

令和5年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	ライフポートとよはし(勤労者会館、教育会館、男女共同参画センター、コンサートホール及び中ホール)
所在地	豊橋市神野ふ頭町3の22
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)	139,736千円
令和5年度指定管理料(決算見込)	140,336千円

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。	読売日本交響楽団によるニューイヤー・コンサートを実施するなど、ホールの特性を生かした事業を行い、市民の音楽鑑賞機会を創出している。				
	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、防火訓練等の実施や津波避難訓練に協力していることから、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)		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. コンサートホール	19,790人	43,419人	43,042人	▲ 377人
			b. 中ホール	16,303人	26,647人	27,052人	405人
c. 教育会館			14,656人	12,803人	17,814人	5,011人	
d. 男女共同参画センター			15,031人	25,626人	22,138人	▲ 3,488人	
e. 勤労者会館	7,869人	9,699人	11,709人	2,010人			
計	73,649人	118,194人	121,755人	3,561人			
		【要因分析】 新型コロナウイルスが令和5年5月8日から季節性インフルエンザと同じ5類感染症に移行となり、前年度と比較して利用者数はコンサートホールは同程度、男女共同参画センターは3,488人の減少となったものの、全体では3,561人の増加となり、回復基調にある。					
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。	授乳室やおむつ交換台の場所を示す案内表示を増設し、子ども連れの利用者が利用しやすい環境を整えた。					
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)	<p>・アンケート調査の実施(12~2月) 施設運営に関する総合的な感想 満足・やや満足…62.4% 普通…25.3% 不満・やや不満…10.2% わからない…2.1%</p> <p>調査結果から、「満足・やや満足」「普通」の計は87.7%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62.4%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。</p>					
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応			
		授乳室がない。		多目的室と男女共同参画センターに設置しているため、利用者にわかりやすい案内表示を増設した。			
		打合せから準備まで対応が良く、スムーズに進めることができました。		—			
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。	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	収入の部		支出の部	
			指定管理料	140,336千円	指定管理事業費	162,541千円
			利用料金収入	17,465千円	自主事業費	6,271千円
			自主事業収入	3,736千円		
			その他収入 (支援補助金等)	4,524千円		
収支差額			-2,751千円			
指定管理者の提案事業の実施状況	<p>自主事業として以下の事業を実施した。</p> <p>○読売交響楽団ニューイヤー・コンサート 藤岡幸夫×亀井聖矢《愛のシベリウス》 令和6年1月27日(土) コンサート 1回公演 入場者数945人</p> <p>○ライフポートとよはし コンサートホール貸し切り体験 計2日・8枠 令和6年3月9日(土) 10時～12時 13時～15時 15時30分～17時30分 18時～20時 令和6年3月16日(土) 10時～12時 13時～15時 15時30分～17時30分 18時～20時 参加料3,000円 参加団体8団体(8枠)</p>					
当年度の対応方針	引き続き、勤労者会館、教育会館、男女共同参画センターの各施設所管課と連携を取りながら、計画的な施設の維持管理に努めるよう求める。アンケートについては、再度、実施方法や時期を見直し、安定的に多くの利用者の意見・要望を聞ける体制を整えるよう求める。					
指定管理者の自己評価	<p>ライフポートとよはしはコンサートホールを備えた複合施設であり、各施設の設置目的を十分理解したうえで相互に連携し、施設の利用を進めた。</p> <p>新型コロナウイルスの5類移行にともない施設利用は全体の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やや力強さに欠け、予算額の92%となった。支出面では、提案時と比較し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収支バランスを大きく崩すことは免れた。</p> <p>施設の維持管理は開館後30年が経過し、老朽化が進む中、施設及び設備の保全に努め、音響設備、空調設備等の修繕等を実施し、利用者が安心して利用できるよう管理運営ができたものと評価している。</p> <p>なお、自主事業として(公財)JKAの助成を受け「読売日本交響楽団 ニューイヤー・コンサート」を開催した。チケットは完売となり大変好評であった。市民に上質な音楽鑑賞の機会を提供するとともに、利用がない日を低価格で一般開放するなど利用機会の促進にも努めた。</p>					
総合評価	<p>新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行に伴い社会的な影響は収束に向かう一方で、利用者数については大きな回復は見られなかったが、貸し切り体験を通して新規利用者の開拓に努めたことや、自主事業としてコンサートを実施して市民に音楽鑑賞の機会を提供した点は評価できる。</p> <p>また、老朽化が進む大規模な複合施設ではあるが、各施設と連携しながら計画的に点検や修繕を行い、利用者が快適に安心して利用できる環境を維持した。</p> <p>令和5年度の対応方針として示したアンケートの実施方法や時期の見直しには至らず、回収数も減少したため、実施方法の工夫が必要がある。</p>					
次年度の対応方針	<p>今後も新規利用者の獲得に向けた取り組みや、音楽鑑賞機会の創出をするなど、指定管理者のノウハウを生かして利用者数の増加に努めていただきたい。施設の老朽化も進んでいるため、引き続き勤労者会館、教育会館、男女共同参画センターと連携しながら、日頃の点検や適切な修繕を実施して機能維持に努めていただきたい。</p> <p>アンケートについては、実施方法を見直すことでより多くの利用者の声を聞き、施設運営に生かすことで、利用者満足度の向上に繋げることを期待する。</p>					