

**令和2年度（通期）  
指定管理施設管理運営状況報告書**

施設担当課： 健康福祉 部 地域福祉 室 地域・高齢福祉 課

1. 基本情報

701

施設名	伊丹市立サンシティホール		
施設の設置目的	高齢者をはじめとする市民の文化、教養並びに福祉の向上を図る。		
伊丹市総合計画（第5次）における関連施策	政策目標： 支え合いの心でつくる安全・安心のまち 施策目標： 支え合いを基調とした地域福祉 主要施策： 元気、生きがい、安心の高齢者福祉		
指定管理者の名称	伊丹市シルバー人材センター (団体の住所又は所在地) 伊丹市昆陽池2丁目13		
選定方法（公募・非公募）及び指定期間	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	来館者数 (単位： 人 )	
	指標の意味	年間の施設来館者数	
	今年度の目標値	227,000	今年度の実績値 96,223

2. 利用状況

利用状況等の推移		H17※	H28	H29	H30	R元	R2 (上期)	R2 (通期)
	来館者数 (人)		227,184	221,190	207,921	211,631	191,527	33,380
貸し室稼働率 (%)		66	62	60	63	56	25	37
講座開催回数 (回)		490	438	436	439	428	129	392
講座参加者数 (人)		9,863	10,074	10,490	11,256	10,369	2,434	7,554

※H17年度は、指定管理者制度未導入。

3. 経費情報

区分		平成30年度 (2018)	令和元年度 (2019)	令和2年度 (2020)	3ヵ年平均	
収入	使用料収入	0	352	83	145	
	事業収入	4,013	1,507	1,480	2,333	
	その他	316	167	153	212	
	指定管理委託料	51,806	54,809	55,736	54,117	
	①合計	56,135	56,835	57,452	56,807	
支出	維持管理	光熱水費	10,114	8,928	6,634	8,559
		清掃等委託料	17,096	19,249	16,774	17,706
		土地建物賃料	0	0	0	0
		修繕料	1,559	1,440	1,804	1,601
	運営	人件費	17,364	16,702	18,132	17,399
		事業等経費	6,526	3,428	2,645	4,200
		その他	2,709	3,086	5,202	3,666
		指定管理納付金	0	0	0	0
②合計	55,368	52,833	51,191	53,131		
純収支 (①-②)		767	4,002	6,261	3,677	

施設の管理運営に係る実質経費 (市の負担) ※		H27	H28	H29	H30	R元	R2
市の収入	市の収入	1,233	1,295	1,179	963	0	0
	(内、使用料収入)	407	466	480	432	0	0
市の支出	市の支出	66,098	64,095	57,674	91,567	56,440	71,576
	(内、指定管理委託料)	54,539	54,511	54,563	51,806	54,809	55,736
	実質経費 (歳出-歳入)	64,865	62,800	56,495	90,604	56,440	71,576

※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。	A	館内外の清掃、美化については常に綺麗に保たれており、引き続きより良い環境を保ち来場者に喜んで頂けるように努力致します。	A	施設の維持管理などについて、指定管理者と連携をとりながら施設の状況把握および修繕対応を行い、利用者に支障をきたさない様努めていた。
		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。	A		A	
		環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。	A		A	
	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	職員の配置は日々の事業に合わせて必要な人員を確保した。新型コロナウイルス対策として南玄関に常時人員を配置している。防火管理者についても適切に配置している。	B	適正な職員配置を行った。
		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。	A		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。	A	避難訓練を兼ね消防訓練を実施することにより職員並びに利用者の防火意識を高めている。	B	緊急時の連絡体制整備に努めていた。
		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。	A	利用者の安心安全を最優先に、楽しく利用頂ける様創意工夫を凝らし、丁寧な対応で運営していくよう常に心掛けています。	B	サービス向上の取組として、ご意見箱を設置し、施設利用者の意見を積極的に取り入れている。
		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		B	
		苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。	A		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	新型コロナウイルスの影響で、教室、講座募集の人数制限を行ったが、受講者に満足を得て頂けるよう心がけています。	B	利用者に満足してもらえるような事業計画の実施に努めた。
		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。	A	個人情報が含まれた資料は、適切に保管格納している。また、HPを活用し事業の情報提供を積極的に行っています。	B	ホームページでの周知や各施設へチラシの配布により積極的に事業PRを行っている。
		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		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。	A		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	経理処理については、管理者により厳格にチェックされており、適切に処理されている。新型コロナウイルスの影響で収支は計画通りに進まなかった。	B	適正に実施している。
経理処理は、適切に行っているか。		A	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	緊急を要する修繕については、市と連携を取り、利用者に不便が無いよう努めた。
総合評価	また、新型コロナウイルス感染症対策や、来年度実施予定の大規模改修工事に関する事項など、急遽、市との調整が必要な状況が発生した場合においても、すぐに市と連絡を取り、必要な対応を行うことで、課題の解決に努めた。
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 3年 3月 5日～令和 3年 3月26日

実施の有無	主な回答	主な対応
有り	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設内の清掃は行き届き、清潔に保たれていますか→「はい」95.8%</li> <li>職員の接客態度はいかがですか→「大変よい」39.4%「良い」57.7% 計97.1%</li> <li>施設を利用したの全体的な満足度はいかがですか→「たいへん満足」42.3%「やや満足」50.7% 計93.0%</li> </ul>	<p>今後も利用者に気持ちよく利用頂けるようよりいっそうの美化・緑化を心掛けます。また、「挨拶」「礼儀」「明るく元気に」を基本に安心安全で明るい雰囲気づくりに努めます。また、新型コロナウイルス対策を万全に行い来館者の保護に努めております。</p>
回答者数	142	

#### 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