

令和3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)
令和2年度指定管理料(決算)	96,621千円
令和3年度指定管理料(決算見込)	102,813千円

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。 アニマル・ペットクラフト市、みんなで！なぞにこ、けしゴムです。展、家族食堂、夏休み宿題お助け隊、大人の食育教室等、遊び、ふれあい、体験を通じて、施設の設置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。 概ね事業計画書に基づき、接遇・マナー研修等のスキルアップに繋がる研修や消防訓練等の安全管理・危機管理の取組が行われている。				
	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、避難誘導訓練、情報伝達訓練等が実施されている。				
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令和2・3年度を比較)				
		令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較(R3-R2)	
		開館日数	318日	283日	316日	33日
		利用者数				
a. 子育てプラザ		132,066人	73,041人	97,397人	24,356人	
b. 体験・発見プラザ	266,409人	114,825人	167,839人	53,014人		
c. 集いプラザ	219,048人	66,907人	94,831人	27,924人		
合計	617,523人	254,773人	360,067人	105,294人		
【要因分析】	新型コロナウイルスの感染状況が縮小傾向となり、前年度より利用者数が回復したものの、コロナ禍以前の水準を大きく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は実施されているか。 ・春休み、夏休みの全日開館を実施した。 ・ここにこ通信を月2回、特別号3回発行に加え、SNSについては新たにインスタグラムによる情報発信を行った。 ・芝生広場でのイルミネーションや展示物の定期的な模様替えなどで、季節感を出すとともに、飽きがこない雰囲気づくりをした。 ・展示中心のイベントの実施や消毒しやすい体験セットの開発など、コロナ禍においても、サービスが低下しないように取り組んだ。					
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：令和3年8月・令和4年3月 実施方法：記入式で実施 サンプル数：412人 大変満足57.8% 満足39.1% 不満0.7% 大変不満2.4% 合計100% ・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96.9%あり、利用者の満足度は高いものと考えられる。これは、安全、安心な施設運営のもと、利用者が楽しめる取組を実践し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		対応		
		地下駐車場の路肩に乗り上げやすい。		カラーコーンと注意喚起看板を設置した。		
		遊具の消毒をしてほしい。		開館前と昼の一斉消毒を徹底した。		
おばけ屋敷が楽しかった。				R4年度も開催予定		
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。(大きなガラス窓の破損に対し、迅速に安全対策をした。)				
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。	資金管理は確実に実行されている。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。	新型コロナウイルスの影響等により、収入・支出とも予算を下回る結果となった。人件費については、人員配置の適正化によるコスト削減の効果が見られた。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	102,813千円	指定管理事業費	132,432千円
			利用料金収入	12,842千円		
			自主事業収入	1,183千円		
その他収入	12,109千円					
		収支差額		-3,485千円		

指定管理者の自己評価	<p>令和3年度の利用者数は36万人余りとなり、前年度より10万人強増加したものの、コロナ禍以前と比べ、大きく落ち込む結果となりました。その中でも、規模を縮小してのイベントや利用制限の実施など、感染対策に対する利用者の皆様の理解を得ながら、運営できたことは評価できると捉えています。</p> <p>維持管理業務については、仕様内容の業務を確実に実施しました。また、多くの設備の不具合が生じた中で、市と協議しながら修繕を行うなど、突発的な事案についても迅速に対応できたものと考えています。</p> <p>収支については、利用料金収入の落込みやエネルギー価格の高騰に伴う光熱水費の増加等により、市からの支援金交付があったにもかかわらず、赤字計上となりました。</p>
------------	---

総合評価	<p>施設管理面では、仕様書に基づく点検や清掃、必要な修繕は確実に実施された。設備等のトラブルには迅速に対応でき、感染症対策においても、市の方針を理解のうえ、状況に応じた適切な対応ができており、安全で快適な施設としての取組が成されていた。</p> <p>利用者サービス面では、感染状況が目まぐるしく変化する中、入場制限、食事禁止等の制限の調整やイベントの実施方法の工夫など柔軟に対応し、コロナ禍においても利用者が楽しめる施設として、可能な限りのサービス水準が維持されていたと認識している。</p> <p>これらの取組が満足度の高い評価の結果に表れたものと考えており、指定管理者のメリットである自由な発想やノウハウが十分に活かされたものと評価している。</p>
------	---