

**令和3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 264

2. 利用状況

利用状況等の推移		H17※	H29	H30	R元	R2	R3 (上期)	R3 (通期)
	講座開催回数 (回)		18	39	38	8	64	25
講座参加者数 (人)		590	275	279	36	585	264	

※H17年度は、指定管理者制度未導入。

3. 経費情報

		区分	令和元年度 (2019)	令和2年度 (2020)	令和3年度 (2021) 計画	令和3年度 (2021) 実績 (上期)
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	1,874	7,490	7,490	3,745
		①合計	1,874	7,490	7,490	3,745
支出	維持管理	光熱水費	163	0	0	0
		清掃等委託料	13	0	52	0
		土地建物賃料	0	0	0	0
		修繕料	30	68	50	0
	運営	人件費	1,396	7,500	6,024	2,725
		事業等経費	377	1,070	1,364	388
		その他	0	0	0	0
		指定管理納付金	0	0	0	0
	②合計	1,979	8,638	7,490	3,114	
純収支 (①-②)			△ 105	△ 1,148	0	631

施設の管理運営に係る実質経費 (市の負担) ※ <単位:千円>		H28	H29	H30	R元	R2	R3 (上期)
	市の収入		0	0	0	0	0
(内、使用料収入)		0	0	0	0	0	0
市の支出		14,062	7,752	7,733	1,874	7,490	3,745
(内、指定管理委託料)		7,867	7,653	7,733	1,874	7,490	3,745
実質経費 (歳出-歳入)		14,062	7,752	7,733	1,874	7,490	3,745

※施設建設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	通常の維持管理業務に加え、消毒作業など必要に応じた新型コロナウイルス感染症対策に努めている。	B	館内は清潔に保たれており、新型コロナウイルス感染症対策についても、適切に実施されている。
		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			
		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。	B	適切なサービス提供のため、定期的にミーティングや朝礼を行い、連絡ノートなどを活用し、職員間で情報共有している。	B	必要なサービスを提供する為の体制を整備すると共に、職員間での情報共有も適宜行っている。	
	職員研修は、計画どおり実施しているか。	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。	—				
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	緊急対応マニュアル設置や、スワンホールの避難訓練に参加するなど、緊急時に備えた体制整備に努めている。	B	緊急時に必要とされる体制を整備している。	
	避難訓練を実施しているか。	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	アンケート等により、利用者ニーズを把握し、サービスに反映するよう努めている。一例として、登録団体のイベント等活動内容を多様な媒体を通じて発信することで、活動紹介を積極的にを行い、ニーズに対応している。	B	多様な手法により、利用者ニーズを的確に捉えるよう努めている。また、ニーズを反映したサービスの提供を行っている。
		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。	B			
		苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。	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			
	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	コロナ禍で延期になった講座がある一方、今年度の目標とする講座参加者は概ね達成の見込みである。下期も引き続き、ニーズに対応した講座等を実施し、市民活動団体等の支援を積極的に実施する。	B	コロナ禍におけるニーズに対応し、講座参加者数は年間目標に迫る数値を計上している。
		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			
	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	ホームページ(新着情報の都度更新)やフェイスブック(毎日)、広報紙、チラシの配架など、適宜情報発信している。	B	利用者に対し、広報誌やホームページ、SNS等多様な形態で必要な情報を積極的に発信している。
		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			
		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			
	収支の状況	収支計画に基づき、適正に運営しているか。	B	運営上必要な経費処理は適正に実施している。	B	適正に経費処理を行っている。
経理処理は、適切に行っているか。		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	各種相談等を含め市民活動支援業務や、施設運営については一定水準を満たしている。また、市民活動に役立つ講座の実施については、コロナ禍におけるニーズに対応し、講座参加者数において通期目標に迫る264名の参加を計上した。
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。  
「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3年4月1日～令和3年9月30日

実施の有無	主な回答	主な対応
有り	a. 「Q.5職員の接客態度はいかがですか。」について → 「非常に良い」59%、「良い」41% b. 「Q.6今後プラザで提供して欲しい項目や充実して欲しい項目は何ですか(複数回答)。」について → 「各種セミナー」123件、「各種イベント情報」44件、「情報交換・交流の場」26件、「HP・FB」24件、「活動紹介」24件(回答数の多い順) c. 「Q.9自由記述内容」 → IT系の講座に対する感謝の声が多い。	a. 「非常に良い」の評価が前年度通期と比較し増加した。引き続き良好な評価が得られるよう、OJTを実施する。 b. 「各種セミナー」に関しては、IT・SNS関連の講座のニーズが高く、定員を超える応募があった講座については、追加開催にて対応した。また、適宜相談対応の実施等利用者のニーズに対応した。「各種イベント情報」等に関しては、HP・FB・メルマガにて、随時各種情報を掲載しており、引き続き、各種媒体を通じた周知を行う。また、登録団体のイベント等活動内容に関しては、取材等を通じた情報収集により、活動内容を紹介することで、積極的に団体同士の活動紹介、情報交換の場を展開する。 c. より幅広いニーズに対応するため、各種講座参加者に対し、相談対応における個別サポートを周知する。
回答者数	162	

#### 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