

令和2年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和3年3月31日現在 (B)

1. 施設概要

| | | | |
|--------|---|------|---------------------|
| 施設名 | 尼崎市立中央南生涯学習プラザ (尼崎市西御園町93-2) | | |
| 主な事業内容 | ・施設管理業務(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) | | |
| 指定管理者名 | 公益財団法人尼崎市スポーツ振興事業団 | 指定期間 | H31. 4. 1～R4. 3. 31 |
| 施設所管課 | 総合政策局 中央地域課 | 所属長名 | 北 明徳 |

2. 目標・指標

| | | | | | |
|----------|---|---------|------|--------|--------|
| 施設の設置目的 | 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 | | | | |
| 施設のありたい姿 | 多くの市民が集い、互いに多種多様な学びを通して、自己の充実や心豊かな生活が送られるよう、生涯にわたり楽しく活動ができる中心的な施設 | | | | |
| 指標 | 利用者満足度調査における満足度 (%) | | | | |
| 目標 | 利用者満足度調査における「満足・とても満足」の割合を前年度比0.1ポイント向上 | R1(H31) | R2 | R3(見込) | R4(見込) |
| | | 95.1 | 95.6 | 95.7 | |

3. 各項目における評価

| 項目 | | 説明 | 評価 |
|-----|--------------|--------------------------------------|----|
| 有効性 | 指定事業の実施 | 協定書や仕様書に定められた取組ができたか。 | A |
| | 自主事業の実施 | 指定管理者の提案による利用者満足度向上等のための自主事業を実施できたか。 | B |
| | 利用者ニーズの把握 | 利用者のニーズを把握し、事業実施や新たな取組に生かすことができているか。 | A |
| | 目標の達成度 | 施設における目標の達成度はどうだったか。 | A |
| 効率性 | 施設の保守管理 | 施設の保守、破損等の修繕を適正に実施できたか。 | B |
| | 経費削減・環境配慮の取組 | 経費削減や環境配慮につながる取組を実施しているか。 | A |
| | 利用率向上の取組 | 利用者増や収入増につながる取組を実施しているか。 | A |
| | 施設の経営状況 | 施設における経営状況が適正であるか。 | B |
| | 接遇・サービス | 利用者に対する接遇やサービスが良かったか。 | A |
| 適正性 | 法令遵守 | 施設の管理運営や設備点検などが、法令等に沿って適正に実施されているか。 | 適正 |
| | 指定管理者の経営状況 | 指定管理を行っている事業者本体の経営状況が適正であるか。 | 適正 |
| | 危機管理 | 事故防止の安全対策や防犯・防災対策が適切にとられているか。 | 適正 |
| | 備品・文書管理 | 備品や施設の管理運営を行う上で生じた文書等を適切に管理しているか。 | 適正 |
| | 従事者の育成 | 従事者に対する育成や研修が十分に実施されているか。 | 適正 |

評価の凡例 S・・・特に優れている。A・・・優れている。B・・・標準である。C・・・改善が必要である。
※適正性については、「適正」もしくは「改善要」のどちらかで評価する。

<評価する上で参考となるデータ、実績など>

- 新型コロナウイルス感染症の影響による休館及び利用制限について、利用者からの問い合わせ対応及び納付済使用料の還付事務等を丁寧かつ円滑に行った。
- 新型コロナウイルス感染症対策として非接触温度検知カメラを導入するなど、指定管理者が率先して感染症対策を講じ、安心安全な施設運営を行っている。
- 指標に設定している「利用者満足度調査における満足度 (%)」が95.6%と非常に高い水準を保っている。
- 令和3,4年度に行うサンシビック尼崎予防保全事業について、市と指定管理者で適宜意見交換・情報共有を行っており、市との連携体制が構築されている。

4. 総評

| | |
|--|---|
| 成果 | 指定管理者の所見 |
| 新型コロナウイルス感染症による休館・時短等の緊急時対応が迅速であり、適切な施設運営が行えている。また、利用者満足度調査では、「職員の対応」に関する項目が特に高い満足度となっており、職員の育成や研修が十分に実施されていることが分かる。 | 新型コロナウイルス感染症対策及び長寿命化工事計画その他について、所管課と情報提供・交換を積極的に行い協議し、双方の考えや方向性を共有し円滑な施設運営に取り組みながら、今後も連携・協力体制を望む。 |
| 課題 | 今後の対策 |
| 改修工事に向けて指定管理者と更なる情報共有・連携を図り、全館休館期間中に利用者が離れてしまわないよう対策を講じる必要がある。 | 指定管理者と連携しながら、全館休館期間の周知を早めに行っていく。また、改修工事に含まれない古い設備・備品については、施設利用者が快適に利用できるよう適時修繕・入替を行っていく。 |

令和2年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和3年3月31日現在 (B)

1. 施設概要

| | | | |
|--------|--|------|---------------------|
| 施設名 | 尼崎市立中央北生涯学習プラザ（尼崎市東難波町2丁目14番1号） | | |
| 主な事業内容 | ・施設管理業務①使用の許可、取消し等施設の使用に関する事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 | | |
| 指定管理者名 | 尼崎市生涯学習プラザ運営事業体 | 指定期間 | H31. 4. 1～R6. 3. 31 |
| 施設所管課 | 総合政策局 中央地域課 | 所属長名 | 北 明徳 |

2. 目標・指標

| | | | | | | |
|----------|--|---------|-------|--------|--------|--------|
| 施設の設置目的 | 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 | | | | | |
| 施設のありたい姿 | 生涯学習プラザの「生涯学習の拠点」「自治のまちづくりを支える拠点」になるという設置目的を理解し市民にとって必要とされる地域資源として「生涯学習」「地域コミュニティ形成の場」の役割を果たせる施設 | | | | | |
| 指標 | 利用者アンケートにおける満足度（%） | | | | | |
| 目標 | 利用者アンケートにおける「非常に満足・満足」の割合を前年度比5ポイント向上 | R1(H31) | R2 | R3(見込) | R4(見込) | R5(見込) |
| | | 67.89 | 75.69 | 80.69 | 85.69 | 90.69 |

3. 各項目における評価

| 項目 | | 説明 | 評価 |
|-----|--------------|--------------------------------------|----|
| 有効性 | 指定事業の実施 | 協定書や仕様書に定められた取組ができたか。 | A |
| | 自主事業の実施 | 指定管理者の提案による利用者満足度向上等ための自主事業を実施できたか。 | — |
| | 利用者ニーズの把握 | 利用者のニーズを把握し、事業実施や新たな取組に生かすことができているか。 | A |
| | 目標の達成度 | 施設における目標の達成度はどうだったか。 | A |
| 効率性 | 施設の保守管理 | 施設の保守、破損等の修繕を適正に実施できたか。 | A |
| | 経費削減・環境配慮の取組 | 経費削減や環境配慮につながる取組を実施しているか。 | A |
| | 利用率向上の取組 | 利用者増や収入増につながる取組を実施しているか。 | B |
| | 施設の経営状況 | 施設における経営状況が適正であるか。 | B |
| | 接遇・サービス | 利用者に対する接遇やサービスが良かったか。 | B |
| 適正性 | 法令遵守 | 施設の管理運営や設備点検などが、法令等に沿って適正に実施されているか。 | 適正 |
| | 指定管理者の経営状況 | 指定管理を行っている事業者本体の経営状況が適正であるか。 | 適正 |
| | 危機管理 | 事故防止の安全対策や防犯・防災対策が適切にとられているか。 | 適正 |
| | 備品・文書管理 | 備品や施設の管理運営を行う上で生じた文書等を適切に管理しているか。 | 適正 |
| | 従事者の育成 | 従事者に対する育成や研修が十分に実施されているか。 | 適正 |

