

令和2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)
令和元年度指定管理料(決算)	105,848千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	96,621千円

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。	ひるまのおぼけ広場、こども夜店、ここにおかし研究所、わくわくワークショップ、ここにご移動動物園等、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。	概ね事業計画書通り実施されている。				
	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令和元・2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	318日	318日	283日	▲35日
			利用者数				
			a.子育てプラザ	153,206人	132,066人	73,041人	▲59,025人
			b.体験・発見プラザ	279,905人	266,409人	114,825人	▲151,584人
			c.集いプラザ	250,885人	219,048人	66,907人	▲152,141人
	合計	683,996人	617,523人	254,773人	▲362,750人		
		【要因分析】 新型コロナウイルスの感染拡大に伴う休館やイベントの中止、縮小等の影響により利用者が減少した。					
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。	・春休み、夏休みの全日開館を実施した。 ・来館が難しい状況下で、SNSでイベントや自宅でできる遊びの情報発信を行った。 ・ <u>遊びのテイクアウトとして、館の玄関前で工作キットを配布し、自宅で子どもたちが楽しめる取組を行った。</u> ・イベントの屋外での実施や分散による開催など、感染症対策のもとサービス向上に取り組んだ。					

施設利用状況に関する事項	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。（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2年8～12月・令和3年2～3月 実施方法：記入式で実施 サンプル数：644人 大変満足62.4% 満足35.1% 不満0.9% 大変不満1.6% 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97.5%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	
			低血糖で食事が必要な子どもに対し、館内での食事を注意された。（コロナのため食事禁止）		様々な事情をもつ利用者が見えることを、職員で共有した。	
			図書の本数を増やしてほしい。		どこでも図書の蔵書を30冊追加して200冊以上の蔵書数とした。	
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。（不審者の入館に対し適切に対応した。）				
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により、収入・支出ともに増減が生じる結果となった。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	96,620千円	指定管理事業費	127,550千円
			利用料金収入	8,652千円		
			自主事業収入	998千円		
その他収入	23,614千円					
		収支差額		2,334千円		
指定管理者の自己評価	<p>利用者数は、新型コロナウイルスの影響により前年比約36万人減少し、これまでにない低い実績となりました。その中で、創意工夫により感染対策をとりつつ、各種イベントやここに銀行の取組、体験セットの充実等、来館者に楽しんでもらう取組が実施できたことについては評価できるものと捉えています。</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たことに加え、感染症対策として日々の消毒作業をしっかりと行いました。また、多くの設備の不具合が生じましたが、迅速に修繕を行い、安全な施設運営に資することができたと評価しています。</p> <p>収支については、利用料金収入が落ち込みましたが、豊橋市からの支援補助金の交付により、影響を抑えることができました。</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ている。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、入場制限や食事の禁止等の制約により利用者が満足する運営が難しい中、感染症対策を確実にしながら多くのイベントを開催するなど、子どもたち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生かされたものと評価している。</p>					