

# 令和5年度（上期） 指定管理施設管理運営状況報告書

施設担当課： 市民自治 部 まちづくり 室 まちづくり推進 課

## 1. 基本情報

201

施設名	伊丹市立市民まちづくりプラザ		
施設の設置目的	市民の参画と協働によるまちづくり活動の推進を図る。		
伊丹市総合計画（第6次）における関連施策	政策大綱： 市民力・にぎわい・活力 施 策： 市民力・地域力 実施施策： 市民活動団体の活性化		
指定管理者の名称	特定非営利活動法人 シンフォニー (団体の住所又は所在地) 尼崎市神田北通二丁目12番の1大陽ビルディング5階D室		
選定方法（公募・非公募）及び指定期間	公募	令和 2年 4月 1日 ～ 令和 7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	講座参加者数 (単位： 人 )	
	指標の意味	講座に参加した市民の人数	
	今年度の目標値	280	上期の実績値 466

## 2. 利用状況

(単位:千円)

利用状況等の推移		H17※	R元	R2	R3	R4	R5 (上期)	R5 (通期)
	講座開催回数 (回)		18	8	64	60	68	31
講座参加者数 (人)		590	36	585	594	697	466	-

※H17年度は、指定管理者制度未導入。

## 3. 経費情報

		令和3年度 (2021)	令和4年度 (2022)	令和5年度 (2023) 計画	令和5年度 (2023) 実績 (上期)	
収入	使用料収入	0	0	0	0	
	事業収入	0	0	0	1	
	その他	0	0	0	0	
	指定管理委託料	7,490	7,453	7,490	3,745	
	①合計	7,490	7,453	7,490	3,746	
支出	維持管理	光熱水費	0	0	0	0
		清掃等委託料	0	0	0	0
		土地建物賃料	0	0	0	0
		修繕料	58	13	50	33
	運営	人件費	5,697	6,463	6,024	3,357
		事業等経費	1,188	989	1,416	461
		その他	0	0	0	0
		指定管理納付金	0	0	0	0
②合計	6,943	7,465	7,490	3,851		
純収支 (①-②)		547	△ 12	0	△ 105	

		H30	R元	R2	R3	R4	R5 (上期)
施設の管理運営に係る実質経費 (市の負担) ※ <単位:千円>	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	7,733	1,874	7,490	7,490	7,453	3,745
	(内、指定管理委託料)	7,733	1,874	7,490	7,490	7,453	3,745
	実質経費 (歳出-歳入)	7,733	1,874	7,490	7,490	7,453	3,745

※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の実施し、常に清潔に保たれているか。	B	執務スペースでは整理整頓し、清掃している。窓口での対応は適切かつ快適に利用できる環境を確保している。	B	施設は清潔に保たれており、事務作業や来客対応に適した配置となっている。
		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			
		備品等は、台帳を整備し適切に管理しているか。	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			
		環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。	B			
	職員研修は、計画どおり実施しているか。	B	期中にスタッフの交代があり、一時不安定な配置状況もあったが、本部と密接に連携して各担当業務は遅滞無く遂行した。新スタッフは入所時に本部で研修を受けている。	B	スタッフの配置転換に伴い、一時不安定な時期が見られたが、業務に必要な一定の職員配置は維持されている。	
職員の配置などの実施体制	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。	—	—	—	—	—
	緊急時の連絡体制は整っているか。	B	緊急時の対応は本部の防災訓練等を参考にしている。対応マニュアル・情報は各職員間で共有している。	B	緊急時に必要とされる体制を整備している。	
防犯・防災対策への取組状況	避難訓練を実施しているか。	B	—	B	—	—
	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	訪問者を実施しているアンケートに加えて、直接意見聴取を実施して運営の向上に寄与している。	B	利用者アンケートに加え、利用者へのヒアリング等も実施し、ニーズを的確に捉えるよう努めている。	
運営等に関する項目	サービス向上への取組状況等	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。	B	—	B	—
		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。	A	計画したイベント・講座の実施件数と参加者数は達成している。期間中に利用者の要望により実施した講座もあった。	A	利用者のニーズを鑑み、効果的に事業を実施した結果、講座参加者数において、年間目標を上回る実績を達成した。
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	個人情報を含む記録媒体や書類は適切に保管している。当施設の広報についてはSNSを多用しているが、使用方法も取捨選択している。	B	広報紙やホームページのほか、各種ツールを活用した情報発信に取り組んでいるが、一部情報発信が不十分な点が見られる。	
	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	—	C	—	
収支の状況	収支計画に基づき、適正に運営しているか。	B	適切な経理処理を行っている。期中にスタッフの交代があり、人件費の予算超過傾向に陥ったが、建直しを図った。	B	適正に経理処理を行っている。	
	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。

「B」＝協定書・仕様書等の水準を満たしている。

「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。

「—」＝当該項目での評価対象外。

施設所管課総評	各種相談対応や施設の維持管理等、平常業務について、概ね仕様書に定める水準を満たしている。一方、人員配置や情報発信に不十分な点があるため、改善を要請した。
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。

「A」＝良好である又は成果があった。

「B」＝取組状況の水準が普通である。

「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 4月 1日～令和5年 9月30日

実施の有無	主な回答	主な対応
有り	a. 職員の接遇態度は如何ですか？ 「非常に良い」51%、「良い」45%、「悪い」1%、「無回答」3%。	a. 昨年度に引き続き、良好な評価を保っているが、「非常に良い」の割合が若干減少したため、「非常に良い」の評価が占める割合が再度増加するよう、接遇スキルの向上に努める。
回答者数	b. 今後プラザで提供して欲しい項目は何ですか？(複数回答) 「各種セミナー」77件、「活動紹介」22件、「各種イベント情報」22件、「情報交換・交流の場」14件、「活動ノウハウ情報」9件、「助成金情報の提供」9件、その他48件。	b. 利用者のニーズを汲み取り、まちプラ交流カフェなど地域活動に携わる方に向けたイベントを開催した。また、講座においても、各種デジタルデバイスやSNSの活用方法等、需要の高い内容を実施した。今後も引き続き利用者のニーズを注視し、効果的な講座実施に努める。
149	c. 機会があれば今後も利用したいと思いますか？ 「利用したい」92%、無回答8%。	—

#### 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
指定管理事業を遂行するのに必要な人員を確保すること。 必要に応じて広報伊丹での周知を行うと共に、各種SNSは適時更新し、適切な内容を発信すること。	人人体制を整備し、常に一定の人員配置を維持する。