

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 (A)

1. 施設概要

施設名	尼崎市立すこやかプラザ（尼崎市七松町1丁目3番1-502号）		
主な事業内容	子育て支援コーナー（PAL）、多目的ホールの貸出、一時預かり事業（とんとん）、ランチスペースの開放、子育て支援や高齢者支援などに関する講座やイベントを実施している。		
指定管理者名	特定非営利活動法人 子どものみらい尼崎	指定期間	H29. 4. 1～R4. 3. 31
施設所管課	こども青少年局 こども福祉課	所属長名	畑 俊郎

2. 目標・指標

施設の設置目的	少子・高齢型社会に向けて、市民がお互いに支え合いながら安心して健やかに暮らせる地域社会の形成に資することを目的とする。					
施設のありたい姿	親子がつどう場の提供を通して子育て世帯に喜びを感じてもらい、情報の提供や講座・イベントを通して、高齢者など様々な人が安心して暮らし、人とのつながりが感じられる施設					
指標	<ul style="list-style-type: none"> 利用者数の増（人） サービスの質の向上と満足度の向上 					
目標	令和2年度目標値 30,853人 （緊急事態宣言の影響に鑑み、令和2年4月から12月までの実績の平均値を基に令和3年1月から3月までの値を見込んで算出したもの）	H29	H30	R1(H31)	R2	R3(見込)
		—	—	—	31,653	37,020

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。	A
	市民等の参画	施設運営や取組の実施に際して、市民や利用者の参画が得られたか。	B
	事業の効果	指定管理者が実施した事業に効果があったか。	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
	パートナーシップ	市と指定管理者とがパートナーシップの下、協働して取り組んだか。	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。	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主なデータ、実績など>

すこやかプラザ月次報告書

施設所管課の所見

＜実績・成果＞

- ・事業の実施について、今年度は新型コロナウイルスの影響により、例年どおりの実施が難しかったが、感染症予防対策を実施するなどの工夫をしながら事業を行っている。
- ・施設の保守管理や運営について困り事などがある場合、指定管理者がこまめに市と連絡を取り合う姿勢が見られ、パートナーとして市と協働が図れている。
- ・コロナ対策として利用人数の制限を行っているが、子育て支援コーナー（PAL）や多目的ホールは安定した利用実績があり、一時預かりの利用者も昨年度より増えている月があり、全体の利用者数は中間評価の際にたてた目標値を達成しており、地域で安心して過ごせる場所の提供ができていることが伺える。
- ・高齢者の交流の場を提供している指定事業「元気アップ講座」は人気の高い講座であり、高齢者の孤立を防ぐことに貢献できている。
- ・父親の育児参加を促すための自主事業を行うなど、新たな利用者の掘り起こしも継続的に行っている。

＜課題＞

- ・すこやかプラザは、一定の施設規模を持っており、地域の子育て支援拠点となっている。今後とも、関係機関・施設との連携を深め、子育て支援の中核として機能を果たしていくことが求められていると考えている。現状の課題として、以下のものが挙げられる。

- (1)一時預かり（とんとん）の利用について、定員を超える利用希望があり、利用をお断りしているケースがあること。
- (2)フェスタ立花館内の案内が不十分であること、また同じ5階の保健所と休日が異なることもあり、利用者が迷われるケースがあること。

＜課題に対する改善の方向性＞

- ・一時預かり（とんとん）の利用について、定員を超える利用希望があり、利用をお断りしているケースがあるため、近隣の一時預かりを行っている保育施設等を紹介するなど工夫をしながら、子育て世帯のニーズに沿ったサービスを提供できるよう努めていく。
- ・利用者が迷わずすこやかプラザを訪問できるよう、館内の案内を充実させるよう検討していく。

指定管理者からの所見

＜事業実施や施設管理を振り返って＞

- ・事業については、万全の感染症対策を前提に、出来るだけ実施する方向で工夫した。環境整備については、3密を避けるため、出入り口は出来るだけ開放し、換気扇等による換気を徹底した。PAL、ロビー、ランチルームは1日3回の入れ替え、その間の消毒の徹底と人数制限を行った。また、ホールについては、利用者に対し、扉の開放、換気扇等による換気、人数制限の協力を得たほか、使用後の管理者による消毒も徹底した。
- ・設置目的の対象である子ども・高齢者の利用する施設としても、選挙の投票所や避難場所等の臨時的に利用する施設としても、市民が立ち寄る機会が多いため、廊下等の通り道にわかりやすい表示を施す等、常に工夫を行っていた。
- ・市民の要望を分析し、一時預かりの利用の多い曜日も把握しており、他の一時預かり施設の紹介等可能な対策はとっているが、面積の限界があるため、お断りするケースは出てしまう。
- ・市民が迷われる問題は、主に地上1階から見たときのわかりにくさが原因であると考えているが、フェスタ立花の5階に所在しているため、すこやかプラザだけテナントを掲げる等の対策をとることは難しい。

