

平成31年度（上期） 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 | 伊丹まち未来株式会社 (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 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 | 来場者数 (単位： 人) | |
| | 指標の意味 | 年間来客者数 | |
| | 今年度の目標値 | 39,500 | 上期の実績値 19,900 |

2. 利用状況

| 利用状況等の推移 | | H17※ | H27 | H28 | H29 | H30 | H31 (上期) | H31 (通期) |
|----------|----------|------|--------|--------|--------|--------|----------|----------|
| | 来館者数 (人) | | 18,338 | 28,899 | 30,545 | 37,427 | 36,527 | 19,900 |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

※H17年度は、指定管理者制度未導入。

3. 経費情報

| | | 平成29年度 (2017) | 平成30年度 (2018) | 平成31年度 (2019) 計画 | 平成31年度 (2019) 実績 (上期) | |
|-----------|---------|---------------|---------------|------------------|-----------------------|--------|
| 収入 | 使用料収入 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 事業収入 | 27,572 | 27,833 | 25,000 | 12,253 | |
| | その他 | 8,901 | 8,498 | 638 | 0 | |
| | 指定管理委託料 | 8,845 | 9,330 | 16,492 | 8,375 | |
| | ①合計 | 45,318 | 45,661 | 42,130 | 20,628 | |
| 支出 | 維持管理 | 光熱水費 | 2,385 | 2,758 | 2,922 | 1,020 |
| | | 清掃等委託料 | 1,739 | 1,857 | 1,760 | 810 |
| | | 土地建物賃料 | 24 | 25 | 29 | 0 |
| | | 修繕料 | 318 | 315 | 274 | 80 |
| | 運営 | 人件費 | 8,433 | 8,653 | 8,658 | 3,166 |
| | | 事業等経費 | 31,706 | 32,009 | 27,568 | 13,656 |
| | | その他 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 指定管理納付金 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ②合計 | 44,605 | 45,617 | 41,211 | 18,732 | | |
| 純収支 (①-②) | | 713 | 44 | 919 | 1,896 | |

| | | H26 | H27 | H28 | H29 | H30 | H31 (上期) |
|------------------------------------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|
| 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 | 8,729 | 8,731 | 9,070 | 8,845 | 9,330 | 8,375 |
| | (内、指定管理委託料) | 8,729 | 8,731 | 9,070 | 8,845 | 9,330 | 8,375 |
| | 実質経費 (歳出-歳入) | 8,729 | 8,731 | 9,070 | 8,845 | 9,330 | 8,375 |

※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 | 清掃は委託業者により実施。床タイル、防火シャッター、自動ドアの修理をし、消防設備の改修を市との協議を進めている。 | A | 館内の美観は常に保たれており、施設の管理も適切に行われている。また、修繕も適宜協議の上行われている。 |
| | | 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。 | A | | | |
| | | 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 | 観光物産ギャラリーは、適切なシフト制による人員配置で運営している。 | B | 防火管理者等必要な資格者は配置されている。 |
| | | 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。 | A | | | |
| | 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 | 消防計画策定済み。JR伊丹駅と合同消防訓練を実施予定。 | A | 適正に実施されている。 |
| | | 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。 | A | イーゼルPOPや掲示板などを利用して効果的な広報宣伝に努めている。苦情・トラブルにも適切に対応している。 | A | 従前からの効果的な広報宣伝に努めている。また、苦情、トラブル等も迅速に対応している。 |
| | | 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 | | | |
| | | 苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。 | 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 | | | |
| | 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 | インフォメーション業務の適切な事業展開に努めている。 | B | 効果的な事業展開のための積極的な取組みが行われている。 |
| | | 施設の設定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・情報公開への取組 | 各種申請書類等は、適切に保管しているか。 | A | 平成29年度にホームページを全面的にリニューアル、自前で更新できる方式に変え発信力を高めた。 | A | ホームページの作成などは行われているが、SNSの活用など更なる情報提供が必要。 |
| | | 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 | | | |
| | | 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。 | A | 税理士事務所・本社とも連携、適切な会計処理をしている。 | A | 経理処理は適切に行われている。 |
| 経理処理は、適切に行っているか。 | | A | | | | |

| | |
|----------------|---|
| 施設所管課総評 | |
| 総合評価 | 本年度から指定管理者が変わり、酒類の販売が可能となった。その影響もあり、来館者数、売上高ともに昨年を上回るペースとなっている。 |
| A | |

「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31年 4月 1日～令和元年 9月30日

| 実施の有無 | 主な回答 | 主な対応 |
|-------|--|--|
| 有り | <p><清掃> 「清潔で気持ちいです。商品がとても見やすくきれいです。」</p> <p><職員の接客態度> 「親切丁寧に接客して頂ける。質問にも快く答えていただけました。」「職員の笑顔が素敵です。」</p> <p><その他> 「品数がもう少しほしい」「必要なものはここに買いに来ています」「べんり酔いつも買いに来ています。兵庫・伊丹の名物をぜひおいてください」「地元の商品がいろいろあって、コンパクトなお店ですが楽しめます」「品数がもう少しほしい」「伊丹のおみやげとして品物を持って帰ることができるのが最高です」</p> | <p><清掃><職員の接客態度><ギャラリー利用して、全般的な満足度>の3項目については、とても良い・良いが89%～100%と評価を得ているが、「品数がもう少しほしい」「兵庫・伊丹の名物をぜひおいてください」という要望もあります。これらについては、今後、スタッフ一同で十分検討していきながら対応していきたく考えています。また、顧客の満足度の向上を目指しスタッフ一同研鑽に努めてまいります。</p> |
| 回答者数 | 35 | |

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 |
|----------|----------------|
| | |
| | |