

令和7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6年度指定管理料 (決算)	135,707千円
令和7年度指定管理料 (決算見込)	129,454千円

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と連携し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(熱中症対策など)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、コンプライアンスや経営学など管理職向けの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6・7年度を比較)		R5年度	R6年度	R7年度	比較(R7-R6)
			a.こども未来館				
			開館日数	312日	310日	134日	▲176日
			利用者数	570,936人	661,711人	329,205人	▲332,506人
			b.交通児童館				
			開館日数	317日	319日	319日	0日
			利用者数	267,711人	286,348人	339,696人	53,348人
			【要因分析】 ＜こども未来館＞ 施設改修のための工事及びまち空間リニューアルに伴い、令和7年9月から休館(令和8年8月下旬までを予定)していることが影響し、利用者数は大幅減となったが、前年度8月末までと比較すると約2千人の増加となった。 ＜交通児童館＞ SNSを積極的に活用した広報戦略により、イベント周知が効果的に行われたことにより、利用者数は大幅増となった。				
	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。	＜こども未来館＞ 「出張！ここにこ」、「出張！まち空間」の開催やスタンプカードの配布による再開館時の誘客、SNSでの地道な広報活動を通して施設のPRやサービス向上を図っている。 ＜交通児童館＞ ジモイク豊橋やSNS等の活用により施設のPRを実施するとともに、イベントの充実、中高生受入体制の強化などサービス向上を図っている。				
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)	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59.9%、満足34.6%、不満1.8%、大変不満1.1%、回答なし2.6% ＜交通児童館＞ 大変満足72.0%、満足27.0%、不満1.0%、大変不満0% 両施設とも、ほとんどが「大変満足」または「満足」という回答であり、利用者満足度は非常に高い。接遇対応の向上や魅力的なイベントの継続的な実施により、安全安心かつ楽しめる施設として利用者を受け入れられている。今後もこのような状況が継続されることを期待する。					
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内 容			対 応		
		企画展示室およびギャラリーストリートの展示について、幅広い世代の方から好評の声をいただいた(こども未来館)。					
		休憩スペースが空調の関係で寒い(こども未来館)			温度計を設置し、快適度を測るための巡回を行った。		
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。	ランチルームのスペースを広くしてほしい(交通児童館)			多くの方が利用できるようスペースを広くした。		
		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。	こども未来館の収入については、休館前までにまち空間入場料や貸室利用料をある程度確保できていたこと、支出については、休館の影響により縮小したことで収支は黒字となった。 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（非常勤）配置を行ったことによる人件費の増が影響し赤字となった。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	132,172千円	指定管理事業費	146,618千円
			利用料金収入	11,750千円		
			自主事業収入	4,238千円		
その他収入	40千円					
		収支差額		1,582千円		

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。こども未来館休館期間中においても、市外、県外も含めた公共施設やイベント会場での出張イベントを積極的に開催し、利用者のリニューアルオープンへの期待を高め、関心を維持する取り組みが効果的に実施された。
-----------------	---

当年度の対応方針	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お願いしたい。 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も絶やさずに行うことにより、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。
----------	--

指定管理者の自己評価	【こども未来館】 令和7年度は、施設リニューアルに伴う長期休館という通常とは異なる対応が迫られる中で、利用者サービスの維持と施設価値向上に努めました。体験発見プラザでは体験セットを25種類新規開発し、SNS広報や休館前企画により令和7年4月から8月までの来場者数は前年同期比約23%増となりました。休館期間中も市内外で50回以上出張イベント等を実施し、交通児童館との連携を通じて、新規来館者の掘り起こしや施設認知度の維持向上に努めてきました。また、集いプラザでは企業・学校・地域団体と連携し、多世代向けイベントを年間170回以上開催するなど、地域交流や市民協働の促進に取り組みしました。 今後は、リニューアル後を見据え、利用者ニーズ分析や地域連携をさらに強化し、持続可能で魅力ある施設運営を目指します。 【交通児童館】 地域連携や市民協働により安全・安心な遊びと学びの場づくりを推進しました。施設利用者数は昨年度に比べ約18%増加しました。特に、つどいの広場事業や季節イベントは好評で、SNS等を活用した情報発信強化により、参加者数の増加につながりました。また、こども未来館休館期間中は共同イベントを実施し、2館一括管理の強みを活かした事業展開を行いました。地域ボランティアや企業・学校との連携も進み、多様な体験機会の提供につながりました。 安全管理面では、熱中症対策や遊具点検を強化し、安全な施設運営に努めました。今後も、利用者ニーズを踏まえたサービス向上と安全管理の徹底に取り組み、地域に親しまれる児童館運営を目指します。
------------	--

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確実に実施され、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、経験値の高いスタッフが各所に適切に配置されるなどの体制が組まれており、施設運営は円滑である。こども未来館の休館期間中においては、毎週、市内外で出張イベントの開催に積極的に取り組むなど、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・来場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ている。また、リニューアル後のまち空間でのスタッフの配置やルール作りなど運営方法の検討を行っており遅滞なく準備が進められている。
------	---

次年度の対応方針	引き続き利用者にとって楽しく魅力的で、かつ、安全安心に利用いただける施設運営及び施設管理をお願いしたい。 特に、こども未来館については、年度の半ばにリニューアルオープンを控えており、引き続き休館期間中においても利用者のリニューアルオープンへの期待を高め、関心を維持する効果的な出張イベント等の取り組みや、開館に向けた準備を市と協働しながら進めていただくこと、リニューアルオープン時においては開館を待ちわびていた利用者の期待に応えられるような取り組みの確実な実施をお願いしたい。
----------	---