様式1

平成29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日から平成34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28年度指定管理料(決算)	102,746千円
平成29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、「忍者修行の旅」「東三河のお花いっぱいクリスマス！」「1億年前にタイムスリップ！恐竜展」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。	退職などにより常勤職員が少なくなる期間が生じたが、非常勤職員を過分配置する等の対応を行ったことにより業務に支障は生じなかった。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、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、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	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	314日	313日	314日	1日
利用者数				
a. 子育てプラザ	159,253人	159,955人	154,080人	▲ 5,875人
b. 体験・発見プラザ	295,707人	275,694人	270,180人	▲ 5,514人
c. 集いプラザ	238,781人	252,202人	272,819人	20,617人
合計	693,741人	687,851人	697,079人	9,228人

【要因分析】
・魅力ある企画及び関連プログラムを充実させたことにより、入館者数増につながった。

施設利用状	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。	夏休み、春休み期間に特別開館を行った。

様式1

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。（アンケート結果を数値化して回答）	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3日～25日　3月10日・11日 実施方法：記入式で実施 サンプル数：382 大変満足51.9% 満足37.3% 普通9.5% 不満1.0% 大変不満0.3% 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手作り感のあるイベントに努めたためだと思われるので、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：・食べ物を買える設備（コンビニ的な）がほしい。 対応：軽食など出展業者で対応。お菓子の自販機も検討中。 内容：・2階休憩スペースのテーブルが少し汚かった。 対応：状況を確認し、改善した。 内容：陸王の展示をやってくれてうれしかった。 対応：―
	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・迅速に対応している。
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なかったか。	概ね収支計画書通りの収支状況となっており、コスト削減にも努めている。

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	131,368千円
利用料金収入	22,666千円		
自主事業収入	2,757千円		
その他収入	454千円		
		収支差額	-909千円

指定管理者の自己評価	平成29年度は指定管理者として業務開始1年目になります。非常勤職員を厚くした人員配置にして、スタッフの定着が出来なかった事への対応を図ったため、満足度調査からもサービス水準を保つことができたと捉えています。 一方で、企画展示室を利用したイベントについては当共同事業体の特色を活かすとともに、集いの広場担当スタッフなどによる手作りでのイベント開催やイベントに連携するワークショップの展開などは、大いに評価できると判断しています。 30年度は、当共同事業体の特色を活かした運営とイベントを展開すると共に、開館10周年記念事業なども市と連携を図りながら対応を図っていく予定です。 維持管理業務については、業務仕様書に基づいて適正な遂行ができたと捉えています。1年目は、各種設備等の点検結果報告書から優先順位を付けて修繕を遂行していくための計画を組むことができたので、来年度以降は効率的に修繕を行うとともに備品の更新に取り組む予定です。

総合評価	平成28年度に行った指定管理者の選定により、指定管理者が変更となった。 さらに、種苗会社やイベント会社が新しい指定管理者として参画しており、共同事業体各社の特色を活かしたイベント実施もあって、利用者数は前年を上回ることができた。また、提案書にないキッズサポーター制度の開始や時節に対応をした企画展「ワードカップ」の実施など指定管理者のノウハウや個人の能力を生かした事業展開を行うなど、この1年で基礎固めを行えたと感じられる。