＜市とのパートナーシップ（協働）を振り返って＞

- ・従前から、運営全般にわたり広く外部の声を聴くため「運営懇談会」を設置し、市（こども福祉課）からの参加も得て例年開催しているところであるが、今年度はコロナ禍ということもあり開催そのものは見送ったが、個別に意見を聴収した。
- ・日常的にできるだけ施設所管課を訪問し、情報交換、意見具申、要望提出等を行うよう努めた。一方、施設所管課からも機会あるたびに訪問を受け、連携は密になったと感じている。
- ・すこやかプラザは少子高齢型社会に向け地域社会に資することを目的にしているが、現段階で市民から子育て世帯のための施設であると認識されることが多い。今後のすこやかプラザの位置付けを見据え、市とのパートナーシップを実施していきたい。

双方の意見を踏まえた今後の方向性

時代のニーズを的確に把握し、かつ、実態を的確に把握するなかで、より多くの市民の方々にすこやかプラザを利用してもらえるよう努めていく必要がある、そのためには今後も市と指定管理者が連携を密にし、積極的に情報交換を行いながら、運営等について考えていく必要がある。

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 (A)

1. 施設概要

施設名	尼崎市尼崎学園 (神戸市北区道場町塩田3083番地)		
主な事業内容	児童福祉法に基づく児童養護施設として、乳児を除く、保護者のない児童や虐待されている児童、その他環境上養護を要する児童を養護するとともに児童の自立を支援する。		
指定管理者名	社会福祉法人 尼崎市社会福祉事業団	指定期間	H29. 4. 1～R4. 3. 31
施設所管課	こども青少年局 こども福祉課	所属長名	畑 俊郎

2. 目標・指標

施設の設定目的	児童福祉法(昭和22年法律第164号)の規定による児童養護施設として設置					
施設のありたい姿	児童福祉法に基づく児童養護施設として、措置された児童を自立させて、社会生活に柔軟に対応できるよう環境づくりを図る。					
指標	入所児童の施設の満足度 (%)					
目標	アンケート調査による入所児童の施設の満足度80%以上	H29	H30	R1(H31)	R2	R3(見込)
		-	-	-	81.8	80.0

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。	A
	児童からの相談への対応	児童の視点に立った相談体制を構築しているか。(児童への周知を含む)	A
	児童からの意見の反映	児童が気軽に意見等を発信できるか、迅速に対応しているか。	A
	児童の安全確保	児童の安全を最優先した対応をしているか。	B
	関係機関との連携	関係機関との連携を図る中で、迅速かつ適切な対応をしているか。	A
	自立支援計画	3ヶ月毎に複数の職員による見直しを行っているか、児童の意向を確認しているか。	B
	パートナーシップ	市と指定管理者とがパートナーシップの下、協働して取り組んだか。	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
	職員体制	職員の適正配置、役割分担が行われているか。	B
	職員間の協力・連携	チーム支援による意思統一した養育・支援を行っているか。	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
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
	職員の育成	職員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>

- ・各ユニット(児童6人:部屋は個室、リビング・ダイニングスペースは共用)ごとに専任職員3名を配置し、朝食・夕食を共にし(小学校高学年以上は、食事後の後片付けも)、児童が職員に気楽に相談できる環境を整え、児童から意見が発信しやすくするような取組がなされていた。また、アンケートや意見箱を設置するなど児童からの意見を事業や運営に反映する取組がなされている。
- ・それぞれの児童の状況に合わせた援助を行っているとともに、心のケアが必要な児童への心理療法等(専門有資格者による支援)の取組が行われている。
- ・毎日のミーティングやケース会議(月1回)、チーフ会議(月2回)などを定期的開催し、その中で自立支援計画の見直しもしている。
- ・個人情報に係るデータ保護管理要綱、虐待防止や危機管理マニュアルについては、整備されていた。また、より実態に即した対応を行うため随時見直し作業を行っている。
- ・すべての職員が児童の状況等を共有するために定期的にミーティングやケース会議を実施している。
- ・職員研修を随時実施しているとともに、外部の研修にも職員を派遣している。

