落語会 三遊亭小遊三・林家たい平二人会</p>	<p>【目的】市民に多様な芸術文化に触れて頂くことを目的に、古典芸能を選択肢の一つに加えます。長年にわたり継承され、磨き上げられた芸の力で観客を魅了する古典芸能の世界を市民の皆様にお届けします。 【内容】アイブラザ豊橋では2019年以来の久しぶりの落語公演となった。発売時から、お二人の落語を楽しみにしているという声を多くいただき、公演当日の会場内では笑い声が絶えず、話芸を楽しんでいる様子がうかがえた。</p>	<p>時期:2月24日(土) 場所:講堂 料金:4,300円(全席) 入場者数:879人</p>
<p>【鑑賞事業】 7 恐竜ラボ！キング・オブ・ハンターズ from DINO-A-LIVE</p>	<p>【目的】予備知識が無くとも初見で楽しむことのできる「大衆性のある公演」を実施することで、安心して来場できる市民のホールとして認知していただく。また、定期的な招聘公演を実施し、リピーターの獲得も目指していく。 【内容】公演内容は前回同様に非常にリアルな恐竜がバトルを繰り広げて、迫力満点で子供たちからは歓声が上がっていた。前回よりもメッセージ性が強く感じられ、エデュテインメント性が高い公演であった。</p>	<p>時期:1月6日(土) 場所:講堂 料金:ダイナミックシート 7,300円 ※前方5列目以内、SS席 5,800円 ※前方6～15列目、S席 4,200円、A席 3,600円 入場者数:① 784人、② 491人、③ 653人</p>

8	【鑑賞事業】 青春のアイドルヒットステージ	【目的】生の舞台芸術がもたらす楽しさと感動をより多くの市民に体感して頂くことを目的に、普段ホールに足を運ぶきっかけの少ない層も含め、鑑賞意欲が高まる公演を選びすぐって提供します。多様化する市民ニーズを汲み、鑑賞人口拡大に向け取り組みます。 【内容】3人のトークも面白く、それぞれの曲だけでなく昭和平成のヒット曲を披露し会場は盛り上がっていた。早見さんがトーク中にこのコンサートはアンチエイジングの効果がありますと話されていましたが、確かに元気を貰える公演であった。	時期:3月30日(土) 場所:講堂 料金:6,500円 入場者数:863人
9	【鑑賞事業】 しまじろうコンサート「しまじろうときらきらぼしのクリスマス」	【目的】未就学児童を対象に、良質でエンタテインメントな作品を鑑賞する機会を提供します。幼児の豊かな情操発達に寄与する公演を開催します。 【内容】公演内容はクリスマスコンサートということでクリスマスを感じるセットとなっており、紙製のキラキラしたステッキが配布され、同じものを持って参加することで会場の一体感がでており、非常に楽しいコンサートであった。また、撮影スポットも何カ所もあり、会館設置のツリーもあることで参加された方の思い出に残ったイベントとなったと思われる。	時期:11月25日(土) 場所:講堂 料金:3,480円(全席) 入場者数:①1,107人 ②931人
10	【鑑賞事業】 04 Limited Sababys pre. 「HOMESICK」 supported by JR東海	【目的】生の舞台芸術がもたらす楽しさと感動をより多くの市民に体感して頂くことを目的に、普段ホールに足を運ぶきっかけの少ない層も含め、鑑賞意欲が高まる公演を選びすぐって提供します。多様化する市民ニーズを汲み、鑑賞人口拡大に向け取り組みます。 【内容】ステージでボーカル兼ベース担当のGEN氏(豊橋南高校卒)に浅井市長から「とよはしミュージックアンバサダー」を委嘱するセレモニーが行われるなど、市民が一体となってバンドの活躍を喜び、期待する思いを知ることができた。	時期:8月20日(日) 場所:講堂 料金:6,000円 入場者数:1,200人
11	【施設開放事業】 アイブラザ豊橋スタインウェイひとりじめ～ピアノリサイタル～	【目的】コンサート仕様に設えた講堂のステージを占有し、市民に名器・スタインウェイを演奏する機会を提供します。一般市民が普段利用する機会の少ないステージ上での演奏体験は、施設への親和性の向上、利用促進にもつながり、市民と本施設のコミュニケーション向上にも寄与しています。 【内容】コンクールの練習だったり、友人と連弾を楽しんだり様々な形で本事業を楽しんでいただけていた。	時期:5月19日(金)、5月20日(土)、11月5日(日)、11月6日(月) 会場:講堂 料金:30分1,000円 1日14枠(1人最大2枠) 入場者数:61人
12	【施設開放事業】 学習室開放	【目的】市民の学習活動を促進・支援することを目的に実施します。特に要望の多い学習室の不足への対応に応えます。 【内容】10月に入り学習室が満席になってきた時期で、206会議室が空いている日程で臨時学習室を開設し、席の不足に対応した。	時期:10月9日(月・祝) 会場:206会議室・他 料金:無料 利用人数:51人
13	【市民交流型事業①】 アイブラザ豊橋カルチャークラブ ・日本画 ・ペン習字 ・書道 ・二胡 ・面打ち ・バレトン ・水彩画 ・パレエクスサイズ ・編み物 ・リフレッシュヨガ 単発 ・寄せ植え ・フラワーアレンジメント	【目的】市民の芸術文化活動を促進・支援することを目的に講座を実施します。本施設を拠点とする学びと創造、体験、交流が市民のコミュニケーション力を高め、芸術文化活動を媒介とするコミュニティが形成され、市民生活に豊かさがもたらされることを目的に取り組む事業です。 【内容】継続講座9講座単発講座2講座にリフレッシュヨガ講座を加え12講座開講し、市民の文化活動を支援しました。	◆10講座 時期:通年 会場:各部屋 料金:各講座ごと 回数:通年(3ヶ月1期) ◆単発講座2講座 時期:4月以降 会場:各部屋 料金:各講座ごと 回数:各講座6～7回
14	【市民交流型事業②】 アイブラザ豊橋フェスティバル	【目的】地域の芸術文化団体や地域を拠点に活動する芸術家が一堂に会し、一つの事業を実施することで、人材の交流と各々の活動の理解、情報の発信や交換の機会となり、地域の特色を再発見する機会とします。 【内容】第9回開催のフェスティバルは当初生涯学習課と共催予定であったが、相手方の申し出により共催なしでの開催となった。昨年同様に、メインステージを小ホールに、ものづくり体験を会議室へ変更し来館者の流れを作った。ステージショーを見に来た方々がものづくり体験やギャラリーを見るなど、全体的に賑わっていた様子であった。	時期:2月 会場:各部屋 料金:無料 入場者数:1,100人