評価の凡例 S・・・特に優れている。A・・・優れている。B・・・標準である。C・・・改善が必要である。

※適正性については、「適正」もしくは「改善要」のどちらかで評価する。

<評価する上で参考となるデータ、実績など>

- ・新型コロナウイルス感染症の影響による休館及び利用予約者に対する利用制限の連絡、利用に関する問い合わせ及び使用料の還付手続きなど、迅速かつ円滑に行った。
- ・当プラザを安全で安心して利用できるよう、換気や消毒の徹底など新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に取り組んだ。
- ・利用者アンケート調査における満足度の割合が令和元年度に比べ、7.8ポイントの増加に転じた。（指標）
- ・施設管理について、日々の点検をはじめ法令に基づく保守点検を行うなど、利用者が安全で安心して利用できるよう適正な施設管理を行っている。

4. 総評

| | |
|---|---|
| 成果 | 指定管理者の所見 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響により、休館など施設運営に変更が生じたが、迅速で適正な施設運営がされている。 ・利用者アンケート調査における施設満足度の割合が令和元年度に比べ7.8ポイント増加し、日常の施設管理の成果が表れている。 | 利用者のニーズを的確に把握することが重要であり、そのニーズに対応できるような設備管理、また職員のスキルアップが必須であり、それが利用者の満足度をあげることに繋がるのではないかと考える。研修、ミーティング等でこれを職員全員の共通目標として共有できるよう努める。 |
| 課題 | 今後の対策 |
| 利用者アンケート調査における施設満足度の割合（75.69%）に比べ「職員の応対」の満足度の割合（75.2%）とやや低い数値となっていることから、研修等を通じ職員の育成に更なる取り組みを行い、施設満足度の増加に繋げる。 | 職員対応の満足度割合が高まることにより、利用者の満足度割合をさらに高められるよう、職員研修の充実に向けた取組が必要である。 |

令和2年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和3年3月31日現在 (B)

1. 施設概要

| | | | |
|--------|---|------|---------------------|
| 施設名 | 尼崎市立小田南生涯学習プラザ（尼崎市長洲中通1-6-10） | | |
| 主な事業内容 | ・施設管理業務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 | | |
| 指定管理者名 | 尼崎市生涯学習プラザ運営事業体 | 指定期間 | H31. 4. 1～R6. 3. 31 |
| 施設所管課 | 総合政策局 小田地域課 | 所属長名 | 仁尾 克己 |

2. 目標・指標

| | | | | | | |
|----------|---|---------|----|--------|--------|--------|
| 施設の設置目的 | 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 | | | | | |
| 施設のありたい姿 | 設置目的を正しく理解したうえで、市民にとって必要とされる地域資源として「地域コミュニティ形成の場」「生涯学習の拠点」としての役割を果たせる施設 | | | | | |
| 指標 | 利用者アンケートで施設利用の満足度が「良い」以上と回答した割合（％）（令和2年度はコロナウイルス感染症により利用率の低下が見込まれるため、次年度以降は利用率を指標とする） | | | | | |
| 目標 | アンケートで施設利用の満足度が「良い」以上と回答した割合を令和元年度よりも20ポイント増加させる。 | R1(H31) | R2 | R3(見込) | R4(見込) | R5(見込) |
| | | 61 | 80 | — | — | — |

3. 各項目における評価

| 項目 | | 説明 | 評価 |
|-----|--------------|--------------------------------------|----|
| 有効性 | 指定事業の実施 | 協定書や仕様書に定められた取組ができたか。 | B |
| | 自主事業の実施 | 指定管理者の提案による利用者満足度向上等ための自主事業を実施できたか。 | A |
| | 利用者ニーズの把握 | 利用者のニーズを把握し、事業実施や新たな取組に生かすことができているか。 | B |
| | 目標の達成度 | 施設における目標の達成度はどうだったか。 | B |
| 効率性 | 施設の保守管理 | 施設の保守、破損等の修繕を適正に実施できたか。 | B |
| | 経費削減・環境配慮の取組 | 経費削減や環境配慮につながる取組を実施しているか。 | B |
| | 利用率向上の取組 | 利用者増や収入増につながる取組を実施しているか。 | B |
| | 施設の経営状況 | 施設における経営状況が適正であるか。 | B |
| | 接遇・サービス | 利用者に対する接遇やサービスが良かったか。 | A |
| 適正性 | 法令遵守 | 施設の管理運営や設備点検などが、法令等に沿って適正に実施されているか。 | 適正 |
| | 指定管理者の経営状況 | 指定管理を行っている事業者本体の経営状況が適正であるか。 | 適正 |
| | 危機管理 | 事故防止の安全対策や防犯・防災対策が適切にとられているか。 | 適正 |
| | 備品・文書管理 | 備品や施設の管理運営を行う上で生じた文書等を適切に管理しているか。 | 適正 |
| | 従事者の育成 | 従事者に対する育成や研修が十分に実施されているか。 | 適正 |

評価の凡例 S・・・特に優れている。A・・・優れている。B・・・標準である。C・・・改善が必要である。
※適正性については、「適正」もしくは「改善要」のどちらかで評価する。

<評価する上で参考となるデータ、実績など>

・利用者アンケート (R02. 10. 01)
 プラザ職員の対応
 非常に良い185人 (43%) 良い170人 (40%) 普通49人 (11%) 非常に悪い1人 (1%) 無回答24人 (5%)
 市の公共設備予約システム
 利用している68人 (16%) 知っているが利用していない157人 (37%) 知らない180人 (42%) 無回答24人 (5%)
 施設利用の満足度
 非常に満足174人 (41%) 満足167人 (39%) 普通64人 (15%) 不満1人 (0%) 無回答23人 (5%)
 プラザ職員の対応や利用満足度については、非常に良好な結果となった。

4. 総評

| 成果 | 指定管理者の所見 |
|---|--|
| 新型コロナウイルス感染症により、利用者には様々な制約や、一定の対策が必要となり通常とは異なる利用方法になるなど、不満などが出やすい状況の中、スタッフが誠実できめ細かなサービスを提供することにより、利用者の満足度が非常に高くなっている。 | 当該施設及び事業は、主に市からの情報提供で成り立っていることから、所管課だけでなく全局の部署とも連携を図っていきたくと考えている。全局の部署との連携、調整する上で所管課に協力をお願いしたい。 |
| 課題 | 今後の対策 |
| 本市の監査で指摘されたように、年度決算や予算については、誤りなく、正確な内容を報告する必要がある。また、WEB媒体を使った広報について、より充実させていくとともに、WEB予約についても積極的な利用促進が必要である。 | 令和2年5月に完成した新施設であることから、多くの年齢層に親しまれるプラザとして、多様な団体等と繋がりがながら、適切な情報発信、イベント等の実施などを通じて、「自治のまちづくりを支える生涯学習を推進する拠点」を目指していく。 |

令和2年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和3年3月31日現在 (B)

1. 施設概要

| | | | |
|--------|---|------|-----------------|
| 施設名 | 尼崎市立小田北生涯学習プラザ（尼崎市潮江1丁目11-1） | | |
| 主な事業内容 | ・施設管理業務(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) | | |
| 指定管理者名 | 尼崎市生涯学習プラザ運営事業体 | 指定期間 | H31.4.1～R6.3.31 |
| 施設所管課 | 総合政策局 小田地域課 | 所属長名 | 仁尾 克己 |

2. 目標・指標

| | | | | | | |
|----------|--|---------|----|--------|--------|--------|
| 施設の設置目的 | 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 | | | | | |
| 施設のありたい姿 | 設置目的を正しく理解したうえで市民にとって必要とされる地域資源として「地域コミュニティ形成の場」「生涯学習の拠点」としての役割を果たせる施設 | | | | | |
| 指標 | 利用者アンケートで施設利用の満足度が「満足」以上と回答した割合(%) (令和2年度はコロナウイルス感染症により利用率の低下が見込まれるため、次年度以降は利用率を指標とする) | | | | | |
| 目標 | 利用者アンケートで施設利用の満足度が「良い」以上と回答した割合を前年度よりも20ポイント増加させる。 | R1(H31) | R2 | R3(見込) | R4(見込) | R5(見込) |
| | | 45 | 57 | — | — | — |

