

令和4年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	こども未来館、交通児童館
所在地	豊橋市松葉町三丁目1番地ほか
指定管理者	ニコリン共同事業体
指定期間	令和4年4月1日から令和9年3月31日
担当課	こども未来部こども未来館(0532-21-5526)
令和3年度指定管理料(決算)	129,443千円
令和4年度指定管理料(決算見込)	131,137千円

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。 こども未来館では、カナイガのおやつギャグつめあわせ展、あかいマルシェ、親子でぬか漬教室等、遊び、ふれあい、体験を通じた事業等を実施し、交通児童館では、交通児童館まつり、中高生おすすめプログラム、各種講座等、幅広い年代の子どもたちが楽しめる様々なイベント等を企画するなど、設置目的に沿った事業が実施されている。																																									
	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。 仕様書等で定めた人員配置がなされている。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。 接客・接客研修等のスキルアップに繋がる研修や安全管理、情報セキュリティに関する研修等、事業計画書に沿った取組が行われている。																																									
	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定に基づき、適正に個人情報が管理されており、職員の周知も徹底されている。																																									
	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。 危機管理マニュアル、非常連絡網が整備され、消防・防災訓練等が実施されている。																																									
施設利用状況	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。 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3・4年度を比較)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>比較(R4-R3)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>283日</td> <td>316日</td> <td>314日</td> <td>▲2日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. こども未来館</td> <td>254,773人</td> <td>360,067人</td> <td>469,721人</td> <td>109,654人</td> </tr> <tr> <td></td> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>比較(R4-R3)</th> </tr> <tr> <td>開館日数</td> <td>279日</td> <td>316日</td> <td>317日</td> <td>1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>b. 交通児童館</td> <td>167,669人</td> <td>180,108人</td> <td>234,609人</td> <td>54,501人</td> </tr> </tbody> </table> <p>【要因分析】こども未来館は新型コロナウイルスの感染状況が縮小傾向となり、過去2か年度から利用者数が回復したものの、コロナ禍以前の水準を大きく下回る結果となった。交通児童館は、新型コロナウイルスの影響が縮小したため、利用者数は前年度を大きく上回りコロナ前の水準に回復した。</p>		令和2年度	令和3年度	令和4年度	比較(R4-R3)	開館日数	283日	316日	314日	▲2日	利用者数					a. こども未来館	254,773人	360,067人	469,721人	109,654人		令和2年度	令和3年度	令和4年度	比較(R4-R3)	開館日数	279日	316日	317日	1日	利用者数					b. 交通児童館	167,669人	180,108人	234,609人	54,501人
			令和2年度	令和3年度	令和4年度	比較(R4-R3)																																					
		開館日数	283日	316日	314日	▲2日																																					
		利用者数																																									
		a. こども未来館	254,773人	360,067人	469,721人	109,654人																																					
			令和2年度	令和3年度	令和4年度	比較(R4-R3)																																					
開館日数	279日	316日	317日	1日																																							
利用者数																																											
b. 交通児童館	167,669人	180,108人	234,609人	54,501人																																							
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は実施されているか。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○こども未来館 <ul style="list-style-type: none"> <li>・HPのリニューアルとともに、講座等のWeb申込を充実した。</li> <li>・クラウドファンディングにより市電シミュレータを復旧した。</li> <li>・ここにこショップを開設し、ここにこならではのグッズ等の販売を行った。</li> </ul> </li> <li>○交通児童館 <ul style="list-style-type: none"> <li>・春休み、夏休み等、多く利用が見込まれる通常休館の日を特別開館した。</li> <li>・こども未来館と相互に出張イベントを行い、PRや利用面で相乗効果を図った。</li> <li>・地域の企業等と連携しイベントを開催するなど、限られて予算の中で効果的に事業を実施した。(なつまつり企業協賛等)</li> </ul> </li> </ul>																																										