添付資料 No. 8 「令和 5 年度 アイプラザ豊橋 収支報告書」

自 令和 5 年 4 月 1 日

至 令和 6 年 3 月 31 日

① 収入の部

税込

項 目	実績
指定管理料収入	77,418 千円
利用料金収入	33,789 千円
自主事業収入	24,746 千円
その他収入 (補助金含む)	4,682 千円
収入合計	140,635 千円

② 支出の部

項 目	実績
指定管理事業	140,668 千円
支出合計	140,668 千円

収支差額 -33 千円

令和5年度指定管理者顧客満足度第三者調査報告書

施設名：アイプラザ豊橋

令和6年3月

調査機関：経営創研株式会社

調査概要

- 調査施設 アイプラザ豊橋（愛知県豊橋市草間町字東山 143-6）
- 有効回答数 貸館事業…600 件
- 指定管理者 株式会社ケイミックスパブリックビジネス
- 調査機関 経営創研株式会社（東京都中央区日本橋大伝馬町 17 番 3 号）
電話. 03-6661-9410

※構成比は小数点以下第 2 位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも 100 とはなりません。

目 次

I	まとめ	1
	1 総括	1
	2 貸館事業について	1
II	貸館事業調査結果	2
	1 顧客属性	2
	2 ご意見とご感想	5
	3 深堀分析	9
	4 自由記述	10
	アンケート用紙	14

1 まとめ

1. 総括

総じて利用者に対して極めて高い満足度を提供できていることが認められます。

「総合的な満足度」をみると、約96%の方が満足（「満足」と「やや満足」の合計）と答えています。

「空調温度や換気などご利用環境」については88.7%、「座席の配置、椅子や施設備品」については86.3%の方が満足（同）と答え80%台となっていますが、他の設問は全て95%前後の満足（同）の回答を得ています。

自由記述欄には職員の接客サービスに対する満足の声が多く寄せられています。一方、アンケートの集計結果では、高い満足度を示しながらも自由記述には利用者目線での気づきや、老朽化からくる備品の課題と様々なご意見をいただくことができます。（アンケート集約数が600にのぼったため、自由記述の記載件数が多くなっていると考えられます。）

今回の調査では「無回答」とした方が非常に少なかった点も特筆できます。

自由記述に「豊橋にアイプラザのような施設があることが大事だと思います」という施設の価値への評価の声が数件ありました。

リピート利用者が多いことも合わせて考察すると、利用者の皆さんが施設に愛着をもって、自らの文化・芸術や余暇活動の充実に施設を活用している姿が浮かび上がります。

2. 貸館事業について

年齢をみると、「70歳以上」が28.8%で最も多く、「60代」の18.7%とあわせると全体の約5割弱を占めています。働き盛りの「30代」から「50代」の合計は4割となっています。性別をみると、「女性」が全体の約7割を占める結果となりました。

利用形態をみると、「同好会・サークル」が34.5%で最も多く、ついで「個人」が23%です。利用者の居住地をみると、「豊橋市」が74.7%を占め、市内在住者を中心に活用されている施設だといえます。

利用施設は、「会議室」が55.3%で最も多く、「多目的室」22.5%が続き、この二つで全体の8割弱を占めます。利用目的をみると、「教室・講座」が24.7%で最も多く「会議・打ち合わせ」が17.7%、「練習・リハーサル」が17.0%とほぼ同率で続きます。利用目的に沿った施設を利用できていることがわかります。

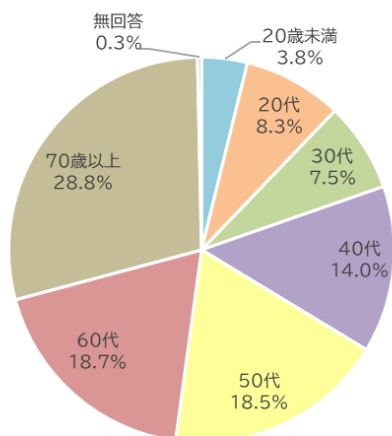
利用者数をみると、「15人未満」が73.7%で最も多く、来館頻度をみると、「月に1回」が44%で最も多く、「年2～3回」の26.7%とあわせると約7割にのぼります。小規模な団体による定期的なリピート利用が多い施設といえるでしょう。

施設を知ったきっかけをみると、「友人・知人の紹介」が45.5%で最も多く、「ホームページ・インターネット」が13.3%が続きます。「その他」と回答した中には「近所だから」「以前から」と回答されている方も多く、施設周辺地域の方を中心に日常的に活用されていると推察できます。

II 貸館事業調査結果

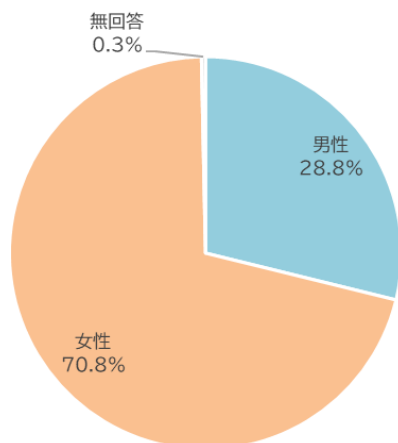
1. 顧客属性

(1) 年齢 n=600



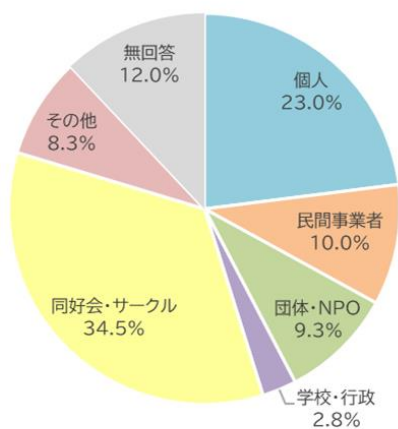
	人数	構成比
20歳未満	23人	3.8%
20代	50人	8.3%
30代	45人	7.5%
40代	84人	14.0%
50代	111人	18.5%
60代	112人	18.7%
70歳以上	173人	28.8%
無回答	2人	0.3%

