

令和4年度（通期）
指定管理施設管理運営状況報告書

施設担当課： 都市活力 部 まち資源 室 空港・にぎわい 課

1. 基本情報

1102

施設名	伊丹市立観光物産ギャラリー		
施設の設置目的	観光物産事業の振興を図る。		
伊丹市総合計画（第6次）における関連施策	政策大綱： にぎわいと活力にあふれるまち 施 策： 個性とにぎわいあるまちづくり 実施施策： 伊丹都市ブランド戦略の推進		
指定管理者の名称	伊丹まち未来株式会社 (団体の住所又は所在地) 伊丹市宮ノ前2-2-2		
選定方法（公募・非公募）及び指定期間	非公募	平成 31年 4月 1日 ~ 令和 6年 3月 31日	
管理運営上の目標 (管理運営の指定管理者の具体的目標)	指標名	来場者数 (単位： 人)	
	指標の意味	年間来客者数	
	今年度の目標値	39,200	今年度の実績値 38,972

2. 利用状況

利用状況等の推移		H17※	H30	R元	R2	R3	R4(上期)	R4(通期)
	来館者数(人)		18,338	36,527	39,282	31,367	30,059	18,153

3. 経費情報

		区分	令和2年度(2020)	令和3年度(2021)	令和4年度(2022)	3カ年平均
収入		使用料収入	0	0	0	0
		事業収入	0	0	0	0
		その他	0	0	0	0
		指定管理委託料	16,983	16,003	16,437	16,474
		①合計	16,983	16,003	16,437	16,474
支出	維持管理	光熱水費	2,085	2,207	2,810	2,367
		清掃等委託料	1,832	1,865	2,043	1,913
		土地建物賃料	0	0	0	0
		修繕料	944	314	305	521
	運営	人件費	6,190	6,285	9,237	7,237
		事業等経費	1,036	962	1,014	1,004
		その他	50	50	49	50
		指定管理納付金	0	0	0	0
	②合計	12,137	11,683	15,458	13,093	
純収支(①-②)			4,846	4,320	979	3,382

施設の管理運営に係る実質経費(市の負担)※ <単位:千円>		H29	H30	R元	R2	R3	R4
	市の収入	0	0	0	0	0	0
	(内、使用料収入)	0	0	0	0	0	0
	市の支出	8,845	9,330	16,492	16,983	16,003	16,437
	(内、指定管理委託料)	8,845	9,330	16,492	16,983	16,003	16,437
実質経費(歳出-歳入)	8,845	9,330	16,492	16,983	16,003	16,437	

※施設建設・大規模改修等に係る市債償還などの経費は、支出に含んでいません。

4. 業務評価

評価項目	(具体的内容)	評価結果				
		指定管理者自己評価		施設担当課評価		
		評価	特記事項	評価	担当課所見	
管理体制等に関する事項	維持管理業務の実施状況	館内の清掃を定期的実施し、常に清潔に保たれているか。	B	各委託業者と連携を取り、改修が必要な案件に関しては、市と協議の上、迅速に対応している。	B	計画的に保守点検の実施がされており、維持管理に関して日常的に情報連携が図れている。
		保守点検等は、協定書・仕様書に基づき適切に実施しているか。	B		B	
		備品等は、台帳を整備し適切に管理しているか。	B		B	
		修繕業務は、市と適宜協議しながら適切に実施しているか。	B		B	
		環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。	B		B	
	職員配置などの実施体制	館長等、必要な職員の配置をおこなっているか。	A	全スタッフが同じスキルを持てるように個別の勉強会を設けている。	A	適正なローテーション管理がなされており、有資格者も配置されている。
		職員研修は、計画どおり実施しているか。	B		B	
		防火管理者等、管理にあたって必要な資格を持った職員を適正に配置しているか。	B		B	
	防犯・防災対策への取組状況	緊急時の連絡体制は整っているか。	B	防犯対策として非常押印を設置、防災対策として消防訓練を計画している。	B	適正に実施されている。
		避難訓練を実施しているか。	B		B	
運営等に関する項目	サービス向上への取組状況等	サービス向上や利用者増へ向けた取り組みを行っているか。	B	利用者のご意見(要望)動向等を迅速に運営へ反映することで収益性の向上に努めました。	B	日頃から利用者目線での取組に努められており、展示内容の定期的な入れ替えを行っている。
		利用者の意見を施設運営に反映する仕組みを確立しているか。	A		A	
		苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。	B		B	
		特定利用者を優遇したり、理由もなく利用を制限している事例はないか。	B		B	
	事業等の実施状況	指定管理者として実施すべき事業は、計画どおり実施しているか。	B	提案計画に基づき、市と協議しながら事業展開を実施している。	B	市と連携しながら、事業が適正に実施されている。
		施設の設置目的を達成するための効果的な事業展開がなされているか。	B		B	
	個人情報保護・情報公開への取り組み	各種申請書類等は、適切に保管しているか。	B	個人情報等は、適正な管理を行っている。情報提供に関しては、SNS等を積極的に活用し実施している。	B	ホームページやSNS等を活用し、積極的な情報発信に努められている。保管状況も適正である。
		利用者情報などの電子データの取扱は、適切に行っているか。	B		B	
		ホームページの作成や広報紙等を活用した情報提供を積極的に行っているか。	B		B	
	収支の状況	収支計画に基づき、適正に運営しているか。	A	本社・税理士事務所と連携、収支計画書に基づき適正に経理処理を実施。	B	予算執行及び帳簿管理は適正である。
経理処理は、適切に行っているか。		B	B			

「評価」欄の記号の意味

「A」＝協定書・仕様書等の水準を上回っている。

「C」＝協定書・仕様書等の水準を満たしておらず改善を要する。

「B」＝協定書・仕様書等の水準を満たしている。

「-」＝当該項目での評価対象外。

施設所管課総評	来館者数については新型コロナウイルス感染症が流行する以前の水準に戻っている。物産展示を定期的に入れ替えるなど利用者目線での物産選定を取り組まれており、来館者に対して伊丹市の魅力を積極的に発信されている。
総合評価 B	

「総合評価」欄の記号の意味

「AA」＝非常に良好である又は非常に成果があった。

「B」＝取組状況の水準が普通である。

「A」＝良好である又は成果があった。

「C」＝改善すべき点が見受けられ、改善を要する。

☆利用者満足度調査(アンケート)結果と対応【実施期間】令和5年3月18日～令和5年3月29日

実施の有無	主な回答	主な対応
有り	<ul style="list-style-type: none"> 来館者：市内60.8%、市外(県外)11.8%、市外(県内)27.5% 接客態度：良い・とても良い56.9%、普通41.2%、悪い・とても悪い2.0%、 	1. 接客態度・清掃共に「普通」と答えられた方が4割居られ、悪いと答えられた方が少数居られましたので、販売員のスキルアップを図っていきたいと考えています。 2. 来館者の年齢層が高いので若い人に来ていただける様に商品のラインアップを見直していきたいと考えています。
回答者数	<ul style="list-style-type: none"> 清掃：良い・とても良い54.9%、普通43.1%、悪い・とても悪い2.0%、 	
51	<ul style="list-style-type: none"> 年齢：50歳以下60%、60歳以上40% 	

5. 改善指摘事項等

市からの指摘事項	指摘事項に対してとられた措置
市民の方から接客態度・清掃に対してご意見が入っています。従業員への指導を実施してください。	販売員一人一人に接客態度及び清掃について個別指導を実施しました。また、来館者全員のかたからアンケートで「良い」と答えていただけよう販売員のスキルアップを図っていきたいと考えております。