

令和2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)
令和元年度指定管理料(決算)	71,888千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	63,575千円

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。	新型コロナウイルス感染症の影響により中止となってしまった事業もあったが、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。他、市民交流型事業についても、カルチャークラブの講座を継続して実施し、市民に生涯学習の場を提供した。				
	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、必要な研修が実施されている。接遇マナー研修をはじめ、アートマネジメント研修に参加するなど、サービスの向上に努めている。				
	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。また、日常におけるリスクについても想定されており、リスクの回避に努めている。				
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元・2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	348日	349日	308日	▲41日
			利用者数				
			a.講堂	96,920人	101,679人	22,782人	▲78,897人
			b.小ホール	31,046人	28,512人	14,695人	▲13,817人
			C.会議室	68,831人	70,904人	33,173人	▲37,731人
			d.実習室	6,446人	6,574人	3,725人	▲2,849人
			e.和室	4,961人	4,602人	1,608人	▲2,994人
			f.多目的室	33,477人	33,860人	21,461人	▲12,399人
			g.体育室	17,566人	18,668人	13,785人	▲4,883人
			h.その他(楽屋等)	13人	384人	123人	▲261人
			h.図書室、学習室	20,429人	20,027人	16,350人	▲3,677人
計	279,689人	285,210人	127,702人	▲157,508人			
		【要因分析】 新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響による休館および利用時間短縮等の実施や利用の自粛により、利用件数が前年度に比べ3,546件減の8,897件になった。利用件数減の内訳としては、講堂63件減、小ホール97件減、会議室1,872件減、実習室165件減、和室337件減、多目的室470件減、体育室82件減、その他460件減となった。					

施設利用状況に関する事項	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。	コロナ禍において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。また、カルチャークラブの講座で単発講座を開講するなど、利用者のニーズの把握と積極的な利用者の呼び込みを行った。施設やイベントのPRについては、さらに向上させる余地がある。			
	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）	令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により全体としてのアンケートは未実施となった。今後、しっかりと感染症対策をしたうえでアンケート実施が求められる。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			臨時休館で利用できなくなるのに、利用取消申請・還付申請を書きに会館までいかなければならないのか。会館で処理できないのか。		申請は利用者に記入していただくことが原則。申請書はFAXでも可、還付金についても振込可であることを説明。	
			玄関のマットがいつも膨らんでいるので、目の見えない方が躓いたら危ない。		強力な両面テープを張り、対処	
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。	新型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	63,576千円	指定管理事業費	117,068千円
			利用料金収入	19,647千円		
			自主事業収入	10,572千円		
その他収入	26,473千円					
		収支差額		3,200千円		
指定管理者の自己評価	<p>本年度はアイプラザ豊橋の指定管理者として第2期の3年度目、通算では8年目となりました。本年度は年間を通じて新型コロナウイルス感染拡大というかつてない事態の影響を受け、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、新たに策定しま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、施行規則に基づき管理運営業務を着実に実施いたしました。</p> <p>また新型コロナウイルス感染症拡大防止対策により臨時休館、利用時間の短縮、利用人数の制限等がありましたが、ご予約頂いていた利用者の皆様への連絡および利用確認等を迅速に行いました。また新型コロナウイルス感染症拡大防止による理由での利用中止やキャンセルにつきましても、適切な還付処理等を行いました。</p> <p>自主事業につきましては、当初10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鑑賞事業3事業、市民開放事業1事業が中止となりました。今年度は鑑賞事業4事業、施設開放事業1事業および市民開放事業1事業の合計6事業を実施しました。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、定員の50%以下での開催となりましたが、市民の皆さまに楽しんで頂ける自主事業が実施できたと受けとめております。</p>					
総合評価	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により利用者は激減し、苦しい運営を強いられた1年であった。しかしながら、休館や開館時間短縮に伴う問合せや還付対応等を誠実にを行い、適切に運営管理がされている。また、これまでの経験を生かして単発のカルチャークラブを開講するなど、利用者ニーズの掘り起こしや満足度の向上に繋げる努力がされている。今後においても更に積極的かつ効果的なPRに努め、イベントの開催など満足度向上に繋げることを期待する。</p> <p>施設の老朽化が進む中、市と指定管理者とで密に連携することで、令和2年度には修繕をいくつか実施することができた。今後も施設の機能を維持し、利用者が安心快適に利用できるよう、市と指定管理者との情報共有をしっかりと行い、適切に維持管理をしていく必要がある。</p>					