(2) 性別 n=600



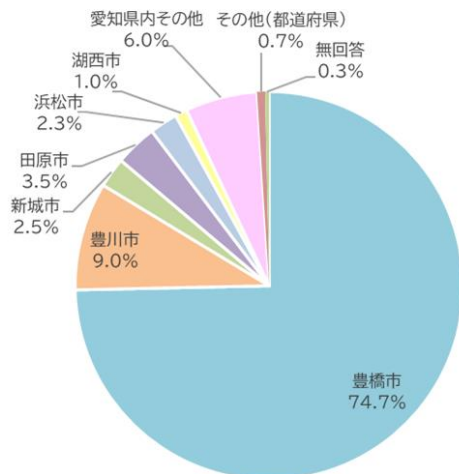
	人数	構成比
男性	173人	28.8%
女性	425人	70.8%
無回答	2人	0.3%
合計	600人	100.0%

(3) 利用形態 n=600



	人数	構成比
個人	138人	23.0%
民間事業者	60人	10.0%
団体・NPO	56人	9.3%
学校・行政	17人	2.8%
同好会・サークル	207人	34.5%
その他	50人	8.3%
無回答	72人	12.0%

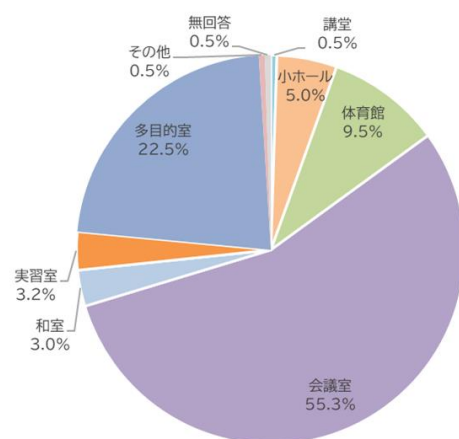
(4) お住まい n=600



	人数	構成比
豊橋市	448人	74.7%
豊川市	54人	9.0%
新城市	15人	2.5%
田原市	21人	3.5%
浜松市	14人	2.3%
湖西市	6人	1.0%
愛知県内その他	36人	6.0%
その他(都道府県)	4人	0.7%
無回答	2人	0.3%

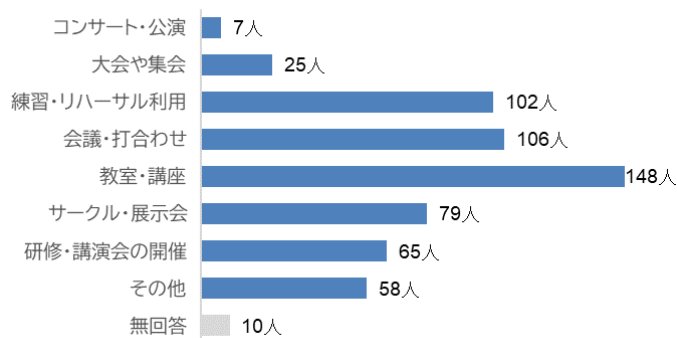
その他(愛知県内): 名古屋市 10人、岡崎市・蒲郡市各 7人、安城市・西尾市各 2人、牛田氏・清坂市・知立市・津島市・東映町・東海市・日進市各 1人
 その他(愛知県外): 静岡県 2人、岐阜県 1人

(5) 利用施設 n=600



	人数	構成比
講堂	3人	0.5%
小ホール	30人	5.0%
体育館	57人	9.5%
会議室	332人	55.3%
和室	18人	3.0%
実習室	19人	3.2%
多目的室	135人	22.5%
その他	3人	0.5%
無回答	3人	0.5%

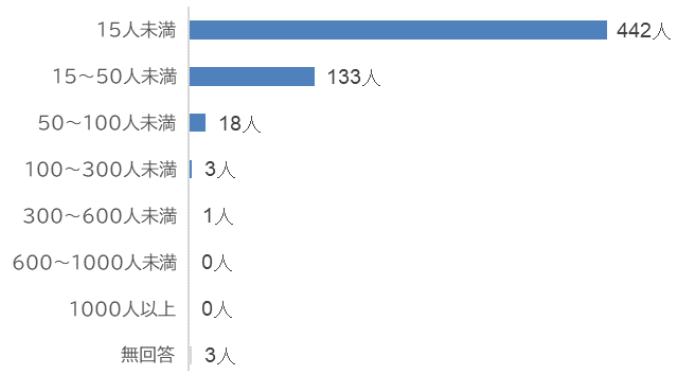
(6) 利用目的 n=600



	人数	構成比
コンサート・公演	7人	1.2%
大会や集会	25人	4.2%
練習・リハーサル利用	102人	17.0%
会議・打合わせ	106人	17.7%
教室・講座	148人	24.7%
サークル・展示会	79人	13.2%
研修・講演会の開催	65人	10.8%
その他	58人	9.7%
無回答	10人	1.7%

