

## 平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	交通児童館
所在地	豊橋市向山町字池下35
指定管理者	豊橋市交通児童館共同事業体
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)	24,172千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	27,996千円

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、市から引き継いだリトミック遊び等の事業に加え、なつまつり等の大型イベントを実施している。					
	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。	急な退職により職員の入れ替わりなどがあったが、仕様書等で定めた人員配置はされていた。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。	職員のスキルアップにつながる研修は、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・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	317日	317日	316日	▲1日	
		利用者数	a. 交通児童館	382,272人	374,676人	368,922人	
サービス向上等への取組状況	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。	▲ 5,754人					
		【要因分析】 10月に雨の日が多くしたことによる利用者減					
		夏休み、春休み期間の月曜開館を行った。					

## 状況に関する事項

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）	<p>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：平成30年1月10日～2月10日          実施方法：記入式で実施          サンプル数：100人          大変満足89% ほぼ満足4% やや不満1% 大変不満0% 無回答6%          合計100%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足という回答が90%あり、利用者の満足度は高いものと考えられる。これは、児童健全育成に則り運営に努めたためだと思われる所以、今後も継続したい。</li> <li>・大変不満という回答はなく概ね高評価を頂いています。</li> </ul>																										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>内容</th><th>対応</th><th></th><th></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>親が信号を守っていない。</td><td>親にも協力を呼び掛けている。</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>イベントの情報が届いていない。</td><td>SNSの利用を検討している。</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>				内容	対応			親が信号を守っていない。	親にも協力を呼び掛けている。			イベントの情報が届いていない。	SNSの利用を検討している。													
内容	対応																											
親が信号を守っていない。	親にも協力を呼び掛けている。																											
イベントの情報が届いていない。	SNSの利用を検討している。																											
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見																											
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。		適切かつ迅速に対応している。																								
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。																								
管理経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していないかかったか。  収支計算書	概ね収支計画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。																										
経費等の収支状況		<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入の部</th><th>支出の部</th><th></th><th></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>27,996千円</td><td>指定管理事業費</td><td>27,800千円</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0千円</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>自主事業収入</td><td>11千円</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>その他収入</td><td>699千円</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td colspan="2">収支差額</td><td colspan="2">906千円</td></tr> </tbody> </table>				収入の部	支出の部			指定管理料	27,996千円	指定管理事業費	27,800千円	利用料金収入	0千円			自主事業収入	11千円			その他収入	699千円			収支差額		906千円
収入の部	支出の部																											
指定管理料	27,996千円	指定管理事業費	27,800千円																									
利用料金収入	0千円																											
自主事業収入	11千円																											
その他収入	699千円																											
収支差額		906千円																										

指定管理者の自己評価	交通児童館においては、前期から引き続き指定管理業務を受けることができた1年目となりました。前期からほぼスタッフが入れ替わった中でも、培った経験と実績を活かした運営業務を遂行しており、それによって顧客満足度調査でも「満足している」という評価が高い割合でいただいている点は大いに評価できると捉えています。ただ、29年度は利用者数が昨年度より減少しています。雨天時の利用者の取り扱いが難しいことが原因と判断し、30年度はそのための施策を実施し利用者増につなげていきたいと考えています。また、29年度は館長の交代などがあった点は大いに反省しなければいけないと思っています。29年度の実績を踏まえ、30年度は各費用項目を更に効率的に執行できるよう、取り組んでいきます。
------------	---

総合評価	平成28年度に行った指定管理者の選定により、今年度も引き続き同じ共同事業体が指定管理者となつたが、職員の総入れ替えがあつたため、実質新しいメンバーでのスタートとなつた。ただ、引継ぎがしっかりと行われていたことで、従来からの事業の継承は、円滑に行われた。  なお、館長の途中交代については、本社からの応援とともに人材育成を充実したことで、対応が図られていた。全体として基礎固めを行えたと感じられる。
------	--