施設所管課の所見

＜実績・成果＞

・児童養護施設として個々の児童の入所に至る経緯・背景や現在の状況に応じた養育・支援が適切になされており、児童個別カウンセリングや生活場面での個別対応を行うとともに、心のケアが必要な児童に対して心理療法などの取組が行われている。

・児童の状況等を共有するために関係機関の担当者（学校の担任等）と緊密に連携するとともに、施設内部においても定期的にミーティングやケース会議、チーフ会議等を実施している。

＜課題＞

・今後も、新型コロナウイルス感染症拡大防止による生活様式の変化で、人による密を避けるため、行事の中止や規模の縮小、簡素化が余儀なくされ、児童の健康状態や精神状態などへの悪影響が予想されることから、今まで以上に児童の言動や表情などを注意深く確認し、児童へのきめ細やかな支援を徹底していく必要がある。

・また、兵庫県社会的養育推進計画（R2～R11）を視野に入れながら、今後の施設の在り方について、協議を行っていくことが重点な取組課題となる。

＜課題に対する改善の方向性＞

・これまで以上に職員間で連携・協力体制をとる中で、施設長を中心としたチームケアの更なる充実を図り、施設内でのレクリエーションの企画や児童とのコミュニケーションの時間を増やし、児童へのきめ細やかな支援の徹底を図る。

・また、市と指定管理者との間でこれまで同様、情報共有や双方の考え方について協議を重ねる必要がある。

・従前から尼崎学園については、独自の評価項目を設定してモニタリング評価をしていたところであるが、全庁的な評価項目においても適正な評価が可能であるとして、令和3年度以降については、指定管理者の合意を得て、全庁的な評価項目にてモニタリングを実施することとなった。

指定管理者からの所見

＜事業実施や施設管理を振り返って＞

・今年度は新型コロナウイルス感染症予防関連で例年実施している各種事業の変更、縮小、簡素化による取り組みとなり施設内でのレクリエーション活動を重視するとともに、入所児童と施設職員とのコミュニケーションの時間を増やし、日頃の悩み事等の相談を積極的に児童のストレス解消に努めた。

児童相談所とは措置児童の定期的な情報交換（児童ケースワーカーと施設職員、児相所長と施設長等様々なレベルでの連携、会議の実施）はもとより家庭復帰や里親支援開始等児童への処遇変更の際には頻繁に対応を協議している。

・施設管理も含めた施設の適正運営には常日頃から意識し取り組んでいる。

＜市とのパートナーシップ(協働)を振り返って＞

・モニタリング評価での指摘事項については、速やかに改善するよう心掛け、様々なことを市と協議し取り組んできた。

・加えて県の社会的養育推進計画の進捗状況を確認しつつ、数年後の市独自の児童相談所及び一時保護所設置に向けた検討に対し事業団として何ができるか市と情報共有しながら取り組みを提案していきたい。

双方の意見を踏まえた今後の方向性

・子どもの人口減少にかかわらず、尼崎学園のような児童養護施設に入所している児童等、代替養育を必要とする子どもの数は減少しておらず、現に代替養育を受けている子ども数は、横ばいで推移しているという兵庫県のデータがあるなかで、兵庫県社会的養育推進計画（R2～R11）には、里親等への委託の推進や施設の小規模化、一時保護やショートステイに対応した体制整備が盛り込まれている。

・これらも視野に入れながら、日常業務における施設の適正運営や入所児童の満足度を一定維持しつつ、将来像を見据えた双方の意見交換の場が今後は必要となる。

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 (A)

1. 施設概要

施設名	尼崎市立美方高原自然の家（兵庫県美方郡香美町小代区新屋1432-35）			
主な事業内容	自然学校に関する事業 野外活動の場の提供・指導、野外活動指導者及び青少年団体指導者の研修			
指定管理者名	公益財団法人日本アウトワード・バウンド協会	指定期間	H29. 4. 1～R4. 3. 31	
施設所管課	こども青少年局 こども青少年課	所属長名	玉城 友香	

