

令和3年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	市民文化会館(西川芸能練習場を含む)、公会堂
所在地	豊橋市向山大池町20番地の1ほか
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2年度指定管理料(決算)	66,869千円
令和3年度指定管理料(決算見込)	71,982千円

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。	令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響により実施事業が限られる形となった。中止となった事業もあったが、利用者の安全性を確保しながら邦楽鑑賞会や各種邦楽大会、伝統文化こども教室等を実施した。				
	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、労働環境は関係法令等が遵守された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。	協定書等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2・3年度を比較)		令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較(R3-R2)
			開館日数	348日	307日	347日	40日
			利用者数				
			a. 市民文化会館	120,299人	54,778人	90,186人	35,408人
			b. 西川芸能練習場	5,079人	2,906人	4,574人	1,668人
	c. 公会堂	61,630人	18,490人	34,671人	16,181人		
	計	187,008人	76,174人	129,431人	53,257人		
		【要因分析】 利用者数は、感染防止対策を徹底し実施できたことから前年度と比較し70%増加したが、2度の緊急事態宣言等の利用制限が影響し令和元年度と比較し69%の回復に留まった。特に規模が大きいイベント開催が大きく影響したものと分析している。					
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・アルコール消毒、検温設備の貸し出しなど、利用者が安心・安全に利用できる体制の確保に努めた。 ・事務所前トイレを男女1か所ずつ温水便座に取り替えたほか、階段上の照明をLEDへの取替えを実施した。 					
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)	<ul style="list-style-type: none"> ・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満足度 満足・やや満足…36.3% 普通…46% 不満・やや不満…6.2% わからない…11.5% 調査結果から、施設に対する総合的な満足度はやや低いと考えられる。文化会館は駐車場の不足を指摘する意見が複数あったため、事前打ち合わせの際に利用者に駐車場の台数の説明することや、自動車の乗り合わせでの来場をお願いするなど、丁寧な対応が求められる。					

意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応		
		事務所前のトイレを温水便座に変えてほしい。		事務所前男女下トイレ箇所ずつ温水便座に取替えた。		
		展示準備の時に、階段上の蛍光灯が暗い。		LEDに取替修繕をした。		
景観を維持して、長く利用させて欲しい。		—				
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。	資金管理は確実にされている。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。	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	71,982千円	指定管理事業費	94,210千円
			利用料金収入	19,778千円		
			自主事業収入	402千円		
			その他収入	2,415千円		
収支差額			367千円			

指定管理者の自己評価	<p>市民文化会館は、市民の文化芸術活動の拠点として位置づけられており、公会堂は、利用しやすい市民の活動の拠点として長きにわたり、市民に愛され活用されています。</p> <p>今年度は、新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言発令等により、引続き事業全般に大きな影響がありましたが、安心して施設が利用できるようアルコール消毒や検温など可能な限りの感染防止対策を継続するとともに、老朽化した施設の維持管理のため随時点検を行うなど適正な維持管理・運営を行いました。</p> <p>収支状況は、予定した収入を確保できませんでしたが市からの支援金により安定した事業継続ができました。</p> <p>なお、日本の伝統文化に接する機会を提供するための市民茶会やコーラスのつどいなどの一部の事業が引き続き中止になりましたが、利用者の方々に対する丁寧な説明など利用回復に取り組むこととともに高校生の演劇実施など、新たな活用により多くの方に楽しんでいただくことができたものと評価しています。</p>
------------	--

総合評価	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、予定していた事業が一部中止となるなど、苦しい運営が続いているが、令和2年度に比べ利用者数は増加した。感染症の影響を見据えながら、「邦楽鑑賞会」や「伝統文化こども教室」など実施可能な事業を着実に実施している。</p> <p>あわせて、文化会館においては、市民からの意見に素早く対応し、温水便座への取替えや、階段上の照明をより明るいLEDへ取替えるなど、行政サービスの向上に努めており、適切な施設管理がなされている。</p> <p>今後も社会情勢に対応しながら市民の芸術文化活動に寄り添い、利用しやすい身近な文化施設として運営していくことを期待する。</p>
------	---