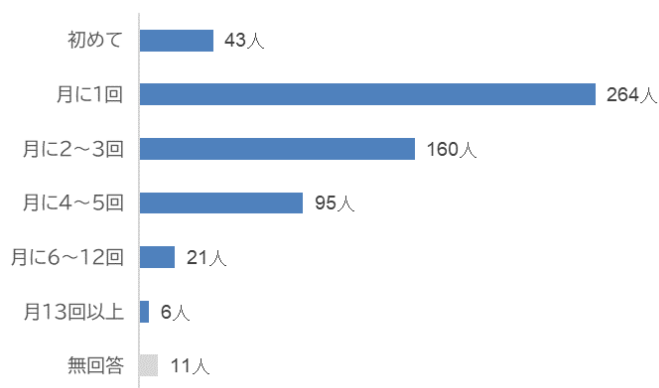
その他: 体操(介護) 7人、体験会・バドミントン各 5人、ダンス 3人、学習会・集会・法話・面接各 2人、
 運動・英会話・会合・教室ほか各 1人

(7) 利用者数 n=600



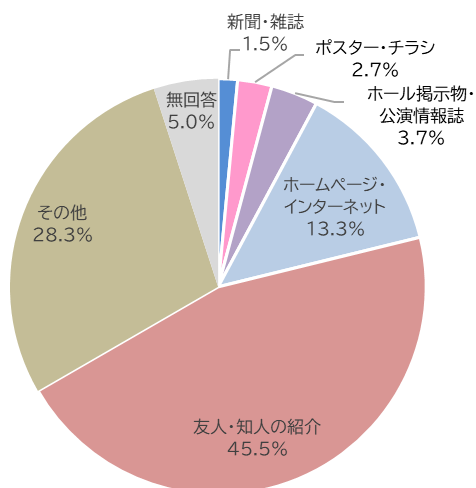
	人数	構成比
15人未満	442人	73.7%
15～50人未満	133人	22.2%
50～100人未満	18人	3.0%
100～300人未満	3人	0.5%
300～600人未満	1人	0.2%
600～1000人未満	0人	0.0%
1000人以上	0人	0.0%
無回答	3人	0.5%

(8) 来館頻度 n=600



	人数	構成比
初めて	43人	7.2%
月に1回	264人	44.0%
月に2～3回	160人	26.7%
月に4～5回	95人	15.8%
月に6～12回	21人	3.5%
月13回以上	6人	1.0%
無回答	11人	1.8%

(9) 認知経路 n=600



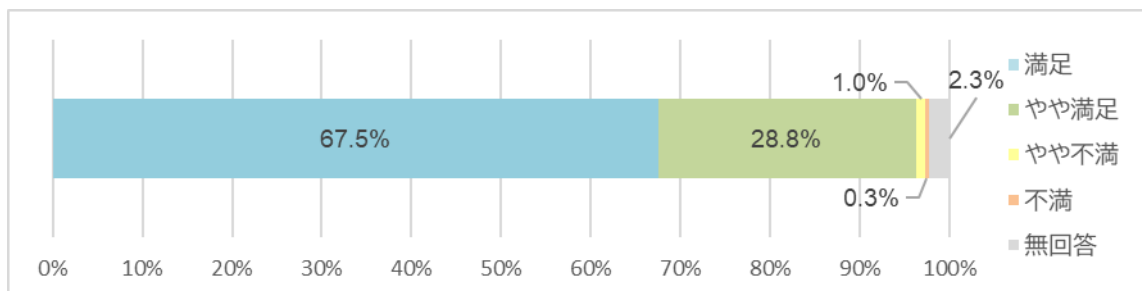
	人数	構成比
新聞・雑誌	9人	1.5%
ポスター・チラシ	16人	2.7%
ダイレクトメール	0人	0.0%
ホール掲示物・公演情報誌	22人	3.7%
ホームページ・インターネット	80人	13.3%
友人・知人の紹介	273人	45.5%
その他	170人	28.3%
無回答	30人	5.0%

その他：近所だから 27人、以前から 26人、会社（研修）14人、生涯家庭館から 5人、教室・広報・任者から引継ぎ・訪問・保健所の紹介各 2人、イベント・トレーニングほか各 1人

2. ご意見とご感想

I. 職員の接客接遇・対応について

(10) 職員の接遇や案内はご満足いただけるものでしたか n=600 (うち無回答 14)

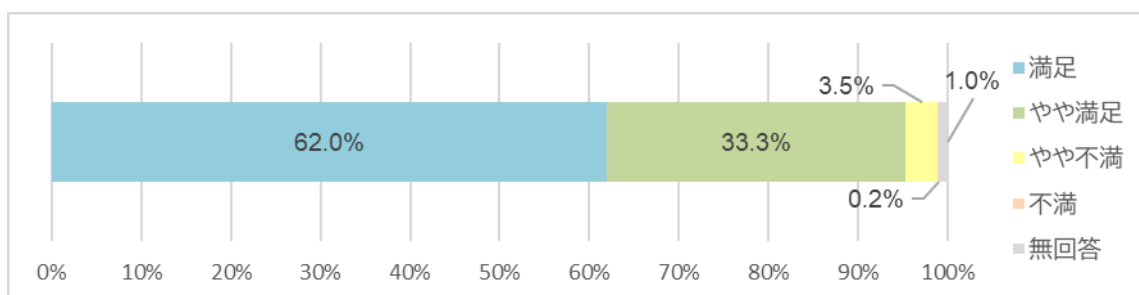


「職員の接客接遇・対応」について、回答者の約96%が満足（「満足」または「やや満足」）と答えており、極めて高い満足度を提供できていることがわかります。

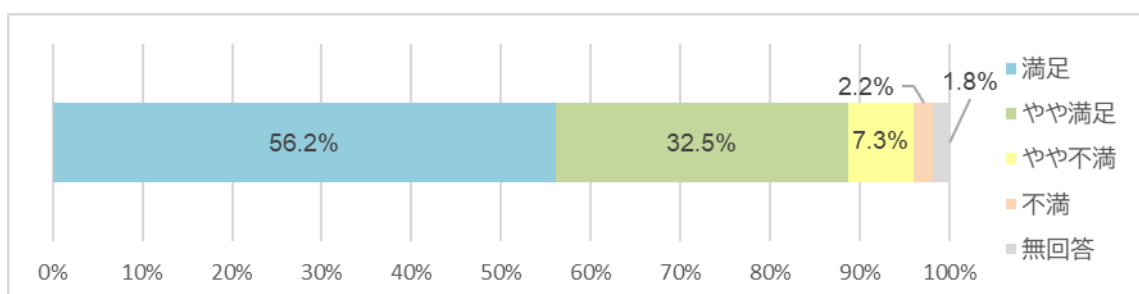
自由記述には「いつも親切に対応して下さいます」「挨拶が嬉しい」といった接客サービスへの高い評価の記載が多くありました。