3. 各項目における評価

| | 項目 | 説明 | 評価 |
|-----|--------------|--------------------------------------|----|
| 有効性 | 指定事業の実施 | 協定書や仕様書に定められた取組ができたか。 | B |
| | 自主事業の実施 | 指定管理者の提案による利用者満足度向上等ための自主事業を実施できたか。 | B |
| | 利用者ニーズの把握 | 利用者のニーズを把握し、事業実施や新たな取組に生かすことができているか。 | C |
| | 目標の達成度 | 施設における目標の達成度はどうだったか。 | B |
| 効率性 | 施設の保守管理 | 施設の保守、破損等の修繕を適正に実施できたか。 | B |
| | 経費削減・環境配慮の取組 | 経費削減や環境配慮につながる取組を実施しているか。 | B |
| | 利用率向上の取組 | 利用者増や収入増につながる取組を実施しているか。 | B |
| | 施設の経営状況 | 施設における経営状況が適正であるか。 | B |
| | 待遇・サービス | 利用者に対する待遇やサービスが良かったか。 | B |
| 適正性 | 法令遵守 | 施設の管理運営や設備点検などが、法令等に沿って適正に実施されているか。 | 適正 |
| | 指定管理者の経営状況 | 指定管理を行っている事業者本体の経営状況が適正であるか。 | 適正 |
| | 危機管理 | 事故防止の安全対策や防犯・防災対策が適切にとられているか。 | 適正 |
| | 備品・文書管理 | 備品や施設の管理運営を行う上で生じた文書等を適切に管理しているか。 | 適正 |
| | 従事者の育成 | 従事者に対する育成や研修が十分に実施されているか。 | 適正 |

評価の凡例 S・・・特に優れている。A・・・優れている。B・・・標準である。C・・・改善が必要である。
※適正性については、「適正」もしくは「改善要」のどちらかで評価する。

<評価する上で参考となるデータ、実績など>

- 利用者アンケート (R02.10.01)
 - プラザ職員の対応
 - 非常に良い58人 (13%) 良い172人 (39%) 普通204人 (47%) 悪い6人 (1%)
 - 市の公共設備予約システム
 - 利用している111人 (25%) 知っているが利用していない140人 (31%) 知らない197人 (44%)
 - 施設利用の満足度
 - 非常に満足42人 (10%) 満足204人 (47%) 普通179人 (42%) 不満5人 (1%)

4. 総評

| 成果 | 指定管理者の所見 |
|---|--|
| 新型コロナウイルス感染症対策により、利用者にとっては通常と異なる利用となったため、不満が出ることはないよう、また、窓口業務等のサービス提供の低下に繋がることのないよう努めていた。また、施設の修繕について業者等と調整し、利用者には不便をかけることのないよう事前に周知を図るなど、対応に努めていた。 | 当該施設及び事業は、主に市からの情報提供で成り立っていることから、所管課だけでなく全局の部署とも連携を図っていききたいと考えている。全局の部署との連携、調整する上で所管課に協力をお願いしたい。 |
| 課題 | 今後の対策 |
| 利用率は増加傾向にあるため、利用者目線に沿った接遇を含めて、利用者への満足度向上に向けた対応を引き続き行う。 | 利用者への市民サービスの低下とにならないよう、常日頃からの市民目線での対応が望まれる。さらに、JR北側の地域活動発信の施設として積極的な利用率の拡大を目指すとともに、「自治のまちづくりを支える生涯学習を推進する拠点」を目指していく。 |

令和2年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和3年3月31日現在 (B)

1. 施設概要

| | | | |
|--------|---|------|---------------------|
| 施設名 | 尼崎市立大庄南生涯学習プラザ (尼崎市大庄西町3丁目6-14) | | |
| 主な事業内容 | ・施設管理業務①使用の許可、取消し等施設の使用に関する事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) | | |
| 指定管理者名 | 尼崎市生涯学習プラザ運営事業体 | 指定期間 | H31. 4. 1～R6. 3. 31 |
| 施設所管課 | 総合政策局 大庄地域課 | 所属長名 | 巽 賢二 |

2. 目標・指標

| | | | | | | |
|----------|---|---------|------|--------|--------|--------|
| 施設の設置目的 | 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 | | | | | |
| 施設のありたい姿 | 市民にとって必要とされる地域資源として「地域コミュニティ形成の場」「生涯学習」の役割を果たせる施設を目指す。 | | | | | |
| 指標 | 大庄南生涯学習プラザ利用者数(千人) | | | | | |
| 目標 | 大庄南生涯学習プラザ利用者数について、令和5年度までに合計67,800人を目指す。 ※令和3年度は耐震等改修工事のため休館 | R1(H31) | R2 | R3(見込) | R4(見込) | R5(見込) |
| | | 19.58 | 8.89 | 0** | 18.6 | 21.2 |

3. 各項目における評価

| 項目 | | 説明 | 評価 |
|-----|--------------|--------------------------------------|----|
| 有効性 | 指定事業の実施 | 協定書や仕様書に定められた取組ができたか。 | B |
| | 自主事業の実施 | 指定管理者の提案による利用者満足度向上等のための自主事業を実施できたか。 | — |
| | 利用者ニーズの把握 | 利用者のニーズを把握し、事業実施や新たな取組に生かすことができているか。 | B |
| | 目標の達成度 | 施設における目標の達成度はどうだったか。 | C |
| 効率性 | 施設の保守管理 | 施設の保守、破損等の修繕を適正に実施できたか。 | A |
| | 経費削減・環境配慮の取組 | 経費削減や環境配慮につながる取組を実施しているか。 | B |
| | 利用率向上の取組 | 利用者増や収入増につながる取組を実施しているか。 | C |
| | 施設の経営状況 | 施設における経営状況が適正であるか。 | C |
| | 接遇・サービス | 利用者に対する接遇やサービスが良かったか。 | A |
| 適正性 | 法令遵守 | 施設の管理運営や設備点検などが、法令等に沿って適正に実施されているか。 | 適正 |
| | 指定管理者の経営状況 | 指定管理を行っている事業者本体の経営状況が適正であるか。 | 適正 |
| | 危機管理 | 事故防止の安全対策や防犯・防災対策が適切にとられているか。 | 適正 |
| | 備品・文書管理 | 備品や施設の管理運営を行う上で生じた文書等を適切に管理しているか。 | 適正 |
| | 従事者の育成 | 従事者に対する育成や研修が十分に実施されているか。 | 適正 |

評価の凡例 S・・・特に優れている。A・・・優れている。B・・・標準である。C・・・改善が必要である。
※適正性については、「適正」もしくは「改善要」のどちらかで評価する。

<評価する上で参考となるデータ、実績など>

- ・利用者アンケート結果で、職員の接遇やサービスに高い評価を受けている。
- ・新型コロナウイルス感染拡大による臨時休館等もあり目標の利用者数は下回っている。
- ・令和3年度は、耐震等改修工事のため1年間休館となることから、自主事業の展開は難しいが、利用者に対してこまめな声掛けを行い、コミュニケーションを図ることでサービス向上に取り組んでいる。
- ・自主事業においては、令和3年度1年間耐震等改修工事による休館のため、継続的に事業を行えないことにより実施していない。

4. 総評

| | |
|--|--|
| 成果 | 指定管理者の所見 |
| 新型コロナウイルス感染拡大による臨時休館等もあり、目標利用者数は下回っている。令和3年度の耐震等改修工事による休館に向けて図書の移転等を地域課と連携し速やかに対応した。 | 職員から新型コロナウイルス感染者を出さないために、消毒や換気の徹底、職員の体調管理など感染対策を今後も継続していく。また、耐震等改修工事までにプラザ内の整理整頓を行う。 |
| 課題 | 今後の対策 |
| 令和3年度は耐震等改修工事の実施により1年間休館となるため、施設利用者への周知、登録グループの荷物整理、館内整備などの調整が必要になる。 | 大庄南生涯学習プラザ休館のため施設利用者への周知が必要になり、日頃よりこまめな声掛けや登録グループのフォローを行うと共に、引き続き新型コロナウイルス感染防止対策の徹底が必要である。 |

