

**平成29年度（通期）
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5次）における関連施策	基本目標： 市民が主体となったまちづくりの実現 基本方針： 参画と協働による市民自治		
指定管理者の名称	特定非営利活動法人 宝塚NPOセンター (団体の住所又は所在地) 宝塚市栄町2丁目1番1号		
選定方法（公募・非公募）及び指定期間	公募	平成 29 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	来館者数 (単位： 人)	
	指標の意味	年間の来館者	
	今年度の目標値	8,000	今年度の実績値 3,588

2. 利用状況

利用状況等の推移		H17※	H25	H26	H27	H28	H29(上期)	H29(通期)
	来館者数 (人)		6,515	13,168	13,454	12,715	9,918	1,671
講座開催回数 (回)		18	212	110	37	38	17	39
講座参加者数 (人)		590	2,083	1,671	612	685	100	275

※H17年度は、指定管理者制度未導入。

3. 経費情報

区分		平成27年度(2015)	平成28年度(2016)	平成29年度(2017)	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	7,895	7,867	7,653	7,805
	①合計	7,895	7,867	7,653	7,805
支出	維持管理				
	光熱水費	281	227	691	400
	清掃等委託料	62	62	52	59
	土地建物賃料	1,099	1,099	0	733
	修繕料	0	0	0	0
	運営				
	人件費	4,906	4,906	5,166	4,993
	事業等経費	1,468	1,384	1,712	1,521
その他	0	0	0	0	
指定管理納付金	0	0	0	0	
②合計	7,816	7,678	7,621	7,705	
純収支(①-②)		79	189	32	100

		H24	H25	H26	H27	H28	H29
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	13,898	13,940	14,115	14,047	14,062	7,752
	(内、指定管理委託料)	7,895	7,895	7,895	7,895	7,867	7,653
	実質経費(歳出-歳入)	13,898	13,940	14,115	14,047	14,062	7,752

※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	毎日、開館前に館内外、夕方に館内清掃を実施。備品は全職員に分かるよう明示している。利用者の少ない時間帯には空調を止めるなどして環境に配慮している。	B	水準を満たすレベルで適切に管理されている。
		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	適宜研修を実施。業務日誌を日々共有しながら、難しい対応を要する事例は文書化して全職員に周知している。	B	仕様書に基づき、必要な人員が配置されている。
		職員研修は、計画どおり実施しているか。	B			
		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			
	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	マニュアルを整備して共有。	B	仕様書に基づき、対応されている。
		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	全業務の詳細なマニュアルを作成して、研修で共有、対応レベルの統一を図っている。利用者意見は妥当である限り速やかに反映している。	B	利用者からの意見を必要に応じて汲み取り、適切に運営されている。
		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			
		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	事業は計画通り実施。把握した利用者ニーズは翌年度に反映。	B	仕様書に基づき、適切に実施されている。
		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			
	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	全文書をPC内まで再整理して分かりやすく管理。フェイスブックは毎日更新。登録団体情報公開の準備は完了。	B	適切に管理し、必要な情報は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。	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	計画に基づき適正に運営。月次で適宜見直しを実施。	B	収支計画に則り、適切な水準で運営されている。
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。

「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	施設が駅前からスワンホールに移転した事で、利用者層、利用形態が変化し、来館者数の減少はあったものの、運営相談や支援に繋がる講座の実施については一定の水準に達しており、利用者の満足度も高い。施設運営については仕様書の内容に基づいて事業を実施しており、施設管理においても利用者のニーズをくみ取りながら適切に運営されている。
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。

「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】平成29年10月1日 ~ 平成30年3月31日

実施の有無	主な回答	主な対応
有り	<ul style="list-style-type: none"> 施設内の清掃は行き届き、清潔に保たれていますか。 → 「はい」98% (無回答2%) 職員の接客態度はいかがですか。 → 「非常に良い」65%、「良い」33% (無回答2%) 機会があれば今後も利用したいと思いますか。 → 「はい」96% (無回答4%) 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も清潔感のある施設となるよう館内外の清掃の徹底を心がけます。 教育研修とOJTにより職員の接客態度を「非常に良い」と評価していただける比率が上昇するよう努めます。 バス便の増加や駐車場の無料化など対応不可能な要望を除き、全員に今後も利用したいと回答して頂けるよう努めます。
回答者数	62	

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