

平成28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 産業振興 室 まちなかにぎわい 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5次）における関連施策	政策目標： にぎわいと活力にあふれるまち 施策目標： 個性とにぎわいあるまちづくり 主要施策： 伊丹都市ブランド戦略の推進		
指定管理者の名称	伊丹市観光物産協会 (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 26 年 4 月 1 日 ～ 平成 31 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	31,000	今年度の実績値 30,545

2. 利用状況

利用状況等の推移		H17※	H24	H25	H26	H27	H28(上期)	H28(通期)
	来館者数(人)	18,338	32,651	32,859	30,159	28,899	13,953	30,545

※H17年度は、指定管理者制度未導入。

3. 経費情報

〈単位:千円〉

		区分	平成26年度 (2014)	平成27年度 (2015)	平成28年度 (2016)	3カ年 平均	
指定管理者の収支	収入	使用料収入	0	0	0	0	
		事業収入	27,035	25,124	25,919	26,026	
		その他	6,535	9,132	8,528	8,065	
		指定管理委託料	8,729	8,731	9,070	8,843	
		①合計	42,299	42,987	43,517	42,934	
	支出	維持管理	光熱水費	2,968	2,704	2,510	2,727
			清掃等委託料	1,145	1,074	1,229	1,149
			土地建物賃料	36	32	33	34
			修繕料	81	180	386	216
		運営	人件費	7,456	5,865	8,127	7,149
			事業等経費	27,831	32,156	31,138	30,375
			その他	2,782	976	94	1,284
			指定管理納付金	0	0	0	0
			②合計	42,299	42,987	43,517	42,934
		純収支(①－②)		0	0	0	0

施設の管理運営に係る実質経費(市の負担)※ 〈単位:千円〉		H23	H24	H25	H26	H27	H28
	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	5,306	5,320	5,524	8,729	8,731	9,070
	(内、指定管理委託料)	5,306	5,320	5,524	8,729	8,731	9,070
	実質経費(歳出-歳入)	5,306	5,320	5,524	8,729	8,731	9,070

※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の実施し、常に清潔に保たれているか。	A	清掃は委託業者によって毎朝、丁寧に実施されている。1階公衆トイレは老朽化により度々詰まりが発生、対応に苦慮した。	A	清掃が行き届いており、美観が保たれている。トイレについては今年度大規模な改修工事の実施を予定している。
		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。	A		A	
		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		B	
		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。	B	ギャラリ配置人員は十分ではないが、適切なシフトを組み運営している。	B	限られた人員の中でも適切なシフトを組んで運営できている。
		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。	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	緊急連絡網を日常的に機能させている。	A	緊急連絡網が整備されており、活用が図られている。
		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。	A	積極的な新規商品投入、新コーナー新設などにより、飽きさせない工夫をしている。利用者アンケートも年2回ペースで実施。	A	窓口や電話での受付は適切・丁寧に対応できている。
		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		A	
		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。	A		A	
	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	超緊縮予算の下、自ら観光ポスターや中心市街地略図を作成。	B	積極的な取り組みが行われている。
		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。	A	大型掲示板、電光掲示板、ホームページ等を活用、効果的な情報発信に努めている。	A	情報管理は適正に行われており、積極的な情報発信も実施されている。
		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。	A		A	
		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		A	
	収支の状況	収支計画に基づき、適正に運営しているか。	B	超緊縮予算により、市民に定着している自主事業の実施に困難が付きまといっている。	B	予算の執行、経理処理共に適正に行われている。
		経理処理は、適切に行っているか。	A		A	

「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。

「ー」＝当該項目での評価対象外。

施設所管課総評	施設の清掃が行き届いており、窓口での対応も丁寧に行われていることから利用者の満足度も高いことは評価できる。一方、新規商品の投入や電光掲示板を活用した情報発信、利用者目線に立った独自の地図を作成するなど積極的な事業展開を行っているものの、来館者数の頭打ち感否めず、今後も大幅な増加を見込めないことが予測される。
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】平成29年2月7日 ～ 平成29年2月21日

実施の有無	主な回答	主な対応
有り	＜清 掃＞◇いつも明るくて良い感じ ◇立派なギャラリーでびっくり ◇いつもきれいなので安心して利用できる ＜接 遇＞◇忙しいなか親切にもらった ◇気さくな方が多くて好き ◇明るくて好感の持てる態度 ＜満足度＞規模は小さいが商品がきれいに陳列され見やすい ◇きれいで使いやすい ◇ポリ袋を利用しないときにはシールを張ってほしい	写真を効果的に使ったPOPを掲示するなど、わかりやすく美しい展示になるよう常に努力している。ポリ袋の代わりに印を、とお客様の提案に対しては、専用のテープをすぐ購入し対応を始めた。
回答者数		
42		

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