令和2年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和3年3月31日現在 (B)

1. 施設概要

| | | | |
|--------|---|------|-----------------|
| 施設名 | 尼崎市立大庄北生涯学習プラザ (尼崎市大島3丁目9-25) | | |
| 主な事業内容 | ・施設管理業務(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) | | |
| 指定管理者名 | 尼崎市生涯学習プラザ運営事業体 | 指定期間 | H31.4.1~R6.3.31 |
| 施設所管課 | 総合政策局 大庄地域課 | 所属長名 | 巽 賢二 |

2. 目標・指標

| | | | | | | |
|----------|---|---------|-------|--------|--------|--------|
| 施設の設置目的 | 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 | | | | | |
| 施設のありたい姿 | 市民にとって必要とされる地域資源として「地域コミュニティ形成の場」「生涯学習」の役割を果たせる施設を目指す。 | | | | | |
| 指標 | 大庄北生涯学習プラザ利用者数(千人) | | | | | |
| 目標 | 大庄北生涯学習プラザ利用者数について、令和5年度までに合計165,000人を目指す。 | R1(H31) | R2 | R3(見込) | R4(見込) | R5(見込) |
| | | 34.46 | 19.11 | 30.0 | 40.0 | 42.0 |

3. 各項目における評価

| 項目 | | 説明 | 評価 |
|-----|--------------|--------------------------------------|----|
| 有効性 | 指定事業の実施 | 協定書や仕様書に定められた取組ができたか。 | B |
| | 自主事業の実施 | 指定管理者の提案による利用者満足度向上等のための自主事業を実施できたか。 | B |
| | 利用者ニーズの把握 | 利用者のニーズを把握し、事業実施や新たな取組に生かすことができているか。 | B |
| | 目標の達成度 | 施設における目標の達成度はどうだったか。 | C |
| 効率性 | 施設の保守管理 | 施設の保守、破損等の修繕を適正に実施できたか。 | A |
| | 経費削減・環境配慮の取組 | 経費削減や環境配慮につながる取組を実施しているか。 | B |
| | 利用率向上の取組 | 利用者増や収入増につながる取組を実施しているか。 | B |
| | 施設の経営状況 | 施設における経営状況が適正であるか。 | C |
| | 接遇・サービス | 利用者に対する接遇やサービスが良かったか。 | A |
| 適正性 | 法令遵守 | 施設の管理運営や設備点検などが、法令等に沿って適正に実施されているか。 | 適正 |
| | 指定管理者の経営状況 | 指定管理を行っている事業者本体の経営状況が適正であるか。 | 適正 |
| | 危機管理 | 事故防止の安全対策や防犯・防災対策が適切にとられているか。 | 適正 |
| | 備品・文書管理 | 備品や施設の管理運営を行う上で生じた文書等を適切に管理しているか。 | 適正 |
| | 従事者の育成 | 従事者に対する育成や研修が十分に実施されているか。 | 適正 |

評価の凡例 S・・・特に優れている。A・・・優れている。B・・・標準である。C・・・改善が必要である。
※適正性については、「適正」もしくは「改善要」のどちらかで評価する。

<評価する上で参考となるデータ、実績など>

- ・利用者アンケート結果で、職員の接遇やサービスに高い評価を受けている。
- ・新型コロナウイルス感染拡大の影響により、臨時休館等もあり目標の利用者数は下回っている。

4. 総評

| | |
|--|--|
| 成果 | 指定管理者の所見 |
| 新型コロナウイルス感染拡大による臨時休館や時間短縮等もあり、目標利用者数は下回っているが、施設内の感染防止対策を徹底し、利用者にも声をかけ、安全に利用できるよう運営を行っていた。 | 施設利用者や職員から新型コロナウイルス感染者を出さない為に、消毒や換気の徹底。職員の体調管理など、感染対策をこれからも実施していく。 |
| 課題 | 今後の対策 |
| 今後も新型コロナウイルス感染症対策を行う必要がある中、利用率をあげることは難しいところではあるが、利用される市民の方が安全に利用できるよう新型コロナウイルス感染防止対策に力を入れつつ、広報広聴も積極的にいき、利用者増に繋げたい。 | 緊急事態宣言が続いている中、施設の利用方針も適宜変更していくため、利用者が混乱しないように周知の徹底をしていく必要がある。また、ワクチン接種会場としても当施設は用いられるため、他利用者とトラブル等ないよう努める。 |

令和2年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和3年3月31日現在 (B)

1. 施設概要

| | | | | |
|--------|---|------|---------------------|--|
| 施設名 | 尼崎市立立花南生涯学習プラザ (尼崎市大西町14-5) | | | |
| 主な事業内容 | ・施設管理業務 (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施設及び備品に係る1件50万円未満の修繕工事及び修繕、⑤利用状況等統計、その他) | | | |
| 指定管理者名 | 株式会社 ハウスビルシステム | 指定期間 | H31. 4. 1～R6. 3. 31 | |
| 施設所管課 | 総合政策局 立花地域課 | 所属長名 | 奥平 裕久 | |

2. 目標・指標

| | | | | | | |
|----------|---|---------|--------|--------|--------|--------|
| 施設の設置目的 | 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 | | | | | |
| 施設のありたい姿 | 生涯学習の拠点として地域住民に知られ利用される施設 | | | | | |
| 指標 | 立花南生涯学習プラザの利用者数(人) | | | | | |
| 目標 | 立花南生涯学習プラザの施設を利用者が安心して利用できる環境を整え、利用者数を増やす。 | R1(H31) | R2 | R3(見込) | R4(見込) | R5(見込) |
| | | 30,501 | 12,982 | 32,000 | 35,000 | — |

3. 各項目における評価

| 項目 | | 説明 | 評価 |
|-----|--------------|--------------------------------------|-----|
| 有効性 | 指定事業の実施 | 協定書や仕様書に定められた取組ができたか。 | B |
| | 自主事業の実施 | 指定管理者の提案による利用者満足度向上等ための自主事業を実施できたか。 | B |
| | 利用者ニーズの把握 | 利用者のニーズを把握し、事業実施や新たな取組に生かすことができているか。 | B |
| | 目標の達成度 | 施設における目標の達成度はどうだったか。 | B |
| 効率性 | 施設の保守管理 | 施設の保守、破損等の修繕を適正に実施できたか。 | B |
| | 経費削減・環境配慮の取組 | 経費削減や環境配慮につながる取組を実施しているか。 | B |
| | 利用率向上の取組 | 利用者増や収入増につながる取組を実施しているか。 | B |
| | 施設の経営状況 | 施設における経営状況が適正であるか。 | B |
| | 接遇・サービス | 利用者に対する接遇やサービスが良かったか。 | B |
| 適正性 | 法令遵守 | 施設の管理運営や設備点検などが、法令等に沿って適正に実施されているか。 | 適正 |
| | 指定管理者の経営状況 | 指定管理を行っている事業者本体の経営状況が適正であるか。 | 適正 |
| | 危機管理 | 事故防止の安全対策や防犯・防災対策が適切にとられているか。 | 改善要 |
| | 備品・文書管理 | 備品や施設の管理運営を行う上で生じた文書等を適切に管理しているか。 | 改善要 |
| | 従事者の育成 | 従事者に対する育成や研修が十分に実施されているか。 | 改善要 |