2. 目標・指標

施設の設置目的	豊かな自然の中での野外活動及び集団活動を通じて青少年の健全な育成を図るとともに、市民に自然と親しむレクリエーション活動の場を提供することにより、自然への理解を深め、余暇の活用を図る。					
施設のありたい姿	青少年等が自然体験活動や人とのふれあいを通じて、自己の可能性を発見させるとともに、他者に対するおもいやりの心や協調性などの社会性を育む。					
指標	<ul style="list-style-type: none"> 自然学校を通じて青少年の健全な育成が図れたと感じる割合 施設利用者が野外活動を通じて「自然への理解が深まった」と感じる割合 					
目標	アンケートにおいて、「青少年の健全育成」と「施設利用者の自然への理解が深まった」と回答した割合の維持、増加	H29	H30	R1(H31)	R2	R3(見込)
		—	—	—	98.2	95

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
	市民等の参画	施設運営や取組の実施に際して、市民や利用者の参画が得られたか。	B
	事業の効果	指定管理者が実施した事業に効果があったか。	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
	パートナーシップ	市と指定管理者とがパートナーシップの下、協働して取り組んだか。	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>

- 計画書に示された指定事業及び自主事業は、コロナの影響を受け、大自然というフィールドを活用した取組ができなかった。
- 自主事業について、美方高原星空フェスキャンプを実行委員会形式で3年ぶりに実施し、63名の参加があった。
- アンケートの結果について、満足度は4段階評価で「3・4・5の良い」との回答割合は83.9%、また自然への理解については94.8%が高まったと回答している。
- 指導系職員の採用を募集していたが、採用希望者を得ることができなかったため、臨時雇用職員等で対応を行った。
- 目標はアンケートにおいて、「青少年の健全育成」と「施設利用者の自然への理解が深まった」と回答した割合の維持、増加としているが、この目標は、令和2年度より目標としているため以前の実績値を入力できない。

4. 総評

施設所管課の所見

<実績・成果>

・新型コロナウイルス感染症の影響により、自然学校で当該施設を利用できなくなったが、自然学校等の支援として学校や近隣施設を活用した野外活動を実施しており、学校からの評判も良好である。
計画書に示された指定事業及び自主事業については、美方高原星空フェスキャンプを実行委員会形式で3年ぶりに実施をする等、新型コロナウイルス感染症の影響を受けつつも、工夫の上、概ね実施されている。
・アンケートの結果について、満足度は4段階評価で「3・4・5の良い」との回答割合は83.9%、また自然への理解については94.8%が高まったと回答されており、非常に高評価である。

<課題>

・指導系職員の採用を募集していたが、採用希望者を得ることができなかったため、臨時雇用職員等で対応を行っている状況である。

<課題に対する改善の方向性>

・指導系職員の採用については、職場の働きやすさや受け入れ環境を適宜見直しつつ、引き続き募集を継続する。

指定管理者からの所見

<事業実施や施設管理を振り返って>

・令和2年度、尼崎市内の小学校5年生の自然学校や中学校高校の校外学習や他の地域の学校利用もコロナウイルス感染症の影響によりすべてキャンセルとなった。尼崎市（こども青少年課・尼崎市教育委員会事務局各校教育課）と協議をし、施設の設置目的である尼崎市の青少年育成と指定管理提案の尼崎市の自然学校支援（0泊1日 事前学習、事後学習を含む）を行うため、尼崎市の学校の要望により、施設職員を尼崎市等へ派遣し、市内の小学校30校の自然学校支援を行った。
・4月、5月は、自主事業イベントはコロナ感染拡大防止のため中止としたが、6月以降は感染拡大防止対策を講じながら予定通りイベントを運営した。コロナ対応における、定員の50%（宿舍、バス）による部屋やテントの使用数が増え、清掃作業と合わせて行う消毒作業は、労力の負担が非常に大きかった。
・令和2年度からの新学習指導要領実施や「生きる力のその先に」をテーマとした主体的会話的深い学びにつながる指導プログラム改定や指導の手立ての調整について、職員の内部研修やミーティングを行い、継続的な教育効果の向上をひきつづき目指している。
・また、3月に自然学校支援におけるISO9001の認証を取得した。
・コロナウイルス感染拡大など、予測不能な事態をうけ、第1に利用者の安全と自然の家の運営目的や目標を達成を旨に管理運営を行った。残念ながら利用者人数は大幅に減少したが、継続的にオンライン営業や電話による営業、家族向けチラシを作成したDM発送等を行い、利用者獲得を目指していく。

