

**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： 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 37,427

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)		18,338	32,859	30,159	28,899	30,545	18,575

※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		25,124	25,919	27,572	26,205
	その他		9,132	8,528	8,901	8,854
	指定管理委託料		8,731	9,070	8,845	8,882
	①合計		42,987	43,517	45,318	43,941
支出	維持管理	光熱水費	2,704	2,510	2,385	2,533
		清掃等委託料	1,074	1,229	1,739	1,347
		土地建物賃料	32	33	24	30
		修繕料	180	386	318	295
	運営	人件費	5,865	8,127	8,433	7,475
		事業等経費	32,156	31,138	31,706	31,667
		その他	976	94	0	357
		指定管理納付金	0	0	0	0
②合計		42,987	43,517	44,605	43,703	
純収支(①-②)			0	0	713	238

			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		5,320	5,524	8,729	8,731	9,070	8,845
	(内、指定管理委託料)		5,320	5,524	8,729	8,731	9,070	8,845
	実質経費(歳出-歳入)		5,320	5,524	8,729	8,731	9,070	8,845

※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	清掃は専門業者に委託し毎日丁寧に実施。経年劣化により度々詰まりが発生していた市民トイレは改修され12月28日から供用開始され苦情激減。	A	清掃が行き届いており、常に清潔に保たれている。トイレの大規模改修の実施により美観が向上し、詰まりや臭いに関する苦情もなくなった。
		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。	B		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	予算等の制約のなか適正に職員配置。研修はテーマが生じる度実施している。防火管理者の資格は事務局長が取得済み。	B	適切な人員配置ができています。
		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。	B		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	携帯電話等による連絡態勢が機能。今年度はJR伊丹駅職員と合同で防火訓練を行った。	A	緊急連絡網が整備されており、適確に活用されている。
		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	利用者アンケートを年2回実施し、指摘等を施設運営に反映させている。苦情等には迅速に対応している。	A	窓口・電話等での問い合わせにも丁寧に対応できている。また、苦情・トラブルに対しても適切に対処している。
		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。	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。	B	「おみやげ」幟や「人気お土産best5」パネルを設置するなど、入込客増に向け工夫している。	B	工夫を凝らした手法を取り入れるなど、効果的な事業展開に向けた努力が見られる。
		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。	A		A	
	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	ホームページを一新しスマホにも対応。自前で随時編集できるようにした。清酒発祥の地PRポスターと観光案内カードを作成し活用している。	B	電子データ等の管理は適切に行なわれている。また、積極的な情報提供の姿勢も見られる。
		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。	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	経費削減と適正な経理処理を実施している。	B	適正に行われている。
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	サービスの向上や工夫を凝らした事業展開を推進することにより、来場者数が前年度比で約7,000人増と、目標値を大幅に上回ったことは評価できる。しかしながら、事業内容が観光案内業務も含まれているため単純に比較はできないが、来場者数が前年度比22.5%増にもかかわらず、収入の伸びが6.4%に留まっていることは今後改善されるべきことと考えられる。
総合評価	B

#### ☆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8月1日 ～ 平成29年8月30日 平成30年3月15日 ～ 平成30年3月31日

実施の有無	主な回答	主な対応
有り	今年度は8月と3月にアンケート調査を実施した。8月実施分の概要は下記の通り。 ＜清掃＞良好との回答が97.3%。「床がきれい」「きれいなので店内に入りやすい」の記述も。 ＜接客＞良好との回答が91.9%。「やさしそう」の記述も。 ＜満足度＞とても満足・満足合わせて75.7%。「いろんなものが置いてあっておもしろい」「物品の多さにびっくり」などの記述も。要望としては、地方に送れるような商品、日本酒、伊丹のテーマソングが挙がっていた。	入込客の増、満足度のアップに向け、店頭に「おみやげ」幟を設置して喫茶店と誤認されることを避け、特産品の展示販売所の存在をアピール。また、おいしさで評判の店やユニークな商品を持つ団体などと交渉して新商品を随時投入し、飽きさせない品ぞろえを実践している。 日本酒の販売は、度々要望されるが、法人化して酒販免許取得が先決。伊丹のテーマソングについては適当なものが見当たらないが、今年度、伊丹のご当地ユニットPRIMEのデビュー曲CDを販売した。
回答者数	37	

#### 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