

令和3年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	ライブポートとよはし(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2年度指定管理料(決算)	131,774千円
令和3年度指定管理料(決算見込)	137,637千円

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。	事業計画書どおりに実施されている。大阪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	事業計画書等に依り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. コンサートホール	58,110人	15,622人	19,790人	4,168人
			b. 中ホール	39,008人	11,435人	16,303人	4,868人
			c. 教育会館	27,005人	11,167人	14,656人	3,489人
			d. 男女共同参画センター	46,205人	13,170人	15,031人	1,861人
	e. 勤労者会館	16,896人	4,900人	7,869人	2,969人		
	計	187,224人	56,294人	73,649人	17,355人		
		【要因分析】 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため施設利用の時間短縮・自粛要請があったが、利用条件の緩和などにより、利用者数は、前年度比31%増加となった。開催規模縮小などの影響が大きく全ての施設でR元年度の水準を大きく下回っ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"> ・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、大阪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。 ・コンサートホール貸し切り体験を実施し、コロナ禍における文化団体活動の応援と新たな利用者の確保に取り組んだ。 					
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感想 満足・やや満足...52.7% 普通...36.3% 不満・やや不満...5.9% わからない...5.1% <p>調査結果から、施設に対する総合的な満足度は89.0%と一定の支持を受けているが、「満足・やや満足」のみでは52.7%である。より利用者満足度を高めるために、今後もサービスの維持向上が求められる。</p>					

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	4月の暑い日に施設利用者が体調不良になった。	暖房から冷房への切替を早める対策をした。			
		駐車場が広くて良い。	—			
		スタッフの対応がよい。ホールの貸切体験をまた心待ちにしている。	—			
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。	資金管理は確実に実行されている。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	137,637千円	指定管理事業費	155,626千円
			利用料金収入	12,343千円		
			自主事業収入	2,026千円		
			その他収入	1,161千円		
収支差額			-2,459千円			
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ました。</p> <p>コロナ禍において、安心して施設利用ができるよう、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行うとともに、適正な維持管理・運営を行いました。</p> <p>収支状況は、利用制限後の回復の遅れにより、利用料金収入や自主事業収入が減少しましたが、指定管理事業については市からの支援金で補てんされたため、安定した事業継続を行うことができました。</p> <p>施設の維持管理は、開館後27年が経過しており故障等の原因把握に努め、音響設備、空調設備の補修や雨漏り対策などを実施するなど、利用者が安心して使用できるよう管理運営ができたものと評価しています。</p> <p>なお、自主事業として大阪フィルハーモニー交響楽団のケイリン福祉コンサートを開催することで市民に上質な音楽の鑑賞機会を提供できたことや、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ました。</p>					
総合評価	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、感染リスクの高い歌唱や管楽器の利用制限があったため、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。</p> <p>このような厳しい状況の中でも、クラシック専用ホールの特性を生かした音楽公演を着実にを行い、市民に音楽鑑賞の機会を提供したことや、引き続き「コンサートホール貸し切り体験」を実施し利用者の発掘に努めている。</p> <p>また、利用者の利便性向上に向けて多目的トイレへおむつ台を設置しており、行政サービスの向上に努めている。</p> <p>施設利用者に対するアンケート調査結果から、利用者満足度は一定の支持を得ているものの、内訳では36.3%が「普通」と回答しているため、より多くの方に「満足・やや満足」と感じてもらえるよう、さらなる取組みに期待する。</p>					