

指定管理評価表(小田北生涯学習プラザ)

令和2年3月31日現在

施設概要	尼崎市立小田北生涯学習プラザ(尼崎市潮江1丁目1-1) 開館時間:9:00～21:00(月～土) 9:00～17:00(日)休館日:休日 祝日 年末年始 施設設置目的:教育基本法(平成18年法律第120号)第12条第1項の規定により奨励されるべき社会において行われる教育その他の生涯学習の拠点及び自治のまちづくりを支える拠点の提供 事業内容:小田北生涯学習プラザの使用に関すること及び施設の維持管理			
指定管理者の名称	尼崎市生涯学習プラザ運営事業体			
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日			
業務概要	小田北生涯学習プラザの管理業務(①使用の許可、取消し等施設の使用に関すること、②使用料の徴収、減免及び還付、③施設及び供用備品の維持管理、④施設及び備品にかかる1件50万円未満の補修工事及び修繕、⑤利用状況等統計、その他)			
利用状況等	項目名	令和元年度	平成30年度	平成29年度
	貸室利用者数	56,432 人	64,157 人	55,217 人
	貸室稼働率	50.48 %	47.73 %	44.61 %
	自主事業開催数	0 回	- 回	- 回
	自主事業参加者数	0 人	- 人	- 人
所管課・所管課長名	総合政策局小田地域振興センター小田地域課 ・ 仁尾 克己			
評価対象期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日			

評価項目	説明	評価	評価コメント
1 サービスの質の維持・向上		D	窓口対応について、市民からの苦情が多いことから、客観的に見てどうかを視点にしたマナー研修を取り入れるとともに、対応については利用者の質問等の意図を的確に把握し、サービス維持向上に取り組んだ。 しかし、職員全員が同じレベルに達していないことから、今後も意識向上に向けて日々のミーティングにより図書及び貸館業務の円滑な窓口運営のため職員間の情報共有は必要である。
自主事業・指定事業	計画に沿って、積極的に自主事業・指定事業に取り組んでいるか		
サービス向上	サービス向上の取組みがされているか		
施設利用者数	施設利用者の掘り起こしがされているか		
利用者要望の把握	利用者要望の把握がされているか		
事業計画性、透明性	事業が計画的に、かつ透明性を確保して実施されているか		
住民・利用者の参画	住民または利用者とのパートナーシップを推進しているか		
2 適正な施設の管理		C	施設が老朽化しており、空調設備などの大規模修繕について、利用者への不便をかけることのないよう、その対応に努めていた。また、南側2階の屋根にゴミが溜まり雨漏りが起こることがあったが、日々のチェック等で改善した。これら、施設点検についても利用者の安全確保を最優先とするよう、職員間のミーティングで情報共有に努めていた。
施設保守・管理	施設の保守、管理が適正に実施されているか		
職員体制	合理的な配置か、責任体制が整った配置か		
危機管理	事故・緊急時の体制が十分に整備されているか		
個人情報管理	個人情報の管理が適正であるか		
職員研修	職員研修が十分に実施されているか		
3 収支・経費節減		C	照明や空調など常に節電を意識し、設備の不備にも修繕できるものは自主で行うなど経費節減に取り組んでいるが具体的な計画や数値目標は設定していない。
収支状況	収支の状況が適正かつ良好であるか		
経費節減の取組	経費節減の取組みがされているか		
4 指定管理者の経営状況等		B	決算報告書からも特に指摘すべき項目はなく、適切な経営状況である。
会計状況	適正な会計手続きがなされているか(監査報告書等による)		
経営状況	経営状況は良好か(貸借対照表、損益計算書等による)		
5 その他		B	書類や備品等は適切に管理されている。
文書等の管理	文書類、帳簿、備品、資料等が適切に管理されているか		
評価の実施	内部評価を実施しているか		

指定管理者選定に係る事業計画書の主な取組内容	左記に関する取組状況とその取組に対する評価
・利用者アンケートの実施 ・プラザの各種事業や貸室予約のPR方法として、チラシの作成や配布、掲示、地域のネットワーク・ウェブの活用	・利用者アンケートなどで接遇や管理運営にかかる改善に取り組んでいる。 ・図書ボランティア・読み聞かせ事業・小学生による社会見学の受け入れなど、地域住民との協働による事業実施にも取り組んでいる。 ・利用者には、積極的に声がけをすることを実践し、事業案内の掲示やチラシの作成など、利用者にわかりやすく参加しやすい案内などに取り組んでいる。

総合評価	総合評価の理由、今後の課題等
C	利用率は増加傾向にあるが、接遇を含めて利用者への満足度向上に向けた対応を引き続き行っている。 また、利用者への市民サービスの低下とならないよう、常日頃からの市民目線での対応が望まれる。 さらに、小田南生涯学習プラザがオープンすることに伴い、JR北側の地域活動発信の施設として積極的に利用率向上に努められたい。 窓口対応について、当初クレームが重なった時期があった。サービス業として窓口職員が横柄な対応ととれないよう多忙時であっても市民目線に立ち、親切で丁寧な対応が必要である。

※ 評価は、A～Eの5段階評価とする。
 ※ 確認調査の結果をチェックリスト等に記入する。更に1～5の大項目ごとに評価を行った後、総合評価を行うこと。
 ※ A:非常に良好である又は非常に成果があった。 B:やや良好である又はやや成果があった。 C:取組状況の水準が普通である。
 D:やや改善の余地があった。 E:多くの改善すべき点が見受けられる。