評価の凡例 S・・・特に優れている。A・・・優れている。B・・・標準である。C・・・改善が必要である。

※適正性については、「適正」もしくは「改善要」のどちらかで評価する。

<評価する上で参考となるデータ、実績など>

- ・施設の老朽化が著しく冷暖房器具の故障が度重なったため、夏には扇風機を、冬にはストーブを調達し利用者サービスに努めた。
- ・コロナ禍におけるまつりのあり方を考えるため、生涯学習プラザグループと一緒に実行委員会の役員体制や役割を考える機会を設定したり、利用者へ施設利用説明会を開催するなどグループ支援を行った。
- ・緊急事態宣言の貸館利用停止中に、地域総合センター上ノ島と連携し、子ども食堂に会場を提供した。

4. 総評

| 成果 | 指定管理者の所見 |
|--|--|
| 施設の老朽化が著しく冷暖房設備の対応や3階舞台上の雨漏りの対応と施設維持に大変苦慮しながらも、利用者サービスに日々努めた。令和2年度は、コロナ禍でも利用者に満足して頂けるよう取り組んだ。利用者数についてはコロナ対策として部屋の利用者1/2の制限の結果、残念ながら減少となった。 | 利用者に喜んでもらえるサービスの取組に主眼を置いて業務を努めたが、新型コロナウイルス感染症の流行に伴う貸室利用の停止や時短措置等により、利用者数の増加には至らなかった。老朽化による施設の不具合はあったが、利用者様とのコミュニケーションにおいてはプラスの効果があり、ご不便をおかけしながらも深い関係性構築には役立ったといえる。 |
| 課題 | 今後の対策 |
| 危機管理、備品・文書整理、従事者の育成については、改善を要するところが多々あった。また、管理体制として、鍵の管理について再確認の指示を行う。 | 危機管理、従業員育成について、計画的なスケジュールを設定し、事前にクオリティや内容を相談しつつ的確に実施していきたい。また備品・文書整理についてクラウド等も導入し効率的な管理を目指す。 |

令和2年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和3年3月31日現在 (B)

1. 施設概要

| | | | |
|--------|---|------|-----------------|
| 施設名 | 尼崎市立立花北生涯学習プラザ (尼崎市塚口町3丁目39-7) | | |
| 主な事業内容 | ・施設管理業務 (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施設及び備品に係る1件50万円未満の修繕工事及び修繕、⑤利用状況等統計、その他) | | |
| 指定管理者名 | 株式会社 ハウスビルシステム | 指定期間 | H31.4.1~R6.3.31 |
| 施設所管課 | 総合政策局 立花地域課 | 所属長名 | 奥平 裕久 |

2. 目標・指標

| | | | | | | |
|----------|---|---------|--------|--------|--------|--------|
| 施設の設置目的 | 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 | | | | | |
| 施設のありたい姿 | 生涯学習の拠点として地域住民に知られ利用される施設 | | | | | |
| 指標 | 立花北生涯学習プラザの利用者数(人) | | | | | |
| 目標 | 立花北生涯学習プラザの施設を利用者が安心して利用できる環境を整え、利用者数を増やす。 | R1(H31) | R2 | R3(見込) | R4(見込) | R5(見込) |
| | | 30,135 | 19,877 | 30,000 | 33,000 | — |

3. 各項目における評価

| 項目 | | 説明 | 評価 |
|-----|--------------|--------------------------------------|-----|
| 有効性 | 指定事業の実施 | 協定書や仕様書に定められた取組ができたか。 | B |
| | 自主事業の実施 | 指定管理者の提案による利用者満足度向上等ための自主事業を実施できたか。 | B |
| | 利用者ニーズの把握 | 利用者のニーズを把握し、事業実施や新たな取組に生かすことができているか。 | A |
| | 目標の達成度 | 施設における目標の達成度はどうだったか。 | B |
| 効率性 | 施設の保守管理 | 施設の保守、破損等の修繕を適正に実施できたか。 | B |
| | 経費削減・環境配慮の取組 | 経費削減や環境配慮につながる取組を実施しているか。 | B |
| | 利用率向上の取組 | 利用者増や収入増につながる取組を実施しているか。 | B |
| | 施設の経営状況 | 施設における経営状況が適正であるか。 | B |
| | 接遇・サービス | 利用者に対する接遇やサービスが良かったか。 | A |
| 適正性 | 法令遵守 | 施設の管理運営や設備点検などが、法令等に沿って適正に実施されているか。 | 適正 |
| | 指定管理者の経営状況 | 指定管理を行っている事業者本体の経営状況が適正であるか。 | 適正 |
| | 危機管理 | 事故防止の安全対策や防犯・防災対策が適切にとられているか。 | 改善要 |
| | 備品・文書管理 | 備品や施設の管理運営を行う上で生じた文書等を適切に管理しているか。 | 適正 |
| | 従事者の育成 | 従事者に対する育成や研修が十分に実施されているか。 | 改善要 |

評価の凡例 S・・・特に優れている。A・・・優れている。B・・・標準である。C・・・改善が必要である。
※適正性については、「適正」もしくは「改善要」のどちらかで評価する。

<評価する上で参考となるデータ、実績など>

- ・利用者アンケートで、「利用しやすい」と答えた人が104人で全体の81%と高い評価を得ている。
- ・利用者からの要望をうけ「和室の畳の取替」「高齢者向け体操教室」を実施した。
- ・利用者への「お知らせ」「事業案内」「PRチラシの内容案内」等、施設掲示板及びホームページ掲載を機会あるごとに行っている。
- ・自主事業では「AED講習会」「歴史:明智光秀の生涯」「女性のためのエクササイズ体験会」「コロナに負けない体力づくり教室」「立北歴史ふらっとカフェ」「楽しい絵手紙教室」等利用者のニーズに合わせた様々な企画、中には地域総合センター上ノ島と連携した企画を実施し、施設利用者へ学習の場を提供し好評を得ている。

4. 総評

| 成果 | 指定管理者の所見 |
|---|--|
| 施設利用者の要望(和室の畳の取替)への対応や利用者ニーズに応えるべく自主事業(高齢者向け体操教室等)に取り組んだ。令和2年度はコロナ禍の中で利用者へ満足して頂けるよう取り組んだ。利用者数についてはコロナ対策として部屋の利用者1/2の制限の結果残念ながら減少となった。 | 人が集まる施設に「密を作らない工夫を」求められた1年であったが、利用者の方々の協力もあり、不自由な中でありながら利用の満足度は得られた事は大いに自信となった。しかし一方で危機管理面や職員育成など運営の方法や取組方には課題があり、令和3年度での充実を目指す。 |
| 課題 | 今後の対策 |
| 危機管理、従事員の育成については、改善を要するところがある。また、管理体制として、鍵の管理について再確認の指示を行う。 | 事前にスケジュールを定め、危機管理体制の構築や従業員育成を計画的に行う一方、備品・文書の管理においてクラウドを活用するなどデータ化を進めていきたい。 |

令和2年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和3年3月31日現在 (B)

1. 施設概要

| | | | |
|--------|--|------|-----------------|
| 施設名 | 尼崎市立武庫西生涯学習プラザ（尼崎市武庫の里1-13-29） | | |
| 主な事業内容 | ・施設管理業務（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施設及び備品に係る1件50万円未満の修繕工事及び修繕、⑤利用状況等統計、その他） | | |
| 指定管理者名 | 三菱電機ライフサービス株式会社伊丹支店 | 指定期間 | H31.4.1～R6.3.31 |
| 施設所管課 | 総合政策局 武庫地域課 | 所属長名 | 富田 聡一郎 |

2. 目標・指標

| | | | | | | |
|----------|---|---------|-------|--------|--------|--------|
| 施設の設置目的 | 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 | | | | | |
| 施設のありたい姿 | 施設利用者のニーズを捉え、安定的な施設管理とサービスを提供すること。 | | | | | |
| 指標 | 武庫西生涯学習プラザの貸室稼働率（%） | | | | | |
| 目標 | 武庫西生涯学習プラザの貸室稼働率について、指定期間終了年度の令和5年度末に30%を目指す。 | R1(H31) | R2 | R3(見込) | R4(見込) | R5(見込) |
| | | 24.64 | 15.42 | 27.32 | 28.66 | 30 |