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）	利用者アンケート（施設利用満足度） ○こども未来館 大変満足63.7% 満足34.2% 不満1.4% 大変不満0.7% 合計100% ○交通児童館 大変満足59.5% ほぼ満足39.5% やや不満1.0% 大変不満0% 合計100% ・両施設とも、大変満足・満足という回答が殆どを占めており、利用者の満足度は高いものと考えられる。これは、安全、安心な施設運営のもと、利用者が楽しめる取組を実践したためだと思われるので、今後も継続したい。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			駐輪場の自転車が雑に置かれていて歩けない。（こども未来館）		警備巡回時での整頓を徹底した。	
			洋式便所を増やしてほしい。（交通児童館）		市と洋式便所への改修を調整した。（改修済）	
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。	適切に迅速に対応している。（駐車場の非常口誘導灯の破損事故において、警察への連絡や安全対策等、適切に対応した。）				
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	収支計算書	こども未来館は、新型コロナウイルスの影響による利用料金収入の伸び悩みと光熱水費の大幅に増えた影響が大きく、支援補助金が収入としてあてられたものの約6,000千円のマイナス決算となった。交通児童館は、光熱水費の支出が予算を上回ったが、支援補助金を充て概ね計画どおりの収支となった。			
			収入の部		支出の部	
			指定管理料	131,137千円	指定管理事業費	173,130千円
			利用料金収入	20,755千円		
			自主事業収入	4,877千円		
その他収入	10,282千円					
		収支差額		-6,079千円		
指定管理者の自己評価	<p>こども未来館については、利用者数は前年度より増加しましたが、コロナ禍以前と比べ、利用者数、利用収入は未だ下回る結果となりました。新体制となり、キャッシュレスの積極導入、ここにこショップ開設、クラウドファンディング成功、年間パスポートの簡略化など指定管理者4社の特色を生かした運営は評価できると捉えています。維持管理業務については、仕様書の内容を確実に実施し、経年劣化・部品交換時期による故障や突発的な案件に適切に対応しました。収支については、利用料金収入の落込みやエネルギー価格の高騰に伴う光熱水費の増加等により、市からの支援補助金を充てましたが、今年度も赤字計上となりました。</p> <p>交通児童館については、感染対策の実施のもと利用者数は回復し、大きな事故もなく年間通じて開館することができました。維持管理業務については仕様書の内容を確実に実施し、遊具等についても日常の安全点検を徹底し、緊急の案件についても適切に対応しました。事業面では、児童館まつり等の人気のイベントを実施したほか、子どもボランティアにおいてこども未来館と連携するなど、効果的に事業を実施できたと考えています。収支については、人件費と光熱水費（電気）が予算を超えましたが、支援補助金を充てることで、概ね計画通りの決算とすることができました。</p> <p>2施設とも安全・安心な施設運営のもと、利用者サービスの維持・向上に取り組むことができた1年であったと評価しています。</p>					
総合評価	<p>施設管理面では、仕様書に基づく点検や清掃、必要な修繕は確実に実施され、設備等のトラブルには適切に対応できた。感染症対策や熱中症対策においても、市の方針を理解のうえ、状況に応じた適切な対応ができており、安全で快適な施設としての取組が成されていた。</p> <p>利用者サービス面では、感染状況が徐々に縮小する中で、地域との連携による事業や集客力のあるイベント等に積極的に取組むことで、効果的にサービス水準を向上することができたと考えている。また、2施設連携による取組も実施され、一括管理の一定の効果があったと認識しており、今後も相互連携による取組を拡大し、効果が上がることを期待している。</p> <p>こども未来館における収支におけるマイナス決算については、新型コロナウイルスの影響による収入減少に起因するものが大きく、一定の考慮をする必要があると考えている。上記様々な取組が満足度の高い結果に表れ、指定管理者のメリットである自由な発想やノウハウが十分に生かされたものと評価している。</p>					
次年度の対応方針	<p>新型コロナウイルスへの規制が緩和され、アフターコロナとして、集客力のある魅力的なイベントの開催や創意工夫によるサービス水準の向上等、運営努力により、利用者数の回復を図るとともに、引き続き、安全・安心な施設運営のもと、利用者目線に立った質の高いサービスの提供を期待する。</p>					