II. 施設環境や備品等について

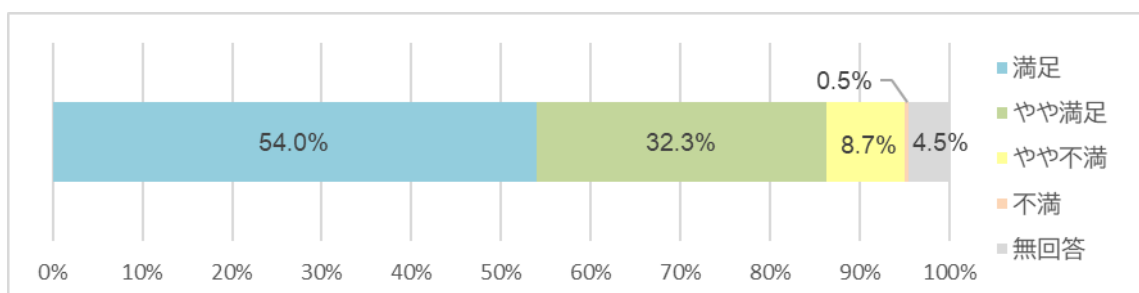
(11) 清掃状況や美観はご満足いただける状態でしたか n=600 (うち無回答 6)



(12) 空調温度や換気などご利用環境は快適でしたか n=600 (うち無回答 11)



(13) 座席の配置、椅子や施設備品は使いやすいものでしたか n=600 (うち無回答 27)



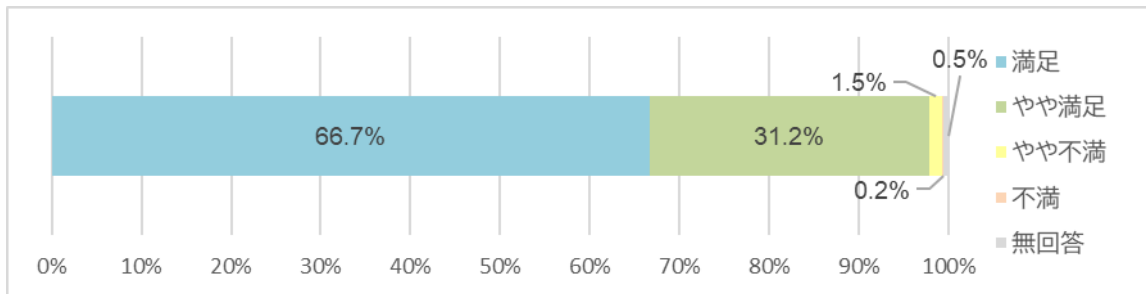
「施設環境や備品等」について、「清掃状況や美観」については95%の方が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。「空調温度や換気などご利用環境」については88.7%、「座席の配置、椅子や施設備品」については86.3%の方が満足（同）と答えており、いずれも高い満足度を示しています。

一方、自由記述には「外の雑草の管理をお願いします」「体育館が暑すぎ。エアコンを入れてほしい」「什器が古い（椅子、パイプ椅子）」といった利用者目線のご要望の数々の記載があります。

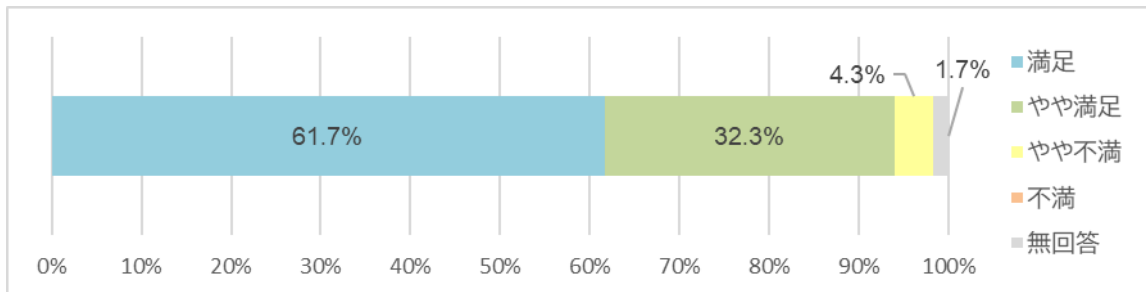
一定の満足感はあるものの、より過ごしやすい施設を目指して、ご意見を参考に改善がすすむとよいでしょう。

Ⅲ. その他、運営に対する満足度について

(14) ご利用目的に沿った施設利用ができましたか n=600 (うち無回答 3)



(15) 会館までの道順・案内板などは分かりやすい表現、表示になっていますか n=600 (うち無回答 10)



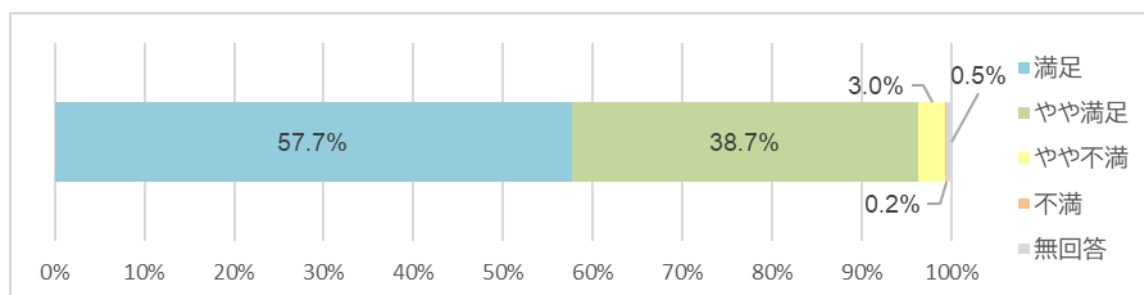
「その他、運営に対する満足度」について、「利用目的に沿った利用」については回答者の約 98%が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。

