

**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：教育委員会事務局 生涯学習 部 社会教育 課

1. 基本情報

1302

施設名	伊丹市立北部学習センター（きららホール）		
施設の設置目的	市民の生涯学習を推進し、あわせて市民の教養、文化の発展及び児童の健全育成を図る。		
伊丹市総合計画（第5次）における関連施策	政策目標：未来を担う人が育つまち 施策目標：ライフステージごとに学び活躍する人づくり 主要施策：生涯にわたる主体的な学習の支援		
指定管理者の名称	特定非営利活動法人 まちづくりステーションきらめき (団体の住所又は所在地) 伊丹市荒牧1丁目5番33号		
選定方法（公募・非公募）及び指定期間	非公募	平成 25 年 4 月 1 日 ～ 平成 30 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	利用者人数 (単位： 人)	
	指標の意味	講座・イベント+貸館+児童館機能の利用者のべ人数	
	今年度の目標値	144,000	今年度の実績値 140,955

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)		426,226	443,677	444,883	439,372	449,017	209,295
貸し室稼働率(%)		38	49	54	47	51	55	55
講座開催回数(回)		337	1,171	1,257	1,411	1,485	721	1,473
講座参加者数(人)		13,491	39,168	39,164	39,583	39,609	20,251	39,390

※H17年度は、指定管理者制度未導入。

3. 経費情報

		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	11,409	11,095	11,508	11,337	
	その他	83	81	91	85	
	指定管理委託料	64,105	64,553	63,514	64,057	
	①合計	75,597	75,729	75,113	75,480	
支出	維持管理	光熱水費	10,079	10,097	9,620	9,932
		清掃等委託料	12,803	13,198	13,095	13,032
		土地建物賃料	0	0	0	0
		修繕料	1,630	2,146	2,073	1,950
	運営	人件費	32,099	31,834	31,564	31,832
		事業等経費	9,157	8,973	8,962	9,031
		その他	6,681	6,418	6,645	6,581
	指定管理納付金	0	0	0	0	
	②合計	72,449	72,666	71,959	72,358	
純収支(①-②)		3,148	3,063	3,154	3,122	

		H24	H25	H26	H27	H28	H29
施設の管理運営に係る実質経費(市の負担)※	市の収入	9,633	9,129	9,605	8,944	9,217	9,208
	(内、使用料収入)	8,879	8,318	8,857	8,112	8,363	8,294
<単位:千円>	市の支出	60,442	62,584	68,069	64,892	72,267	65,634
	(内、指定管理委託料)	59,109	60,218	62,796	64,105	64,553	63,514
実質経費(歳出-歳入)		50,809	53,455	58,464	55,948	63,050	56,426

※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	いずれの項目も「協定書」及び「仕様書」の規定事項を遵守し、伊丹市の方針に従い、適切に対処している。	A	協定書・仕様書に基づき、市と緊密に連携を取りながら適正に管理運営が行われている。
		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		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。	A		A	
		環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。	A		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	施設運営に必要な経験と実績を有する職員を配置している。また資質向上のための研修を計画的に行っている。	A	繁忙期なども臨機応変に対応できるよう適切な人員配置を行っている。
		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。	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	緊急時対応マニュアルに基づいた火災自警避難訓練を年2回実施し、その都度マニュアルの見直しも行っている。	A	緊急連絡体制を適時見直すなど、迅速に対応できるよう取り組んでいる。
		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	利用者満足度調査や受講生の声、利用者からの提言を全職員で共有し、具体的な対応策を迅速に進めるなどサービスの向上に努めた。	A	職員の接遇から利用者の意見の反映まできめ細やかな対応が行われており、満足度調査の結果にも表れている。
		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。	A		A	
		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	常に創意工夫し、新規講座も積極的に取り入れるようにしている。	B	地域との連携を軸に積極的な事業展開を図っている。
		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。	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	法令を遵守するとともにホームページ、広報等により情報提供を積極的に行っている。	B	申請書類等の個人情報等は、適切に取り扱われている。情報発信についても、広報紙等により積極的に行われている。
		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。	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		B	
	収支の状況	収支計画に基づき、適正に運営しているか。	B	経理上のチェック機能を生かして、適正に処理している。また多重チェックで適切な経理処理をおこなっている。	B	多重チェック体制をとる等、適正な処理を行っている。
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。

「-」＝当該項目での評価対象外。

施設所管課総評	協定書・仕様書に基づき適切な管理運営が行われている。利用者数は目標に達しなかったものの、継続的に学校や地域団体とのネットワーク構築を進め、市民が主体的に学ぶ場づくりとなる事業を展開し、生涯学習の推進に努めている。
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。

「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30年3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"> ・きららホール窓口スタッフの接遇態度はどうですか 「大変よい」「よい」96.6% ・総合的な満足度はどうですか 「満足している」「ほぼ満足」100% 	<p>これからも来館した皆様に気持ちよく利用して頂けるよう接遇向上に努めます。 また今後も多くの方に利用して頂けるよう、講座・イベント等事業の創意工夫に努め、地域に根ざしたホールとして生涯学習の推進に努めます。</p>
回答者数	<ul style="list-style-type: none"> ・機会があれば今後もきららホールを利用したいですか 「利用したい」97.3% 	
147		

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