

令和6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	こども未来館
令和5年度指定管理料 (決算)	131,137千円
令和6年度指定管理料 (決算見込)	135,707千円

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。	こども未来館及び交通児童館ともに、地元の関連団体や企業の連携を得た事業を積極的に実施し、限られた事業費の中で利用者の興味を引く魅力的なイベント等を効果的に展開し、集客増につなげている。						
	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。	仕様書等で定めたとおり、適正に人員が配置されている。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。	接遇や安全確保といった全職員に必須となる研修をはじめ、広報関係などの職務別に必要な研修、管理責任者向けにはコンプライアンスや経営学に関する研修が実施されるなど、館の運営に必要な研修が適宜適切に実施されている。						
	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定に基づき、個人情報は適正に管理されている。						
	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や非常連絡網が整備され、消防・防災訓練も実施されている。						
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て適切に行われている。						
	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5・6年度を比較)		R4年度	R5年度	R6年度	比較(R6-R5)		
			a.こども未来館						
			開館日数	314日	312日	310日	▲2日		
			利用者数	469,721人	570,936人	661,711人	90,775人		
			b.交通児童館						
			開館日数	317日	317日	319日	2日		
			利用者数	234,609人	267,711人	286,348人	18,637人		
			【要因分析】 ＜こども未来館＞ 集客イベント(ここにこ夜市)の実施日数を増やしたほか、本市にて開催された人気キャラクターのキャンペーンにて、当館がスタンプラリーポイントになった効果などにより増加した。 ＜交通児童館＞ 交通児童館の開設55周年のイベントを行ったほか、その他イベントについても積極的にPRを行ない、集客につながったことから増加した。						
			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。	＜こども未来館＞ ・まち空間の延長開館時限定の体験セットを新たに開発し、提供した。 ＜交通児童館＞ ・年4回の季節イベントのうち夏に実施していたイベントについては、参加者の熱中症対策と快適で参加しやすい日程を考慮し、新たにゴールデンウィークの開催へと変更した。				
					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56.5%、満足39.4%、不満1.6%、大変不満0.9%、回答無1.6% ＜交通児童館＞ 大変満足56%、満足42%、不満2%、大変不満1% 両施設とも、ほとんどが「大変満足」または「満足」という回答になっており、利用者の満足度は非常に高いものとなっている。安全安心かつ楽しめる施設として利用者に受け入れられており、次年度以降もこうした状況が継続されるように期待する。				
	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)							
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容			対応			
			希望プログラム申込み後、内容確認のメールが欲しい。（交通児童館）			申込完了後に、メールが届くように設定した。			
			ランチルームがもう少し広いとよい。（交通児童館）			ベビー椅子付きの、テーブルを設置した。			
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。	迅速かつ適切に対応している。							

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。	適正に資金管理が行われている。 収支状況についても毎月報告が行われ、明確化されている。				
	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。	収支計算書	こども未来館の収入については、特にまち空間の入場料収入が目標に達しておらず、支出はまちなか駐車券サービスの負担が増えているなど、収支は赤字となった。 交通児童館は、利用者の増加により安全面に配慮した人員（パート・アルバイト）配置を行ったこともあり、人件費が増えるなど収支は赤字となった。			
				収入の部			
				支出の部			
				指定管理料	135,707千円	指定管理事業費	168,172千円
				利用料金収入	23,684千円		
				自主事業収入	6,716千円		
その他収入	105千円						
		収支差額	-25,644千円				

指定管理者の提案事業の実施状況	指定管理スタッフ個々の人脈や企画力を生かした事業をはじめ、指定管理者（共同事業体）により事業体内の関係者や関係施設などとも広く連携したイベントを開催するなど、利用者の興味を引く特徴的なイベントが実施された。
-----------------	---