「会館までの道順・案内板などの分かりやすさ」についても 94%の方が満足（同）と回答しており、極めて高い満足度を提供できていることがわかります。

自由記述には、利用者目線での気づきが複数寄せられています。

IV. 当施設に対する総合的な満足度について

(16) 総合的な満足度をお聞かせください n=600 (うち無回答3)



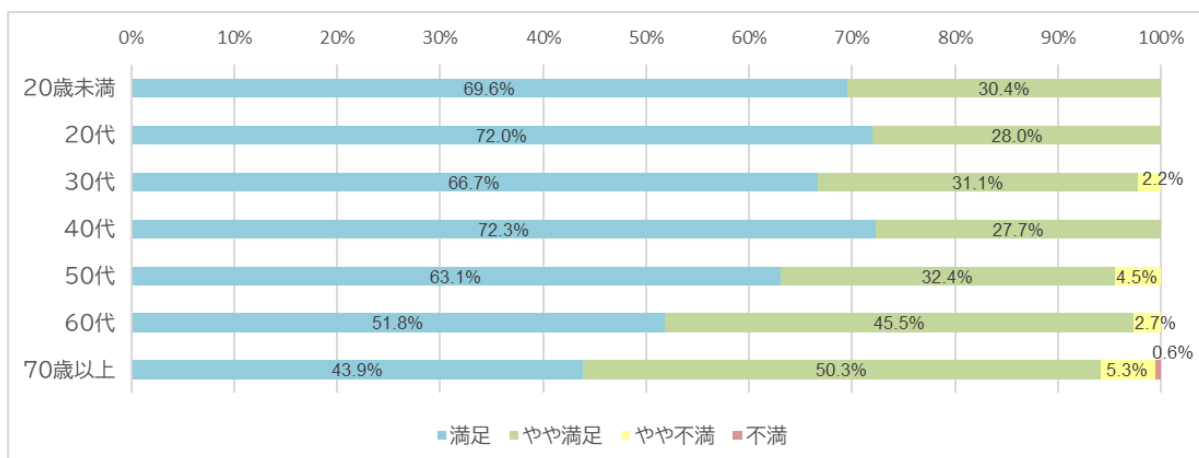
「当施設に対する総合的な満足度」について、約96%の方が満足（「満足」と「やや満足」の合計）と答えています。非常に高い満足度を提供できているといえるでしょう。

自由記述には、「いつも安心して利用させていただいています」「利用料金が安くありがたいです」といった感謝の声がみられるなか、老朽化に関していくつかご意見をいただいています。

中長期の修繕計画や備品の更新状況等を利用者の方とも共有しながら、改善されるとより満足度が向上するでしょう。

3. 深掘り分析（クロス分析※館長の視点）

■ 「年齢」 × 「総合的な満足度」 n=595（無回答を除く）

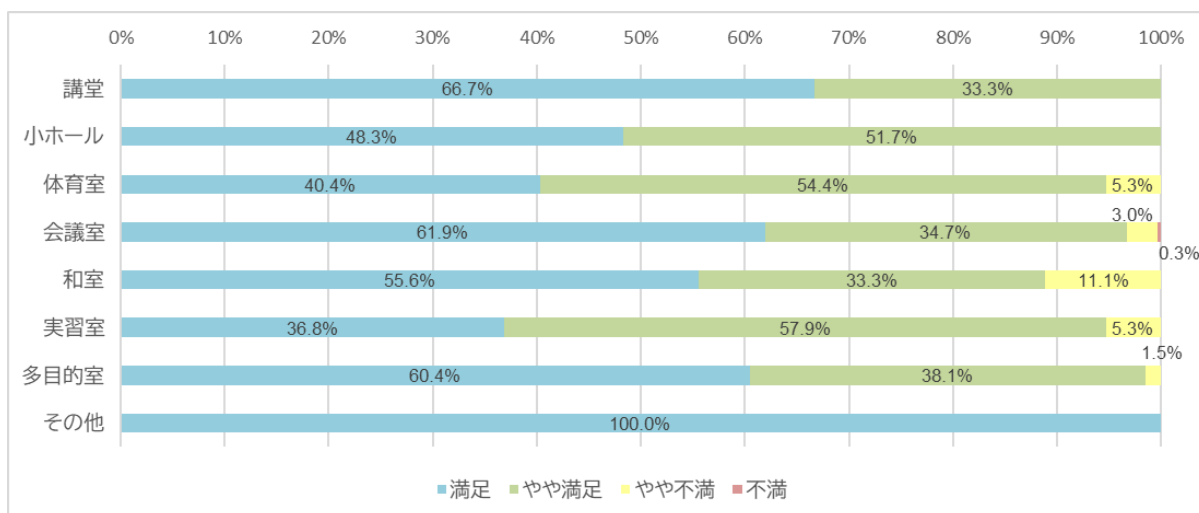


「総合的な満足度」を「年代」ごとにみると、70歳以上を除き、「不満」と回答した方はいません。70歳以上もお一人、「やや不満」と回答した方もいずれもひと桁代の人数に留まっています。

以上のことから極めて高い満足度を提供できているといえます。

なお、年代が上がるに従って「満足」を「やや満足」が上回る傾向がみられます。

■ 「利用施設」 × 「総合的な満足度」 n=594（無回答を除く）



「総合的な満足度」を「利用施設」ごとにみると和室を除き、ほぼどのお部屋のご利用者も100%近く満足（「満足」と「やや満足」の合計）と答えています。

利用の多い会議室や多目的室においても「満足」が「やや満足」を上回っており、満足度が高いサービスが提供できているといえます。

4. 自由記述

I 職員の接客接遇・対応について

■	丁寧に対応していただいた。
■	冷たい感じ。
■	申し込みした時の電話対応の方が良くなかったので残念です。
■	挨拶が嬉しい。
■	気持ち良く利用させてもらっています。
■	ほとんど会わないのでよくわからない。
■	一週間以内に申請書を書きに行かなければならないのが少し大変。
■	挨拶をお願いします。
■	いつも丁寧に親切にご対応いただいているので安心して利用できます。ありがとうございます。
■	気持ち良い挨拶をしていただきました。
■	スタッフにより対応にバラつきがあることがあります。
■	挨拶のやり取りが良い。
■	明るいです。
■	気持ち良く挨拶をしていただけた。
■	受付の人の対応がとても良い。
■	職員さんにお会いしませんでした。
■	わからないこと困ったことに対して親切な説明がありました。
■	いつも感じ良く対応してくださり感謝です。
■	いつも親切に対応して下さいます。
■	親切、丁寧な対応。

