

## 令和元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)
平成30年度指定管理料(決算)	139,968千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	136,536千円

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。 概ね事業計画書どおりに実施されている。新日本フィルハーモニー交響楽団のコンサート招聘など、クラシック専用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するとともに、音楽団体等の活動支援を行うことで、市民音楽活動の推進を図っている。																																														
	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。 協定書の個人情報保護規程、公益財団法人豊橋文化振興財団個人情報保護規程に基づき、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、十分な取り組みがなされている。																																														
施設利用状況に関する項目	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="background-color: #d9ead3;">平成29年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">平成30年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和元年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">347日</td> <td style="text-align: center;">347日</td> <td style="text-align: center;">348日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. コンサートホール</td> <td style="text-align: center;">67,833人</td> <td style="text-align: center;">57,815人</td> <td style="text-align: center;">58,110人</td> <td style="text-align: center;">295人</td> </tr> <tr> <td>b. 中ホール</td> <td style="text-align: center;">39,050人</td> <td style="text-align: center;">39,712人</td> <td style="text-align: center;">39,008人</td> <td style="text-align: center;">▲ 704人</td> </tr> <tr> <td>c. 教育会館</td> <td style="text-align: center;">25,506人</td> <td style="text-align: center;">29,613人</td> <td style="text-align: center;">27,005人</td> <td style="text-align: center;">▲ 2,608人</td> </tr> <tr> <td>d. 男女共同参画センター</td> <td style="text-align: center;">51,845人</td> <td style="text-align: center;">49,058人</td> <td style="text-align: center;">46,205人</td> <td style="text-align: center;">▲ 2,853人</td> </tr> <tr> <td>e. 勤労者会館</td> <td style="text-align: center;">20,707人</td> <td style="text-align: center;">16,793人</td> <td style="text-align: center;">16,896人</td> <td style="text-align: center;">103人</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td style="text-align: center;">204,941人</td> <td style="text-align: center;">192,991人</td> <td style="text-align: center;">187,224人</td> <td style="text-align: center;">▲ 5,767人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	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	67,833人	57,815人	58,110人	295人	b. 中ホール	39,050人	39,712人	39,008人	▲ 704人	c. 教育会館	25,506人	29,613人	27,005人	▲ 2,608人	d. 男女共同参画センター	51,845人	49,058人	46,205人	▲ 2,853人	e. 勤労者会館	20,707人	16,793人	16,896人	103人	計	204,941人	192,991人	187,224人	▲ 5,767人
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																																									
			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	67,833人	57,815人	58,110人	295人																																									
			b. 中ホール	39,050人	39,712人	39,008人	▲ 704人																																									
			c. 教育会館	25,506人	29,613人	27,005人	▲ 2,608人																																									
			d. 男女共同参画センター	51,845人	49,058人	46,205人	▲ 2,853人																																									
	e. 勤労者会館	20,707人	16,793人	16,896人	103人																																											
計	204,941人	192,991人	187,224人	▲ 5,767人																																												
【要因分析】 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため令和2年2月28日から利用自粛を要請したことが主な要因で、利用者数は前年度比3.0%減少した。新型コロナウイルスの影響がなければ利用者数の伸びは好調だった。																																																
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。 ・コンサートホールの特性を生かし、市民音楽活動を支援するとともに、新日本フィルハーモニー交響楽団のコンサートを招聘し、良質な音楽公演の鑑賞機会を提供した。																																															

する事項	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…67.1% 普通…24.9% 不満・やや不満…5.0% わからない…3.0%</p> <p>調査結果から、施設に対する総合的な満足度は比較的高いと考えられる。特に接遇、施設の快適さ・清潔さについて高評価を得ており、今後も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		
			譜面台の付け根が取れているものが多数ある。	すぐに直し、定期的にチェックすることとした。		
			公共施設なのに料金が高すぎる。	-		
施設内にFree Wi-Fiを設置してほしい。	時間制限はあるがWi-Fiが利用できる環境であることを説明した。					
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。	適切かつ迅速に行われている。				
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なかったか。  収支計算書	コスト削減に努めた収支状況となっている。			
			収入の部		支出の部	
			指定管理料	136,536千円	指定管理事業費	152,812千円
			利用料金収入	17,678千円		
			自主事業収入	2,261千円		
			その他収入	992千円		
収支差額		4,655千円				
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・中ホール、教育会館、男女共同参画センター、勤労者会館が一体となった複合施設であり、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促進してきました。</p> <p>施設利用者は、新型コロナウイルス感染症によるコンサートホール等の利用自粛も影響し、最終的に前年度比3.0%減少となりましたが、市民団体の音楽芸術発信の場として活動を推進するとともに、自主事業として新日本フィルのケイリン福祉コンサートを開催し、市民に上質な音楽の鑑賞機会を提供するとともに、「コンサートホールお得利用日」の施設体験、イベント等の情報発信による広報活動に寄与できたものと評価しています。</p> <p>なお、施設の維持管理については、施設開館後25年が経過し、修繕の原因把握・対応方法など市と協議し、利用者が安心して使用できる施設として、雨漏り対策や照明のLED化などについて速やかな対応を心掛け管理運営を行いました。</p>					
総合評価	<p>各項目、概ね良好に実施されている。</p> <p>施設利用者に対するアンケート調査結果から、市民サービスへの満足度は比較的高く、とくに「施設職員の対応・マナー」について高い評価を得ている。</p> <p>高いサービスの質を保ちながら、今後は一層多くの方に利用してもらえよう、積極的なPRに努められたい。</p>					