当年度の対応方針	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。
----------	---

指定管理者の自己評価	令和6年度は、こども未来館・交通児童館ともに目標とする来館者数を達成することができました。体験発見プラザや集いプラザのプログラムの来館者数は前年度よりも大きく増加しています。さらに、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」に関しては一部変更を行いました。概ね計画通りに実行することができました。特に、コロナ以降利用者数の増加傾向が続いている点は、大きな成果として捉えています。 令和6年度の特徴として、こども未来館ではスタッフが「コラボできる公共施設、愛知県No.1」をスローガンに掲げ、取り組んだことが挙げられます。これは、地元企業、大学、市民団体との連携事業を積極的に開催し、相互のPR活動を促進することで、来館者の方々に存在を知っていただく機会を創出するとともに、質の高いサービスを提供することができました。一方で、体験発見プラザの利用者数が目標に達しなかった点や貸室利用料の稼働率が伸びてはいませんが、目標に届かなかった点は、次年度以降の重要な改善課題として認識しています。 交通児童館では、昨年7月頃に実施していた「なつまつり」を熱中症対策の観点からゴールデンウィークに変更し、併せて創立55周年記念イベントを開催しました。このイベントは、企業連携や豊橋市との強固なパートナーシップを築いたことにより、成功に導くことができました。併せて、こども未来館との一括管理のメリットを活かし、連携を取りながらのイベントなども実施できました。また、人員配置や維持管理業務に関しては、適正かつ合理的な配置を行い、円滑な業務運営に努めました。特に、イベント時には職員を増員し、安全対策を徹底することで、来館者が安心して参加できる環境づくりを実施しました。さらに、スタッフのスキルアップを目的とした研修を積極的に実施し、ホスピタリティの向上に努めることで、より魅力的な施設運営を目指しました。 こども未来館に関しては、市からの光熱費高騰に伴う支援金を指定管理料に加算していただきましたが、最終収支としては赤字計上となりました。この点については、次年度の課題として受け止めています。赤字の主な要因として、まち空間の入場料収入が予算よりも不足したこと、光熱費の予想以上の単価上昇による指定管理料への加算分以上の費用の増大、まちなか駐車場共通駐車券の事前購入制への変更に伴う駐車券購入の費用の増大などが挙げられます。令和7年度以降は、これらの課題を豊橋市の職員の方々含めてこども未来館全員で協議し、具体的な解決策を講じながら改善に取り組んでまいります。一方で、共同事業体の特色であるここにごショップ収入・出店料収入・イベント収入に関しては、一定の水準を維持することができました。今後はこれらの収入をさらに伸ばし、令和7年度の収支の改善に努めてまいります。 交通児童館に関しては、地元企業からの協賛金収入や自動販売機販売手数料は予算を超える実績となりました。支出については、人件費(パートアルバイト)が予算を超えています。理由としては、屋外遊園での利用者増に伴い安全面に配慮した人員配置を行ったことが理由としてあげられます。これらにより、最終収支としては赤字計上となりました。
------------	--

総合評価	施設管理については、計画的な点検や必要な修繕、日頃の清掃等に至るまで着実に実施され、安全安心な施設として施設環境の維持が図られた。 施設運営については、適切な人員数の配置はもちろんのこと、経験を積んだスタッフが各所に配置されるなどの体制が組まれており、円滑に施設運営が実施された。こうした体制を基に、多彩なイベントの企画・実施、SNSなどによる情報発信、来館者への丁寧な接遇対応等、利用者の視点に立った対応が実践されたことから、利用者から高い満足度が得られており、市としても評価すべき点であると考えている。 収支については、昨今の人件費、物価及び光熱費の高騰による影響が主な要因となり、こども未来館及び交通児童館ともに赤字となっている。特にこども未来館のまち空間入場料については、協定締結時に想定した収入額を下回る状況が続いているが、リニューアル後にはリニューアル効果により入場料の増収が期待される。しかし、市外の施設に出向いて出張PRに取り組むなど、新たな利用者を獲得する取り組みは休館中も緩めずに進め、収支の改善が図られることを望む。
------	--

次年度の対応方針	引き続き利用者に対して楽しく、魅力的な機会を提供しながらも、安全安心に利用していただくための対応を、最も重要な業務として捉えて取り組んでいくことを願いたい。 また、こども未来館については、施設改修事業のため令和7年度の半ばから休館となることから、休館中はリニューアルオープン後を見据えた運営のあり方について、着実に検討を進めていただきたい。なお、館をPRするための出張イベント等や情報発信についても休館中絶やさず行うことにより、リニューアルオープン後の来館の喚起に繋がるように期待する。
----------	---