3. 各項目における評価

| 項目 | | 説明 | 評価 |
|-----|--------------|--------------------------------------|----|
| 有効性 | 指定事業の実施 | 協定書や仕様書に定められた取組ができたか。 | A |
| | 自主事業の実施 | 指定管理者の提案による利用者満足度向上等のための自主事業を実施できたか。 | B |
| | 利用者ニーズの把握 | 利用者のニーズを把握し、事業実施や新たな取組に生かすことができているか。 | A |
| | 目標の達成度 | 施設における目標の達成度はどうだったか。 | B |
| 効率性 | 施設の保守管理 | 施設の保守、破損等の修繕を適正に実施できたか。 | A |
| | 経費削減・環境配慮の取組 | 経費削減や環境配慮につながる取組を実施しているか。 | B |
| | 利用率向上の取組 | 利用者増や収入増につながる取組を実施しているか。 | A |
| | 施設の経営状況 | 施設における経営状況が適正であるか。 | A |
| | 接遇・サービス | 利用者に対する接遇やサービスが良かったか。 | B |
| 適正性 | 法令遵守 | 施設の管理運営や設備点検などが、法令等に沿って適正に実施されているか。 | 適正 |
| | 指定管理者の経営状況 | 指定管理を行っている事業者本体の経営状況が適正であるか。 | 適正 |
| | 危機管理 | 事故防止の安全対策や防犯・防災対策が適切にとられているか。 | 適正 |
| | 備品・文書管理 | 備品や施設の管理運営を行う上で生じた文書等を適切に管理しているか。 | 適正 |
| | 従事者の育成 | 従事者に対する育成や研修が十分に実施されているか。 | 適正 |

評価の凡例 S・・・特に優れている。A・・・優れている。B・・・標準である。C・・・改善が必要である。
※適正性については、「適正」もしくは「改善要」のどちらかで評価する。

<評価する上で参考となるデータ、実績など>

- ・新型コロナウイルス感染症対応として、早期の段階より消毒用アルコールの設置や館内の消毒作業に取り組み、また貸室の停止等市からの管理業務の変更に対して迅速な対応をとっている。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、自主事業は実施できていないが、学習室の利用者が多い期間には、3密を避けるために空き教室の開放を行っている。
- ・指定管理者スタッフも市の事業（mukoキャンパスみんなのホームルーム）に参加し、地域の実情の把握や地域住民との顔の見える関係づくりに取り組んでいる。
- ・スタッフの窓口対応が原因とされる利用者からの苦情に対しては、速やかに接遇マナー研修を実施し再発防止に取り組んでいる。

4. 総評

| | |
|---|---|
| 成果 | 指定管理者の所見 |
| 新型コロナウイルス感染症流行下においても、市民が安心して利用できる環境づくりに努めている。 | 市民の生涯学習をサポートし、災害時なども頼れる施設として引き続き、安心・安全の施設管理とお客様に喜ばれる接客サービスの維持・向上を図る。 |
| 課題 | 今後の対策 |
| 新型コロナウイルス感染症の影響もあり、利用者数が減少傾向にある。今後、施設の認知度を高め、利用促進につながる取組を行い、新型コロナウイルス感染症収束後の施設の活性化を図る必要がある。 | 市の事業に積極的に参加することで地域との交流を図り、顔の見える関係づくりに取り組む。また、Facebookを活用し、イベントや施設行事を掲載していくことにより利用率向上を目指す。 |

令和2年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和3年3月31日現在 (B)

1. 施設概要

| | | | |
|--------|--|------|-----------------|
| 施設名 | 尼崎市立武庫東生涯学習プラザ（尼崎市武庫之荘8-1-1） | | |
| 主な事業内容 | ・施設管理業務（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施設及び備品に係る1件50万円未満の修繕工事及び修繕、⑤利用状況等統計、その他） | | |
| 指定管理者名 | 三菱電機ライフサービス株式会社伊丹支店 | 指定期間 | H31.4.1～R6.3.31 |
| 施設所管課 | 総合政策局 武庫地域課 | 所属長名 | 富田 聡一郎 |

2. 目標・指標

| | | | | | | |
|----------|---|---------|-------|--------|--------|--------|
| 施設の設置目的 | 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 | | | | | |
| 施設のありたい姿 | 施設利用者のニーズを捉え、安定的な施設管理とサービスを提供すること。 | | | | | |
| 指標 | 武庫東生涯学習プラザの貸室稼働率（%） | | | | | |
| 目標 | 武庫東生涯学習プラザの貸室稼働率について、指定期間終了年度の令和5年度末に40%を目指す。 | R1(H31) | R2 | R3(見込) | R4(見込) | R5(見込) |
| | | 32.69 | 28.41 | 36.35 | 38.18 | 40 |

3. 各項目における評価

| 項目 | | 説明 | 評価 |
|-----|--------------|--------------------------------------|----|
| 有効性 | 指定事業の実施 | 協定書や仕様書に定められた取組ができたか。 | A |
| | 自主事業の実施 | 指定管理者の提案による利用者満足度向上等のための自主事業を実施できたか。 | B |
| | 利用者ニーズの把握 | 利用者のニーズを把握し、事業実施や新たな取組に生かすことができているか。 | B |
| | 目標の達成度 | 施設における目標の達成度はどうだったか。 | B |
| 効率性 | 施設の保守管理 | 施設の保守、破損等の修繕を適正に実施できたか。 | A |
| | 経費削減・環境配慮の取組 | 経費削減や環境配慮につながる取組を実施しているか。 | B |
| | 利用率向上の取組 | 利用者増や収入増につながる取組を実施しているか。 | A |
| | 施設の経営状況 | 施設における経営状況が適正であるか。 | B |
| | 接遇・サービス | 利用者に対する接遇やサービスが良かったか。 | B |
| 適正性 | 法令遵守 | 施設の管理運営や設備点検などが、法令等に沿って適正に実施されているか。 | 適正 |
| | 指定管理者の経営状況 | 指定管理を行っている事業者本体の経営状況が適正であるか。 | 適正 |
| | 危機管理 | 事故防止の安全対策や防犯・防災対策が適切にとられているか。 | 適正 |
| | 備品・文書管理 | 備品や施設の管理運営を行う上で生じた文書等を適切に管理しているか。 | 適正 |
| | 従事者の育成 | 従事者に対する育成や研修が十分に実施されているか。 | 適正 |

評価の凡例 S・・・特に優れている。A・・・優れている。B・・・標準である。C・・・改善が必要である。
※適正性については、「適正」もしくは「改善要」のどちらかで評価する。

<評価する上で参考となるデータ、実績など>

- ・新型コロナウイルス感染症対応として、早期の段階より消毒用アルコールの設置や館内の消毒作業に取り組み、また貸室の停止等市からの管理業務の変更に対して迅速な対応をとっている。
- ・建築後、年数が経過しており、施設内に不具合が多く生じているが、できる限り社内対応を心がけ、経費削減を行っている。
- ・スタッフの窓口対応が原因とされる利用者からの苦情に対しては、速やかに接遇マナー研修を実施し再発防止に取り組んでいる。
- ・利用者の多い図書コーナーは、3密を避けるため、席数を拡大し対応している。
- ・館長不在の期間が長期に及んだものの、本部からの応援等により館の運営の維持に努めた。

