

令和5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日まで
担当課	こども未来部こども未来館(0532-21-5526)
令和4年度指定管理料(決算)	131,137千円
令和5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、風船の作品を展示する「バルーン バルーン!バルーン!!!」、学生の創作作品等の発表展示会「ユーモとよはし2024inここここ」など様々なジャンルの展示会や、クラフト制作体験などができる「ハッピーすまいるピクニック」、開館15周年を祝う「15周年セレモニー」など多彩なイベントを開催した。交通児童館では、季節ごとの「交通児童館まつり」において「うみのいきもの工作」、「SDGsシールラリー」、「起震車体験」などを行った。それぞれ、子どもの健やかな成長及び市民の交流に資するというこども未来館の設置目的、健全育成及び交通安全能力向上等に資するという交通児童館の設置目的に沿ったものとなっている。																				
	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。	仕様書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	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	事業計画書に従い接客接遇研修、コンプライアンス研修等が実施されている。																				
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規程に基づき、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いる。職員への周知も適切に行われている。																				
	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、条例、規則及び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4・5年度を比較)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> <th>R5年度</th> <th>比較(R5-R4)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>316日</td> <td>314日</td> <td>312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>360,067人</td> <td>469,721人</td> <td>570,936人</td> <td>101,215人</td> </tr> </tbody> </table>		R3年度	R4年度	R5年度	比較(R5-R4)	開館日数	316日	314日	312日	▲2日	利用者数					a.こども未来館	360,067人	469,721人	570,936人	101,215人
				R3年度	R4年度	R5年度	比較(R5-R4)																
			開館日数	316日	314日	312日	▲2日																
			利用者数																				
	a.こども未来館	360,067人	469,721人	570,936人	101,215人																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> <th>R5年度</th> <th>比較(R5-R4)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>316日</td> <td>317日</td> <td>317日</td> <td>0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>180,108人</td> <td>234,609人</td> <td>267,711人</td> <td>33,102人</td> </tr> </tbody> </table>		R3年度	R4年度	R5年度	比較(R5-R4)	開館日数	316日	317日	317日	0日	利用者数					b.交通児童館	180,108人	234,609人	267,711人	33,102人			
	R3年度	R4年度	R5年度	比較(R5-R4)																			
開館日数	316日	317日	317日	0日																			
利用者数																							
b.交通児童館	180,108人	234,609人	267,711人	33,102人																			
【要因分析】 新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、イベントをコロナ禍前の規模で開催できたこと、指定管理者のノウハウを活かしたイベントが好評を得たことなどにより、前年度を上回った。																							
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。	<ul style="list-style-type: none"> ○共通事項 <ul style="list-style-type: none"> ・両施設相互に出張イベントを行い、PRや企画内容の相乗効果を図った。 ・SNSや報道発表を通じてイベントのPRを行った。 ○こども未来館 <ul style="list-style-type: none"> ・GWやお盆など多くの利用者を見込める日を特別開館した。 ○交通児童館 <ul style="list-style-type: none"> ・長期休暇期間中の子どもの居場所確保のため、夏休み、冬休み、春休みの各期間中において通常休館日とする日を特別開館した。 																					
