

平成30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29年度指定管理料(決算)	104,582千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	104,582千円

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。	仕様書に基づきほぼ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。	事業計画書に基づき、「みんなピッカピカの一年生!」などの企画展示室イベント、「ここにハロウィン」「家庭の日ステージパフォーマンス」など子どもたちに興味・関心を抱かせ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。	事業計画書等に基づき適正な人員配置が行われている。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。	事業計画書等に記載されている職員研修で、クレーム対応、夜間の連絡訓練、接遇研修が実施されていない。				
	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、防火訓練等も実施されていることから、十分な取り組みがなされている。				
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や施設稼働率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29・30年度を比較)		平成28年度	平成29年度	平成30年度	比較(H30-H29)
			開館日数	313日	314日	318日	4日
			利用者数				
			a. 子育てプラザ	159,955人	154,080人	153,206人	▲ 874人
			b. 体験・発見プラザ	275,694人	270,180人	279,905人	9,725人
			c. 集いプラザ	252,202人	272,819人	250,885人	▲ 21,934人
合計	687,851人	697,079人	683,996人	▲ 13,083人			
【要因分析】 集いプラザの減の要因は、台風や豚コレラによる大型イベントの中止、猛暑による出控えなど ※平成30年度の開館日数の4日間は一部開館(内数)							
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。	春休みの特別開館、更に夏休みは全日開館により利用者のサービス向上を図った。通常の広報業務に付加して出張ここにこを実施し、施設PRの充実に取り組んだ。					

況に関する事項	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） 実施対象：一般利用者 実施時期：12月9日（日） 3月17日（日） 実施方法：記入式で実施 サンプル数：539 大変満足44.1% 満足54.1% 不満1.1% 大変不満0.7%（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98.1%（前年度89.2%）あり、利用者の満足度は高いものと考えられる。これは、ニコリン共同事業体の強みである人とのつながりを大切にイベントに努めた成果だと思われるので、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		
			中高生より勉強スペースの確保を求める意見が多数あった。	定期考査の時期などに広場にて勉強スペースを提供		
			エア遊具などで遊びたいと対象年齢外の利用者から希望があった。	GWに対象年齢を広げて同種の遊具を提供		
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。	苦情等が発生した際の対応は、ほぼ適切であった。				
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	収支状況が収支計画書と乖離していたか。	概ね収支計画書通りの収支状況となっている。			
		収支計算書	収入の部	支出の部		
			指定管理料	104,582千円	指定管理事業費	133,891千円
			利用料金収入	23,193千円		
			自主事業収入	2,776千円		
			その他収入	962千円		
		収支差額	-2,378千円			

指定管理者の自己評価	<p>平成30年度は、開館10周年記念事業を市と連携し実施しました。また、当共同事業体の特色を活かしたイベントも展開しています。しかしながら、悪天候や豚コレラにより大きな集客が見込まれる集いプラザのイベントが中止になったこと等により、利用者数は、前年対比で約13,000人減の約687,000人となっています。一報、体験・発見プラザは、長期休暇前に、利用者ニーズに応じたドリームタウンの入替などにより前年対比で利用者数が約9,700人増加しており、大いに評価できると捉えています。</p> <p>利用者アンケートは、満足以上の回答が98%になっており、評価できると捉えています。</p> <p>次に、維持管理業務は、適正に実施が出来ていると判断しています。修繕については、諸設備の不具合の中で優先順位を付けて実施した結果、安全・安心な施設運営を行うことができました。</p> <p>最後に、収支についてです。当初の予算と比較して、利用料金収入が下回ったこと、人件費が最低賃金上昇に伴い単価が上昇したことを受け、最終的に、約2,370,000円の赤字計上になっています。次年度は、各種パンフレットを整備し利用に繋げていくことで、利用料金収入の増加を図り、支出については、効率的な予算の執行に努めていくことで、収支の改善を図っていきます。</p>
------------	---

総合評価	<p>初年度に準備を進めていた提案書等の提案項目の実施も進んできたと感じられる。更に、イベントにおいても、地元企業及び団体等と連携したイベントが増え、中学生・高校生の利用率拡大につながる取り組みの実施、指定管理者独自のノウハウを生かした企画展示の開催など、多彩な展開により安定した利用者数や利用者満足度の高評価が得られたものと思われる。</p> <p>ただ、情報共有を図る事項の取捨及び報告を行うタイミングなどについて指導を行うこともあった。引き続き、施設の管理・運営について、安全安心、平等、丁寧な努めて、更なる利用者サービスの向上を図っていただきたい。</p>
------	--