

令和2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番地
指定管理者	豊橋市交通児童館共同体
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)	25,069千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	25,926千円

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。	概ね事業計画通り行われており、プレーパークなどの体を動かすイベント、子どもボランティア活動、交通安全教室等、設置目的に沿った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、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。	事業計画書に基づき、児童館職員としての心得研修等のスキルアップに繋がる研修や感染症研修等の安全管理・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、非常時の連絡体制が整備され、防災訓練も実施されていることから、十分な取組が行われている。				
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	316日	316日	279日	▲37日
			利用者数				
a.交通児童館	235,335人	238,300人	167,669人	▲70,631人			
b.				0人			
【要因分析】新型コロナウイルスの影響を受けたが、約30%の減少に留まった。これは感染症対策の実施のもと、創意工夫により魅力的な事業に取り組んだ成果と分析する。							
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・春休み、夏休みの全日開館を実施した。</li> <li>・HPのほか、小学校児童へのチラシの配布やスーパーでの掲示、ラジオでのPR等により、施設や企画のPR等を積極的に行った。</li> <li>・中高生おすすめプログラムや近隣スーパーと連携し環境問題を学ぶイベント等、新しい企画に取り組んだ。</li> <li>・分散してイベントを開催するなど、コロナ禍においてもサービス水準の維持、向上に取り組んだ。</li> </ul>					
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月・令和3年2月 実施方法:記入式で実施 サンプル数:200人 大変満足54.0% ほぼ満足44.0% やや不満1.5% 大変不満0.5% 合計100% ・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98%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。					

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			「補助輪」などの用語がこどもにも分かるように説明して欲しい。		出来る限りの簡易な言葉で表記した。外国語にも対応するように表示を工夫した。	
			駐車場が狭いので停められない。		来館者が重ならないように実施するプログラムの日程を調整した。	
			たくさんの講座を開催してありがたい。		—	
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。(職員の対応からトラブルになったケースもあったが、フォローを迅速にすることで解決に導いた。)			
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る増減は見られるが、概ね計画どおりの収支となっている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	25,926千円	指定管理事業費	27,013千円
			利用料金収入	0千円		
			自主事業収入	16千円		
その他収入	1,222千円					
		収支差額		151千円		

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、前年度を約30%下回りましたが、最小限に止めたと捉えています。要因としては、職員一丸となって取り組んだ感染対策や子どもたちに安全に楽しんでもらおうと考えた「3密を避ける遊び」の考案などの努力の結果と感じています。長年の課題の「中高生の利用拡大」については、「中高生おすすめプログラム」を開催し、。現段階では、少しずつ中高生の利用が伸びてきていると感じます。</p> <p>維持管理業務については、仕様内容を適切に遂行しており、修繕に関しても遊具の不具合対応などを実施しています。これは、常に安心・安全な施設を提供していく考えによるもので、その点は評価できると判断します。</p> <p>収支については、新型コロナウイルスの影響による増減はありましたが、人件費の縮減や支援補助金の交付などにより、全体では概ね計画どおりの収支となりました。</p> <p>令和3年度は、まずは新型コロナウイルス感染拡大以前の状況に戻すことを最優先とし、次に中高生対象の充実した企画を提供できる児童館になるよう「中高生対象プログラム」の強化にも取り組んでいきます。</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、スズメバチの発生への迅速な対応など、きめ細かく利用者の安全への配慮がなされていた。また、感染症対策においても、市の方針を理解のうえ、状況に応じた柔軟な対応ができていた。</p> <p>利用者サービス面では、運営方法を工夫することで、コロナ禍においても新しいイベントを積極的に企画したほか、地域との連携による取組を進めるなど、幅広い年代の子どもたちが楽しめ、学ぶことができる施設として、サービス水準の維持、向上に取り組まれていた。</p> <p>これらの取組が利用者の減少の抑制や満足度の高い評価の結果に表れたものと認識しており、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>
------	--