

令和5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	令和5年4月1日～令和9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)	72,283千円
令和5年度指定管理料(決算見込)	77,418千円

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11事業(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)を計画。新型コロナウイルス感染症の5類移行を受け、鑑賞事業3事業を追加し計14事業を実施した。				
	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、労働環境が関係法令等が遵守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マナー研修や人権研修等が実施されている。				
	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及び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)		R3年度	R4年度	R5年度	比較(R5-R4)
			開館日数	349日	349日	350日	1日
			利用者数				
			a.講堂	65,838人	67,953人	75,431人	7,478人
			b.小ホール	20,943人	26,312人	22,865人	▲ 3,447人
			c.会議室	36,681人	43,173人	44,859人	1,686人
			d.実習室	4,814人	4,507人	5,421人	914人
			e.和室	1,310人	1,640人	1,378人	▲ 262人
			f.多目的室	25,092人	21,696人	22,010人	314人
g.体育室			16,969人	15,723人	15,560人	▲ 163人	
h.その他(楽屋)	310人	85人	23人	▲ 62人			
i.図書室、学習室	19,153人	20,065人	18,937人	▲ 1,128人			
計	191,110人	201,154人	206,484人	5,330人			
【要因分析】 新型コロナウイルス感染症の5類への移行により利用人数の多い講堂利用が回復してきている。自主事業における集客増も大きく貢献した。							
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・広報誌やfacebookを活用した市民向け広報活動 ・ホームページの変更 ・学習室が混雑した際の会議室の無料開放 ・図書館内にLEDランプを設置(利用者からの要望) 					
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)	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査の結果実施(有効回答数:600件) 施設運営に関する総合的な感想 満足・やや満足…96.4% 不満・やや不満・無回答…3.7% アンケート項目の中でも職員の接客接客・対応についての評価が高く、職員研修の成果が現れている。 					
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見		内容	対応			
		会議室利用者から室温を下げてほしいとの要望があった。	全館合同のシステムのため繊細な調整ができないこととお詫びし、扇風機の貸出を行った。				
		ネット予約をするとネット上で予約確認ができるが、抽選会での予約は確認できないのはなぜか。	システム上で利用者番号の紐づけを行い、確認できるように対応。				
講堂の自主事業の実施に伴い周辺道路が混雑。苦情が複数件寄せられた。	当日は可能な限りの誘導を実施し、後日ホームページにお車での来館者向けに注意事項を掲載。						
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。					

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。	利用件数、人数ともに回復傾向にあるものの、目標値には及ばず収入・支出ともに計画を下回った。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	77,418千円	指定管理事業費	140,668千円
			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(支援補助金等)	4,682千円					
		収支差額		-33千円		

指定管理者の提案事業の実施状況	<p>令和5年度11の提案事業に対して下記14の事業を開催した。知名度の高い出演者をオファーすることで広域からの集客することができた。事業による集客は20,502人であった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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」 令和5年6月25日(日) 講堂 入場者数802人 ○工藤静香 Acoustic Live Tour 2023 令和5年7月1日(土) 講堂 入場者数1,382人 ○04 Limited Sazabys pre. 「HOMESICK」 supported by JR東海 令和5年8月20日(日) 講堂 入場者数1,200人 ○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」 令和5年11月25日(土) 2部講演 入場者数2,038人 ○ゴスペラーズ坂ツアー2023"HERE & NOW" 令和5年10月28日(土) 講堂 入場者数1,362人 ○ワンワンまつりわっしょいしよい編 令和5年11月4日(土) 講堂 2部公演 入場者数計2,652人 ○CRAZY KEN BAND World Tour 2023-2024 令和6年3月2日(土) 講堂 入場者数1,203人 ○恐竜ラボ! キング・オブ・ハンターズ from DINO-A-LIVE 令和6年1月6日(土) 講堂 3部講演 入場者数1,928人 ○特撰落語会 三遊亭小遊三・林家たい平 二人会 令和6年2月24日(土) 講堂 入場者数879人 ○青春のアイドルヒットステージ 令和6年3月30日(土) 講堂 入場者数863人 ○第9会アイプラザ豊橋フェスティバル 令和6年2月18日(日) 全館 来館者数1,100人 ○アイプラザ豊橋カルチャークラブ(12講座) 令和5年4月1日～令和6年3月31日 来館者4,981人 ○学習室開放(追加分) 令和5年10月9日(月・祝) 206会議室 入場者51人 ○アイプラザ豊橋大ホールをひとりじめ～スタインウェイをひこう～ 令和5年5月19日(金)、20日(土)、11月5日(日)、6日(月) 講堂 入場者数計61人
-----------------	--

当年度の対応方針	引き続き、利用者の声に真摯に向き合い対応するよう求める。SNSを効果的に活用した広報活動など、施設や魅力的な自主事業をさらに多くの市民に知ってもらえるような事業展開を期待する。
----------	--

指定管理者の自己評価	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、通算では11年目となった。コロナウイルス感染症が5類へと移行され、利用制限もなくなり来館者数は前年度比102.6%と、回復傾向を示した。管理運営については過去10年の経験を生かしつつ、新たに策定した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、施行規則に基づき業務を着実に実施した。自主事業については、当初11事業を計画したのに対し、14事業を開催し来館者数の大幅増につなげることができた。
------------	--

総合評価	<p>新型コロナウイルス感染症の5類への移行に伴い、緩やかに施設の利用者数は回復した。社会環境が変化していく中で自主事業等を追加で実施しており、市民の文化活動を下支えしようとする姿勢が伺える。公式SNSに自主事業等の情報を定期的に掲載しており、広報活動も積極的に実施している。</p> <p>そのほか、エネルギー料金の高騰が続くなか供給元の電力会社を変更する等、使用量の節減に務めるだけでなく経費を抑える取組も見られた。</p> <p>アンケートについては、令和5年度も回収数が増加しており、利用者の声を多数集めることができた。利用者の声を真摯に受け止め、丁寧な対応をしていることが高い満足度にも表れている。</p>
------	--

次年度の対応方針	引き続き、利用者に対しきめ細やかな対応を続けるとともに、自主事業等の広報活動を積極的に実施するよう求める。また、施設の老朽化に伴う修繕等が多数発生している。今後も継続すると考えられることから、市との連携を強化するとともに、市民が快適に利用できる環境を作っていただきたい。
----------	---