4. 総評

| | |
|---|---|
| 成果 | 指定管理者の所見 |
| 新型コロナウイルス感染症流行下においても、市民が安心して利用できる環境づくりに努めている。 | 市民の生涯学習をサポートし、災害時なども頼れる施設として引き続き、安心・安全の施設管理とお客様に喜ばれる接客サービスの維持・向上を図る。加えて図書館機能を活用した施設PRなども検討していく。 |
| 課題 | 今後の対策 |
| 新型コロナウイルス感染症の影響もあり、利用者数が減少傾向にある。今後、施設の認知度を高め、利用促進につながる取組を行い、新型コロナウイルス感染症収束後の施設の活性化を図る必要がある。 | 市の事業に積極的に参加することで地域との交流を図り、顔の見える関係づくりに取り組む。また、Facebookを活用し、イベントや施設行事を掲載していくことにより利用率向上を目指す。 |

令和2年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和3年3月31日現在 (B)

1. 施設概要

| | | | |
|--------|--|------|---------------------|
| 施設名 | 尼崎市立園田西生涯学習プラザ（尼崎市食満2丁目1-1） | | |
| 主な事業内容 | ・施設管理業務①使用の許可、取消し等施設の使用に関する事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 | | |
| 指定管理者名 | 尼崎中高年事業株式会社 | 指定期間 | H31. 4. 1～R3. 3. 31 |
| 施設所管課 | 総合政策局 園田地域課 | 所属長名 | 松原 裕二 |

2. 目標・指標

| | | | | | | |
|----------|---|---------|-------|--------|--------|--------|
| 施設の設置目的 | 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 | | | | | |
| 施設のありたい姿 | ・安定的な施設管理とサービスを提供すること。 ・地域活動を通じて地域住民の学びに対する関心を向上させ、日常生活をより豊かなものにする。 | | | | | |
| 指標 | 園田西生涯学習プラザ利用率 (%) | | | | | |
| 目標 | 施設利用者ニーズを捉え、安全・安心で快適に利用できる施設管理とサービスを提供する。 | R1(H31) | R2 | R3(見込) | R4(見込) | R5(見込) |
| | | 32.58 | 20.22 | | | |

3. 各項目における評価

| 項目 | | 説明 | 評価 |
|-----|--------------|--------------------------------------|----|
| 有効性 | 指定事業の実施 | 協定書や仕様書に定められた取組ができたか。 | A |
| | 自主事業の実施 | 指定管理者の提案による利用者満足度向上等ための自主事業を実施できたか。 | A |
| | 利用者ニーズの把握 | 利用者のニーズを把握し、事業実施や新たな取組に生かすことができているか。 | S |
| | 目標の達成度 | 施設における目標の達成度はどうだったか。 | A |
| 効率性 | 施設の保守管理 | 施設の保守、破損等の修繕を適正に実施できたか。 | A |
| | 経費削減・環境配慮の取組 | 経費削減や環境配慮につながる取組を実施しているか。 | A |
| | 利用率向上の取組 | 利用者増や収入増につながる取組を実施しているか。 | S |
| | 施設の経営状況 | 施設における経営状況が適正であるか。 | A |
| | 接遇・サービス | 利用者に対する接遇やサービスが良かったか。 | S |
| 適正性 | 法令遵守 | 施設の管理運営や設備点検などが、法令等に沿って適正に実施されているか。 | 適正 |
| | 指定管理者の経営状況 | 指定管理を行っている事業者本体の経営状況が適正であるか。 | 適正 |
| | 危機管理 | 事故防止の安全対策や防犯・防災対策が適切にとられているか。 | 適正 |
| | 備品・文書管理 | 備品や施設の管理運営を行う上で生じた文書等を適切に管理しているか。 | 適正 |
| | 従事者の育成 | 従事者に対する育成や研修が十分に実施されているか。 | 適正 |

評価の凡例 S・・・特に優れている。A・・・優れている。B・・・標準である。C・・・改善が必要である。

※適正性については、「適正」もしくは「改善要」のどちらかで評価する。

<評価する上で参考となるデータ、実績など>

- ・日頃から利用者とのコミュニケーションに努め、要望があれば速やかに対応している。また、ご意見箱の設置や年に1度のアンケート調査など利用者サービスの向上に積極的に取り組んでいる。
- ・接遇については、マニュアルが整備されており、受付の対応は親切丁寧かつスムーズに行われている。
- ・設備保守、清掃、警備など日常の維持管理について日誌をつけ、施設の維持管理に努めている。
- ・感染対策を講じて工夫しながら自主事業（6回）を実施している。また、登録グループと協働（タイアップ）した講座の開催も実施している。
- ・CB塀改修工事のため、駐車場が3か月間使用不可になったが、利用者からの苦情もなく、接遇の良さが感じられる。利用者アンケートの結果では、職員の対応について100%の満足度を得た。

4. 総評

| 成果 | 指定管理者の所見 |
|---|--|
| 受付の対応はスムーズに行われ、昨年度よりも格段に良くなっている。また、利用者とのコミュニケーションも十分に取れていた。施設については、日常の維持管理だけでなく不法駐輪の指導や玄関先に植物を飾り、イメージアップに努めている。 | 安心安全な施設維持を常に心がけている。利用者とのコミュニケーションに努め、聞かれた事には「分からない。」ではなく、出来る限り調べて親切丁寧な接遇を心がけている。小さな積み重ねが地域に愛され、開かれた施設となり学びに通じると確信している。 |
| 課題 | 今後の対策 |
| 登録グループの減少が課題である。園田西生涯学習プラザで活動するグループを増加・活性化させる取組を考えていかなければならない。東プラザと同様に自分達で祭り等が出来る様に尼崎市と指定管理者が連携して現登録グループが行動出来る様に働きかける必要がある。 | 園田体育館を利用する人にもプラザを利用してもらえるような新たな取組を検討したい。園田東生涯学習プラザの移転に伴い、東西プラザの距離が近くなるため、東プラザと違う魅力を発信していく工夫をしたい。また、指定管理者が変わることから、円滑な引継ぎを実施し、パートナーシップのもと、施設として連携を図っていく。 |

令和2年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和3年3月31日現在 (B)

1. 施設概要

| | | | |
|--------|--|------|---------------------|
| 施設名 | 尼崎市立園田東生涯学習プラザ（尼崎市東園田町4丁目12-4） | | |
| 主な事業内容 | ・施設管理業務(①使用の許可、取消し等施設の使用に関する事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) | | |
| 指定管理者名 | 尼崎中高年事業株式会社 | 指定期間 | H31. 4. 1～R3. 3. 31 |
| 施設所管課 | 総合政策局 園田地域課 | 所属長名 | 松原 裕二 |

2. 目標・指標

| | | | | | | |
|----------|---|-------|-------|--------|--------|--------|
| 施設の設置目的 | 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 | | | | | |
| 施設のありたい姿 | ・安定的な施設管理とサービスを提供すること。 ・地域活動を通じて地域住民の学びに対する関心を向上させ、日常生活をより豊かなものにすること。 | | | | | |
| 指標 | 園田東生涯学習プラザ利用率 (%) | | | | | |
| 目標 | 施設利用者ニーズを捉え、安全・安心で快適に利用できる施設管理とサービスを提供する。 | H31 | R2 | R3(見込) | R4(見込) | R5(見込) |
| | | 42.31 | 32.45 | | | |

3. 各項目における評価

| 項目 | | 説明 | 評価 |
|-----|--------------|--------------------------------------|----|
| 有効性 | 指定事業の実施 | 協定書や仕様書に定められた取組ができたか。 | A |
| | 自主事業の実施 | 指定管理者の提案による利用者満足度向上等ための自主事業を実施できたか。 | S |
| | 利用者ニーズの把握 | 利用者のニーズを把握し、事業実施や新たな取組に生かすことができているか。 | S |
| | 目標の達成度 | 施設における目標の達成度はどうだったか。 | A |
| 効率性 | 施設の保守管理 | 施設の保守、破損等の修繕を適正に実施できたか。 | A |
| | 経費削減・環境配慮の取組 | 経費削減や環境配慮につながる取組を実施しているか。 | A |
| | 利用率向上の取組 | 利用者増や収入増につながる取組を実施しているか。 | S |
| | 施設の経営状況 | 施設における経営状況が適正であるか。 | A |
| | 接遇・サービス | 利用者に対する接遇やサービスが良かったか。 | A |
| 適正性 | 法令遵守 | 施設の管理運営や設備点検などが、法令等に沿って適正に実施されているか。 | 適正 |
| | 指定管理者の経営状況 | 指定管理を行っている事業者本体の経営状況が適正であるか。 | 適正 |
| | 危機管理 | 事故防止の安全対策や防犯・防災対策が適切にとられているか。 | 適正 |
| | 備品・文書管理 | 備品や施設の管理運営を行う上で生じた文書等を適切に管理しているか。 | 適正 |
| | 従事者の育成 | 従事者に対する育成や研修が十分に実施されているか。 | 適正 |