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)	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64.6%、満足33.0%、不満0.4%、大変不満0.4%、回答なし1.5% ○交通児童館 大変満足59.0%、満足40.0%、不満1.0%、大変不満0.0% 大変満足、満足の合計がそれぞれ97.6%、99.0%であり、利用者の満足度は非常に高い。利用者への親切で丁寧な対応や工夫を凝らしたイベントが利用者の満足度を高めていると考える。今後も取り組みを継続する。																					
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	<table border="1"> <thead> <tr> <th>内容</th> <th>対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>屋内履きを履いてスタジオを使用したい</td> <td>ケガの低減の効果を鑑みて使用可とした。</td> </tr> <tr> <td>当日募集のイベント教室の詳細を知りたい</td> <td>受付に案内板を設置した。</td> </tr> <tr> <td>ベビーチェアの設置(交通児童館)</td> <td>2階トイレにベビーチェアを設置した。</td> </tr> </tbody> </table>	内容	対応	屋内履きを履いてスタジオを使用したい	ケガの低減の効果を鑑みて使用可とした。	当日募集のイベント教室の詳細を知りたい	受付に案内板を設置した。	ベビーチェアの設置(交通児童館)	2階トイレにベビーチェアを設置した。													
		内容	対応																				
		屋内履きを履いてスタジオを使用したい	ケガの低減の効果を鑑みて使用可とした。																				
当日募集のイベント教室の詳細を知りたい	受付に案内板を設置した。																						
ベビーチェアの設置(交通児童館)	2階トイレにベビーチェアを設置した。																						
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。	迅速かつ確に対応している。																					

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と乖離していなかったか。	こども未来館は、利用料金収入の伸び悩みなどによりマイナスの収支となった。交通児童館は、プラスの収支となった。				
		収支計算書	収入の部		支出の部		
			指定管理料	131,137千円	指定管理事業費	165,780千円	
			利用料金収入	22,114千円			
自主事業収入			1,995千円				
その他収入 (支援補助金等)	8,069千円						
		収支差額		-2,465千円			
指定管理者の提案事業の実施状況	指定管理者のこれまで培ったノウハウや人脈、柔軟な発想により、独自性、独創性のある企画展示やイベントが開催されている。						
当年度の対応方針	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。						
指定管理者の自己評価	<p>令和5年度は、新型コロナウイルスが5月に5類に移行され、施設の活気を取り戻すことに取り組んだ1年でした。当初の事業計画書に記載した「事業実施計画」や「企画展示・イベント」については、こども未来館・交通児童館とも事業内容を当初より一部変更したところがありますが、概ね計画通りに実行できました。特に、交通児童館の利用者数が大きく伸びている点は、大いに評価できると捉えています。その中でも、地元企業や団体と連携できた点や「県民の日学校ホリデー」時のこども未来館まち空間入場料免除に関しては市との良好なパートナーシップが取れているからこそで、その点は良かったのではないのでしょうか。反面、こども未来館まち空間の利用者数が目標に届かなかった点は次年度以降の大きな課題と捉えています。</p> <p>人員配置や維持管理業務は、適正な配置で取り組みました。また、研修に関してはスタッフのスキルアップとホスピタリティある施設づくりにつながるものを実施しています。</p> <p>最後に、収支についてです。こども未来館に関しては市からの支援金をいただいたにもかかわらず赤字計上になりました。これに関しては、大いに反省しなければいけないと捉えています。令和6年度以降に、どのように増やしていくかをスタッフ全員で話し合い、取り組んで行く所存です。一方で、当共同事業体の特色であるここにショップ収入・出店料収入やイベント収入はある程度の水準は確保していますので、今後もこれらの収入を増やしていくようにします。そうすることで、令和6年度の収支が赤字計上にならないようにしていく所存です。交通児童館に関しては、地元企業の協賛金収入があり、一方で、スタッフ全員がコスト意識を持って取り組んだことにより支出を抑えることができました。その結果、黒字計上になりました。</p>						
総合評価	<p>条例、規則、協定書、仕様書等に沿って適切に施設の管理運営が行われている。管理運営上のトラブルについては迅速かつ的確に対応し、市への報告も速やかに行われている。</p> <p>指定管理者のノウハウを活かした創意工夫のある企画展示やイベントにより来場者数は増加傾向にあり、コロナ禍前の賑わいを取り戻しつつある。今後は企画展示やイベントの狙いを積極的にPRし、こども未来館、交通児童館の意義をこれまで以上に打ち出していくことを期待する。</p> <p>収支の面ではマイナスとなっており、特にこども未来館の利用料金収入が伸び悩んでいるが、今後、こども未来館全体の利用者数増加に伴い、有料エリアや駐車場の利用者も増加していくものと考えている。全体としては適切な経理がなされていると認識している。</p> <p>これらのことが利用者の高い満足度につながっていると考えており、市としても評価している。</p>						
次年度の対応方針	こども未来館、交通児童館ともに、主たる利用者が子どもであることから、何よりも安全で安心して利用できる施設運営を徹底する。その上で、指定管理者のノウハウを活かした創造性豊かな企画展示や魅力あるイベントにより来館者のさらなる増加を図る。単に来館者数の増加だけでなく、こども未来館、交通児童館ならではの質の高い内容となることを期待する。また、親切で丁寧な対応を心がけ、引き続き来館者にとって居心地の良い施設となるよう努めていただきたい。						