

令和元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
所在地	豊橋市松葉町三丁目1番地
指定管理者	ニコリン共同事業体
指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日
担当課	こども未来部こども未来館(0532-21-5526)
平成30年度指定管理料(決算)	104,582千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	105,848千円

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。	からくり・ものづくり教室、eスポーツの世界、親子でランチを作る「東三河野菜de家族食堂」、ここにこ銀行等、遊び、ふれあい、体験を通じて施設の設置の目的に資する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	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	事業計画書に記載されている研修はほぼ実施されているが、新型コロナウイルスの影響で広報業務研修が実施されなかった。				
	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、避難訓練、情報伝達訓練が実施されている。				
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。	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平成30・令和元年度を比較)	開館日数	平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)
			利用者数				
			a. 子育てプラザ	154,080人	153,206人	132,066人	▲ 21,140人
			b. 体験・発見プラザ	270,180人	279,905人	266,409人	▲ 13,496人
c. 集いプラザ			272,819人	250,885人	219,048人	▲ 31,837人	
合計	697,079人	683,996人	617,523人	▲ 66,473人			
【要因分析】 1月までは、体験発見プラザの展示替えや集いプラザの充実したイベント等の効果で利用者が伸びたが、2月末以降の大型イベントが新型コロナウイルスにより中止となったため、前年を下回る結果となった。							
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・若い世代を意識したココニコ通信のリニューアルや「出張ここにこ」の東三河圏外での実施などとともに、SNS等を活用し効果的に施設のPRを行った。</li> <li>・「ここにこ銀行」の本格稼働や「こども食堂」の実施など、新たな事業に取り組んだ。</li> <li>・春休み、夏休みは全日開館したほか、中高生の勉強スペースの確保については、親子の利用とのバランスを踏まえ対応するなど、各利用者の視点からきめ細かなサービス向上に取り組んだ。</li> </ul>					
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) 実施対象：一般利用者 実施時期：3月4日(水)～3月31日(火) 実施方法：記入式で実施 サンプル数：442 大変満足57.2% 満足38.0% 不満0.9% 大変不満1.6% 未回答2.3% (合計100.0%) ・アンケート結果を分析すると、大変満足・満足という回答が95.2%(前年度98.1%)あり、利用者の満足度は高い結果となった。体験、遊びのツールの充実、清掃の行き届き方、スタッフの対応等の面で満足度の高い回答をいただいております、今後も強みとして継続していく。					

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	年齢対象外の遊具を利用したい。	安全面に配慮した制限であることを説明			
		休憩スペースが利用しづらい。(学習に利用されているため)	学習目的の利用時間をルール化			
		駐車サービスの時間制限が分かりにくい。	駐車サービスの掲示を分かりやすくした。			
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。	適切に迅速に対応している。(トランポリン使用の年齢制限について、安全への配慮であることを説明して対応)				
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。	資金管理は確実に行われている。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	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	新型コロナウイルスの影響により収入が大きく減少したことに加え、人件費で予算額との差が生じたため、収支差額が生じる結果となった。		
			収入の部		支出の部	
			指定管理料	105,848千円	指定管理事業費	140,111千円
			利用料金収入	21,379千円		
			自主事業収入	2,502千円		
			その他収入	162千円		
		収支差額	-10,220千円			
指定管理者の自己評価	<p>利用者数は、主に新型コロナウイルスの影響により、前年対比で約10%減少した。一方で、提案イベントの一つである「ここにご銀行」の実施や体験・発見プラザの体験セットの入替を年間通じて行い、子どもに新しい体験を提供し続けた結果、減少は最小限に抑えられ、利用者からも高い評価を得られたものと考えている。</p> <p>維持管理業務については仕様書に基づいて適正に実施し、不具合箇所の早期発見、修繕に努めるなど、安全・安心な施設運営ができたものと評価している。</p> <p>収支について、利用料収入の減少と人件費の増加の影響で赤字計上となった。次年度も厳しい状況が予想される中、人件費については適正な配置を実践し、抑制に努めていく。</p>					
総合評価	<p>施設管理面では、点検や清掃を怠らず実施したことに加え、新型コロナウイルス対策についても迅速に対応するなど、利用者の安全性と快適性を念頭に置き適切に実施された。</p> <p>集客、サービス向上については、展示物の模様替えなど利用者を飽きさせない取組や様々な分野との連携による魅力的な企画等のイベントが充実したほか、クレームなどの利用者の声を改善に反映させ、利用者目線でサービス向上に取り組むことができた。これらの取組により、利用者数においては新型コロナウイルスの影響を最小限に抑え、満足度は高い評価を得ることができ、指定管理制度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> <p>一方で、収支の状況は人件費の増加等の影響で赤字決算を記録したことから、効率的な人員配置に努めるなど、改善の必要がある。</p>					