

**平成30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NP0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 3,001

2. 利用状況

利用状況等の推移		H17※	H26	H27	H28	H29	H30(上期)	H30(通期)
	来館者数 (人)	6,515	13,454	12,715	9,918	3,588	1,481	3,001
	講座開催回数 (回)	18	110	37	38	38	26	38
	講座参加者数 (人)	590	1,671	612	685	275	107	279

※H17年度は、指定管理者制度未導入。

3. 経費情報

	区分	平成28年度(2016)	平成29年度(2017)	平成30年度(2018)	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	7,867	7,653	7,733	7,751
	①合計	7,867	7,653	7,733	7,751
支出	維持管理				
	光熱水費	227	691	771	563
	清掃等委託料	62	52	52	55
	土地建物賃料	1,099	0	0	366
	修繕料	0	0	0	0
	運営				
	人件費	4,906	5,166	5,358	5,143
	事業等経費	1,384	1,712	1,627	1,574
	その他	0	0	0	0
	指定管理納付金	0	0	0	0
	②合計	7,678	7,621	7,808	7,702
純収支(①－②)		189	32	△ 75	49

施設の管理運営に係る実質経費(市の負担)※ 〈単位:千円〉		H25	H26	H27	H28	H29	H30
	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	13,940	14,115	14,047	14,062	7,752	7,733
	(内、指定管理委託料)	7,895	7,895	7,895	7,867	7,653	7,733
実質経費(歳出－歳入)		13,940	14,115	14,047	14,062	7,752	7,733

※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		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	毎日館内の掃除を実施し清潔を保ち、備品等は、台帳管理を徹底し適切に管理。	館内は清潔に保たれている。また、備品類についても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	引継ぎの為に7/27組み合わせ（引継ぎ予定表の作成とチェック）やマニュアルを完備活用	必要な職員が適切に配置されている。
		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	緊急時の連絡態勢の整備と防災防犯対策の実施	緊急時に必要な体制は整備されている。
		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	利用者に気持ち良く御利用頂ける様に、メンバーで共有活用できる管理資料でサービスの向上に努めた。	サービス向上に向けて適切に施設運営されている。
		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	市民みんなが先生徒講座等新たな講座を開催して好評を得た	市民ニーズを取り入れながら適切に事業運営されている。
		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	FBやメルマガ等にて情報発信をほぼ毎日実施	利用者に対して必要な情報を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	収支計画に基づき、適切に経費処理を行っている。	適切な経費処理を行い、収支状況を管理している。
		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。

「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	市民活動に役立つ講座の実施や、電話による相談を含め必要な市民活動支援業務については一定水準を満たしており、利用者満足度も高い。また、施設運営に関しても仕様書に基づいた上で市民ニーズを取り入れながら適切に管理されている。
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。

「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10月01日 ～ 平成31年03月31日

実施の有無	主な回答	主な対応
有り	1) 職員の接客態度はいかがですか？ →「非常に良い」49%「良い」43%	ご利用者の来館時、退館時の挨拶の徹底並びに電話対応時の気持ち良い対応の徹底を基本として相談業務や広報業務についてもお客様視点に立ち対応、更に、対応時は、スピードと誠実性並びに責任感を持って対応に努めた。今後閉館後も、基本スタンスを守り満足度向上に努めます。
回答者数	2) 施設を利用したの全般的な満足度を以下から選んでください →「非常に満足50%」満足「45%」	
124	3) 機会があれば今後も利用したいと思いますか？ →利用したい「97%」	

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