

**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： 健康福祉 部 地域福祉 室 地域・高年福祉 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 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	228,600	今年度の実績値 207,921

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)		204,367	215,295	227,184	218,810	221,190	105,127
貸し室稼働率 (%)		40	65	66	63	62	57	60
講座開催回数 (回)		309	558	490	502	438	219	436
講座参加者数 (人)		6,773	9,873	9,863	10,444	10,074	5,356	10,490

※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	3,547	3,241	3,651	3,480
	その他	220	213	196	210
	指定管理委託料	54,539	54,511	54,563	54,538
	①合計	58,306	57,965	58,410	58,227
支出	維持管理				
	光熱水費	13,290	13,169	10,978	12,479
	清掃等委託料	17,618	17,370	17,519	17,502
	土地建物賃料	0	0	0	0
	修繕料	1,873	1,246	2,612	1,910
	運営				
	人件費	15,871	17,319	17,089	16,760
事業等経費	6,726	6,556	6,363	6,548	
その他	2,921	2,356	2,983	2,753	
指定管理納付金	0	0	0	0	
②合計	58,299	58,016	57,544	57,953	
純収支(①-②)		7	△ 51	866	274

		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	366	343	1,178	1,233	1,295	1,179
	(内、使用料収入)	366	343	355	407	466	480
	市の支出	51,772	54,075	58,058	66,098	64,095	57,674
	(内、指定管理委託料)	49,929	51,140	53,205	54,539	54,511	54,563
	実質経費(歳出-歳入)	51,406	53,732	56,880	64,865	62,800	56,495

※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。	A	館内外の清掃及び緑化状況については常に高い評価を頂いており、現状に満足することなくより高いレベルを目指している。	A	施設の維持管理などについて、常に状況把握に努め利用者に支障をきたさない様努めている。
		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		B	
		備品等は、台帳を整備し適切に管理しているか。	A		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。	B		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。	A	職員配置は、日々の事業に合わせ員数を確保している。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。	B	避難訓練を兼ね消防訓練を年2回実施することにより職員並びに利用者の防災意識を高めている。	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。	B	利用者の安心安全を最優先に、楽しく利用いただける様創意工夫を凝らし、丁寧な対応で運営している。	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抽出している。
		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。	A		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		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。	A	魅力的な自主事業を展開するため、マニュアル的にならぬよう利用者に満足を得て頂ける事業展開を心がけている。	B	利用者に満足してもらえよう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。	A		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	個人情報が含まれた資料は、適時適切に保管格納している。また、HPを活用しホールのPRも積極的に行っている。	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。	B		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	経理処理及び収支計画については、管理者によって厳格にチェックされており、適切に処理されている。	B	適正に実施している。
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	緊急を要する修繕については、市と連携を取り合い利用者に不便が無いよう努めた。
総合評価	また、台風などの災害時については、利用者に危害が及ばないよう迅速に対応し、安全管理に配慮した運営に努めていた。
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】平成30年2月15日 ~ 平成30年3月7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」99% 職員の接客態度はいかがですか→「大変良い」28.1% 「良い」67.7% 計95.8% 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も、利用者に気持ちよく利用いただける様、丁寧な清掃を行う。 「明るく・親切・丁寧に」を基本に「安心・安全」で明るい雰囲気づくりに努める。
回答者数	167	

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
減免申請書や月間報告書などの提出に不備があった。	指定管理者のチェック体制の強化に努めた。