評価の凡例 S・・・特に優れている。A・・・優れている。B・・・標準である。C・・・改善が必要である。

※適正性については、「適正」もしくは「改善要」のどちらかで評価する。

<評価する上で参考となるデータ、実績など>

- ・日頃から利用者とのコミュニケーションに努め、要望があれば速やかに対応している。また、ご意見箱の設置や年に1度のアンケート調査など利用者サービスの向上に積極的に取り組んでいる。
- ・接遇については、マニュアルが整備されており、受付の対応は丁寧かつスムーズに行われている。
- ・設備保守、清掃、警備など日常の維持管理について日誌をつけ、施設の維持管理に努めている。
- ・感染対策を講じて工夫しながら自主事業（12回）を実施している。また、登録グループと協働（タイアップ）した講座の開催も実施している。指定管理者の紹介で市民企画委員を選出し、市民企画委員・指定管理者・地域課でさよならイベントを実施した。指定管理者の安定した運営と登録グループとの長年の信頼関係があってこそ成り立った事業であった。
- ・エコキャップ回収・リサイクルバザーの実施など施設利用者がエコクラブを作り関わるシステムを構築している。

4. 総評

| 成果 | 指定管理者の所見 |
|---|--|
| 受付の対応は迅速かつ温かみがあり、利用者が信頼できる施設として適正な運営がなされている。地域住民とのパートナーシップを推進し、玄関先に一緒に花を植えることで、イメージアップに努めている。事業を通して、指定管理者と登録グループの長年の信頼関係が感じられた。 | 安心安全な施設維持を常に心がけている。利用者とのコミュニケーションに努め、聞かれた事には「分からない。」ではなく、出来る限り調べて親切丁寧な接遇を心がけている。小さな積み重ねが地域に愛され、開かれた施設となり学びに通じると確信している。 |
| 課題 | 今後の対策 |
| 施設移転に伴い、登録グループ数が減少している。新施設は現在の東プラザと比べてアクセスに課題があるため、新規利用者開拓を進めていく必要がある。 | 新施設の広報活動を充実させて、新規利用者の増加に努める。また、指定管理者が変わることから、円滑な引継ぎを実施し、パートナーシップのもと、施設として連携を図っていく。 |

令和2年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和3年3月31日現在 (B)

1. 施設概要

| | | | |
|--------|----------------------------|------|--------------------|
| 施設名 | 尼崎市立園田東会館 (尼崎市戸ノ内町3丁目27-1) | | |
| 主な事業内容 | 業務概要: 園田東会館の維持管理業務 | | |
| 指定管理者名 | 株式会社ハウズビルシステム | 指定期間 | R2. 4. 1~R7. 3. 31 |
| 施設所管課 | 総合政策局 園田地域課 | 所属長名 | 松原 裕二 |

2. 目標・指標

| | | | | | | |
|----------|--|------|--------|--------|--------|--------|
| 施設の設置目的 | 市民の生活文化の向上を図るための各種の研修、レクリエーション及び集会の場の提供 | | | | | |
| 施設のありたい姿 | 地域活動を通じて地域住民の学びに対する関心を向上させ、日常生活をより豊かなものにする施設 | | | | | |
| 指標 | 園田東会館における「施設の利便性・自主事業の内容について満足した」と感じる利用者の平均点 | | | | | |
| 目標 | 園田東会館における「施設の利便性・自主事業の内容について満足した」と感じる利用者の平均点を前年度比0.10増 (5点満点中) | R2 | R3(見込) | R4(見込) | R5(見込) | R6(見込) |
| | | 4.22 | 4.32 | 4.34 | 4.44 | 4.54 |

3. 各項目における評価

| 項目 | | 説明 | 評価 |
|-----|--------------|--------------------------------------|-----|
| 有効性 | 指定事業の実施 | 協定書や仕様書に定められた取組ができたか。 | B |
| | 自主事業の実施 | 指定管理者の提案による利用者満足度向上等ための自主事業を実施できたか。 | A |
| | 利用者ニーズの把握 | 利用者のニーズを把握し、事業実施や新たな取組に生かすことができているか。 | S |
| | 目標の達成度 | 施設における目標の達成度はどうだったか。 | A |
| 効率性 | 施設の保守管理 | 施設の保守、破損等の修繕を適正に実施できたか。 | A |
| | 経費削減・環境配慮の取組 | 経費削減や環境配慮につながる取組を実施しているか。 | A |
| | 利用率向上の取組 | 利用者増や収入増につながる取組を実施しているか。 | S |
| | 施設の経営状況 | 施設における経営状況が適正であるか。 | B |
| | 接遇・サービス | 利用者に対する接遇やサービスが良かったか。 | A |
| 適正性 | 法令遵守 | 施設の管理運営や設備点検などが、法令等に沿って適正に実施されているか。 | 改善要 |
| | 指定管理者の経営状況 | 指定管理を行っている事業者本体の経営状況が適正であるか。 | 適正 |
| | 危機管理 | 事故防止の安全対策や防犯・防災対策が適切にとられているか。 | 適正 |
| | 備品・文書管理 | 備品や施設の管理運営を行う上で生じた文書等を適切に管理しているか。 | 適正 |
| | 従事者の育成 | 従事者に対する育成や研修が十分に実施されているか。 | 適正 |

評価の凡例 S・・・特に優れている。A・・・優れている。B・・・標準である。C・・・改善が必要である。
※適正性については、「適正」もしくは「改善要」のどちらかで評価する。

<評価する上で参考となるデータ、実績など>

- ・10月から3月まで自主事業 (ポーセラーツ・小物1dayレッスン・しめ飾り・プレスレット) を実施できた。
- ・アンケートの要望に基づき、和室への虫よけ網シートを設置した。また、害虫発生時には即時に専門業者による駆除作業を行った。
- ・フリールームとロビーの間仕切り撤去を行い、ロビーを広く安全に利用できるように整備した。

4. 総評

| | |
|--|---|
| <p>成果</p> <p>指定管理者自らフリールームの間仕切り撤去を行い、施設の安全安心に寄与した。利用者ニーズの把握では、アンケートの要望を取り入れて施設の整備に取り組んだり、接遇・サービスについては、来館者の感染対策に配慮しながら丁寧な接遇ができた。</p> | <p>指定管理者の所見</p> <p>さらなる施設利用促進のため、フリールームとロビーの間仕切りを撤去した。今後は貸館利用されない方にも利用できる地域の居場所となるよう広報していきたい。自主事業についても、指定管理2期目として満足度の高い講座に取り組みたい。</p> |
| <p>課題</p> <p>当館の課題は、利用率の低さである。チラシや会館だよりのポスティングにより今年度も新規参加者を獲得できているため、フリールームのPR等、利用したことがない方への地道な利用促進活動が必要である。また、提出資料の内容に不備が多く見受けられた。</p> | <p>今後の対策</p> <p>新しい利用者を獲得するため、市報やあまナビ等の掲載を実施する。利用者の意見を取り入れつつ、今まで実施したことのない館外へバスでお出かけする講座などの新たな事業の実施を検討していく。提出前の資料について、定例月次会で内容確認を行うなど提出資料の改善に向けて取り組む。</p> |