II 施設環境や設備等について

■	カーテンが開いていてエアコンの効きが悪かった。
■	部屋にWi-Fiがほしい。
■	机がガタガタする。
■	多目的室2の鍵が閉めにくいです。
■	全館空調でも調整できありがたい。
■	時々、清掃道具の臭いが湿っぽい雑巾の臭いが漂う時があります。
■	椅子がペコペコする。
■	給湯室とその備品を改新お願いしたいです。
■	机など折りたたみが簡単な物品に変えてください。
■	畳のくずが付く。
■	折りたたみの机の足がやりにくい。
■	机と畳を変えてほしい。
■	体育室は夏は暑く冬は寒い。
■	冷房が暑い。
■	冷暖房ほしい。
■	暑いのが難。

■	電灯の未交換。
■	照明の切れている箇所がある。
■	冷房が効いていません。
■	体育館にもできれば冷暖をお願いします。
■	体育館が暑すぎ。エアコンを入れてほしい。
■	窓によって網戸がないところがあり、季節によっては蚊が入ってこないかと心配になる。
■	換気を常時してほしい。
■	フィルター掃除はどのくらいの頻度でしていますか。
■	木が大きくなりすぎて暗い。
■	道路は雑草がいっぱい。
■	古い。
■	多目的室2と3の間のトイレのスリッパの中が剥かれて履きにくい。
■	椅子の高さの調節ができません(308)。
■	椅子の座面の高さ調節ができない。
■	椅子の上下ができない。
■	やや暑いです。
■	音がする。カメラみたいな音で不気味に感じた。
■	壁のシミ等が少しだけ気になりました。
■	プロジェクターの台がほしい。
■	空調がまいち。
■	空調機が適切な温度になるのにかなり時間がかかった。
■	外の雑草の管理をお願いします。
■	前の時間に利用した人が掃除していないと少し汚れていることがある。仕方がないと思っています。お互い様なので。
■	いつも換気されているのもありがたいです。
■	シャワーに蚊がいるのはなんとかしてください。
■	机と壁の間隔が狭く、通りにくい。
■	窓が固くて開けてにくいし、開かない窓もあるのが気になる。
■	体育館の窓の開閉に難あり。
■	いつもありがとうございます。
■	1人の先生により先方向きに行くことが多いため、机の型が少々不満。
■	全館空調だと思いますが、会議室の温度は少し低すぎると思います。
■	308号室椅子の高さの調節ができない。
■	什器が古い(椅子、パイプ椅子)。
■	多目3、鏡が全面にあるとありがたい。
■	体育室が整理されていない。
■	蚊が多くいる。特にシャワー室。殺虫対策をお願いします。
■	ちょっと狭い。
■	駐車場から自転車置場への通路に落ち葉がいっぱい。自然のものであることは否定はしませんが。
■	203扉が止まらないので止めるものがほしいです。
■	体育室2階部分、水たまりで蚊がわいておりました。
■	機材室にゴキブリが死んでいます。
■	多目的室のに入って右の鏡をもう1枚分増やしていただけると助かります。

■	体育館の入口すぐは、トイレの臭いがする。
■	扇風機の大きいものがほしい。
■	体育館に冷房付けてほしい。
■	体育館にエアコンを付けてほしい。
■	体育館に冷暖房を付けてほしい。
■	多目的室 1 は広くて良いです。できる限り多 1 を使いたいです。多 2 は変形なのでやりにくいです。
■	口の字で配置されているのは良いですが、人が座ると後ろから人が通れない。
■	扉を開けておきたかったが、ストッパーがなかった。
■	Wi-Fi がほしいです。
■	換気は不足？。
■	スクリーンの留め具、破損中。
■	温度の調整が部屋でできたら良いですが、しかし、いつも快適に使わせていただいています。
■	快適。
■	トイレを洋式を増やしていただきたいです。
■	306 会議室、もう少し明るい照明が良いです。
■	使いやすかったです。
■	北駐車場から入口に入るときに段差（スロープ）があるのだが、わかりにくいのでラインを入れてほしい。
■	椅子、机が古いせいか重い。移動が必要な時にやりづらい。
■	空調は部屋ごとにコントロールできないのですか？。部屋が寒すぎる時がある。
■	ガスの元栓は上だけで調節したい。
■	机が小さい。
■	椅子のがたつき。かなり古い。軽いものが良い（うごかしやすい）。
■	ゴミ箱が、室内または会議室近くにあると良い。

III その他、運営に対する満足度について

■	だいぶ前にチェックしたことなので、今は改善されているかもしれませんが、予約システム（オンライン）が使いにくいです。
■	据付器具が壊れた時は早く取り替えてほしい。
■	駐車場の位置の案内板がないこと。
■	なし。合格。
■	ネット予約を月の 2 日目から可能にしてほしい。TEL はなかなかハードルが高い。
■	アンケートは QR コードでやればいかがでしょうか。
■	普段 3 階の部屋を利用することが多いが、建物の作り上、仕方がないが廊下が暗く、初見の方の印象も暗くなりがちにはなる。
■	自分はわかっていますが、北入口を知らない人がいました。
■	利用申し込みが不便。
■	信号機にアイプラザの表示が欲しい。

IV 当施設に対する総合的な満足度について

■	お安くしてください。
■	いつもありがとうございます。
■	豊橋にアイプラザのような施設があることが大事だと思います。

■	なぜ営利目的だと金額が上がるのか。利用する内容は同じだと思う。
■	いつもありがとうございます。
■	とても生徒にとっては利便性などより、感謝しています。ありがとうございました。
■	キャンセル時に署名する書類箇所が多くて少々困惑する。ネットでキャンセルできるとありがたい。
■	一般の駐車場が少し遠い。
■	Wi-Fi 繋がりにくいです。
■	普通があっても良いのでは。
■	築年数が古く仕方がないかもしれませんが、全体的に暗い。
■	予約システムが少しわかりにくい。
■	無料のWi-Fiがあれば良いと思います。
■	AV 機器を新しくしてほしい。
■	体育館のモップと箒、塵取りを新しくしてほしい。
■	アンケートに消しゴムを付けてもらえるとありがたいです。
■	いつも安心して利用させていただいています。ありがとうございます。
■	利用料金が安くありがたいです。
■	安い利用料で使えてありがたいです。
■	施設が古いですが、とてもきれいに清掃していただきありがとうございます。
■	古っぽいイメージをデザインによる改善を期待。
■	老朽化。
■	どこよりも安価で利用でき、大変ありがたく思っています。
■	ネット予約の2日目から可能にさせていただくことを切に望みます。
■	多目的室の壁のクロスがだいぶ汚れているので、張り替えていただけると嬉しいです。
■	いつも利用させていただき助かっています。ありがとうございます。
■	これから市民が使いやすいイベントなどを開催してください。
■	電波が悪い。
■	電波が悪くて圏外になってしまうのが少し困る。
■	大変きれいで利用しやすい施設でした。
■	趣味の講座が一般に開講されていないのか。情報が得にくい。
■	もっとイベントを開催してほしい。
■	新聞が読めると良い。
■	催しもの（イベント、コンサート）の情報が得にくい。
■	明るい雰囲気してほしい。なんだか暗くて淋しい気がする。
■	これだけ広くゆったりした時間が過ごせて素晴らしいにも関わらず、まだまだ知らない人がいるのは豊橋市民の1人としてもったいない。
■	交通の便も良く、大変利用するに便利な場所だと思います。
■	駅前のプラザには借りれる部屋はありますか？
■	図書室では、本を読むだけの利用となっているが、勉強（学習）よりも短いちょっと書き物する程度は許可してほしい。ホールでは机がないので。または、自動販売機の場所にテーブルが少しほしい。飲食できるスペースなのにテーブルがないのは食べにくい。休憩しにくいです。
■	駐車場。

2023 年度 アイプラザ豊橋利用者アンケート調査

利用者アンケート調査にご協力をお願い申し上げます。皆さまからいただいたご意見は、今後のサービスの向上に役立ててまいります。
なお、アンケートへの回答において個人が特定されることはありません。

指定管理者：株式会社ケイミックスパブリックビジネス

■お客さまについてお尋ねします

1 年 齢 （1つお選びください）

①20歳未満 ②20代 ③30代 ④40代 ⑤50代 ⑥60代 ⑦70歳以上

2 性 別 （1つお選びください）

①男 性 ②女 性 ③無回答

3 利用形態 （1つお選びください）

※「団体」とお答えになった方は詳細を下記ア～オから一つ選択してください。

①個 人

②団 体

ア. 民間事業者 イ. 団体・NPO ウ. 学校・行政 エ. 同好会・サークル オ. その他

4 お住まい （1つお選びください）

①豊橋市 ②豊川市 ③新城市 ④田原市 ⑤浜松市 ⑥湖西市

⑦愛知県内その他（市町村 ） ⑧その他（都道府県 ）

5 利用施設 （主なもの1つお選びください）

①講堂 ②小ホール ③体育室 ④会議室 ⑤和室 ⑥実習室 ⑦多目的室

⑧その他（ ）

6 利用目的 （主なもの1つお選びください）

①コンサート・公演 ②大会や集会 ③練習・リハーサル利用 ④会議・打合せ

⑤教室・講演 ⑥サークル・展示会 ⑦研修・講演会の開催

⑧その他（ ）

7 利用者数 （1つお選びください）

①15人未満 ②15～50人未満 ③50～100人未満 ④100～300人未満

⑤300～600人未満 ⑥600～1000人未満 ⑦1000人以上

8 来館頻度 （1つお選びください）

①初めて ②月に1回 ③月2～3回 ④月4～5回 ⑤月6～12回 ⑥月13回以上

9 施設を知ったきっかけ （主なもの1つお選びください）

①新聞・雑誌 ②ポスター・チラシ ③ダイレクトメール ④ホール掲示物・公演情報誌

⑤ホームページ・インターネット ⑥友人・知人の紹介 ⑦その他（ ）

裏面に続きます

【貸館】

■ご意見とご感想をお聞かせください（該当する項目 1 つに○をつけてください）

I. 職員の接客接遇・対応について	満足	やや満足	やや不満	不満
10 職員の接遇や案内はご満足いただけるものでしたか	1	2	3	4
職員の対応について「良い点」「改善が必要な点」がございましたら具体的にお聞かせください				

II. 施設環境や備品等について	満足	やや満足	やや不満	不満
11 清掃状況や美観はご満足いただける状態でしたか	1	2	3	4
12 空調温度や換気などご利用環境は快適でしたか	1	2	3	4
13 座席の配置、椅子や施設備品は使いやすいものでしたか	1	2	3	4
施設環境や備品等について「良い点」「改善が必要な点」がございましたら具体的にお聞かせください				

III. その他、運営に対する満足度について	満足	やや満足	やや不満	不満
14 ご利用目的に沿った施設利用ができましたか	1	2	3	4
15 会館までの道順・案内板などは分かりやすい表現、表示になっていますか	1	2	3	4
その他、運営について「良い点」「改善が必要な点」がございましたら具体的にお聞かせください				

IV. 当施設に対する総合的な満足度について	満足	やや満足	やや不満	不満
16 総合的な満足度をお聞かせください	1	2	3	4
その他、ご意見やご感想等がございましたらお聞かせください				

ご協力いただきまして、ありがとうございました。