<市とのパートナーシップ(協働)を振り返って>

・尼崎市立美方高原自然の家の運営上の情報共有や協議事項について、いつも丁寧な対応を受けている。自然の家の設置目的に沿い、時代のニーズに沿った対応をするため、自然学校における教育的支援、利用上の支援についても円滑に行うことができている。
・また、尼崎市民への自然の理解を深め余暇活用の促進をしていくことも、尼崎ひと咲きプラザにおけるPRブースの設置等において、こども青少年課の協力で実現している。
・今後は、尼崎市のSDGs、こども青少年に対する施策（低所得家庭への青少年健全育成事業等）に連動した指定管理運営など、尼崎市と尼崎市民（自然学校）に対して、継続的な満足度を向上につながる運営（ISO9001の認証）を行うため、より一層、市との活発な情報の共有や運営等について、連携を深めたい。

双方の意見を踏まえた今後の方向性

・新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けつつも、工夫をした事業を実施しており、学校や利用者からの評判もよく、アンケート結果では、満足度の5段階評価で「3・4・5の良い」との回答割合は83.7%、また自然への理解については94.8%が高まったとの回答であった。引き続き、創意工夫に富んだ指定・自主事業に取り組んでいく。
・こまめな連絡調整により、美方高原自然の家の管理状況等を把握できている。引き続き、相互に連絡を緻密に取り合うことで、適正な施設の維持管理に努める。
・指導系職員の採用については、職場の働きやすさや受け入れ環境を適宜見直しつつ、引き続き募集を継続し、適正な労働環境の整備に努める。

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 (A)

1. 施設概要

施設名	尼崎市立青少年いこいの家（兵庫県川辺郡猪名川町万善字東山6番地の1）		
主な事業内容	野外活動及び集団生活の場の提供、青少年団体事業者の訓練及び研修の場の提供、集会、レクリエーションの場の提供、野外活動及び集団生活の指導、講習会、研究会等の開催		
指定管理者名	尼崎市スポーツ振興事業団・イオンディライト共同体	指定期間	R2. 4. 1～R4. 3. 31
施設所管課	こども青少年局 こども青少年課	所属長名	玉城 友香

2. 目標・指標

施設の設置目的	野外活動及び集団生活を通じて健全な青少年の育成と福祉の増進を図る。					
施設のありたい姿	青少年の自然や生命への畏敬の念を育て、自然と調和して生きていくことの大切さを理解するとともに、他者への思いやりや共に生きていくことの大切さなどの社会性を育む野外活動施設を目指す。					
指標	利用者アンケートにおける満足度の質問で、「良い」以上で回答した利用者の割合（％）					
目標	「良い」以上で回答した利用者の割合を維持又は増加	R2	R3(見込)	R4(見込)	R5(見込)	R6(見込)
		100	100			

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。	A
	市民等の参画	施設運営や取組の実施に際して、市民や利用者の参画が得られたか。	B
	事業の効果	指定管理者が実施した事業に効果があったか。	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
	パートナーシップ	市と指定管理者とがパートナーシップの下、協働して取り組んだか。	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。	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。	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。	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>

- ・目標指標は、『いこいの家利用者アンケート』の問9-①で「大変良い」又は「良い」と回答した人の割合とする。（未記入は除く）
- ・別紙2-3『モニタリング評価チェックシート』の「(3) 利用者ニーズの把握」における【利用者満足度アンケート調査】は、『令和2年度利用者満足度アンケート調査結果』の「(3) 質問項目集計結果一覧及びグラフ」から引用する。
- ・別紙2-3『モニタリング評価チェックシート』の「(6) 目標の達成度」における【年間利用者目標数(16,200人)】は、『令和2年度事業計画書』の「(2) 施設利用者数目標」から引用する。

4. 総評

施設所管課の所見

<実績・成果>

・今年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響もある中で、規模を縮小しての事業実施や最低経費で適切に施設の維持管理に努められており、前年度と比べて施設利用人数は激減したものの、利用者の満足度アンケートでは、「良い」以上の回答が100%となっており、最善な施設運営がされていた。例えば、イベント時には、参加者が達成感を得られるよう、参加者主導となるような工夫をしたり、青少年団体と施設について意見交換を行うなど、利用者のニーズに対応している。また、小学校の自然学校の代替措置で当施設を利用してもらうなど、新たな試みにも取り組まれていた。

<課題>

・依然として、自粛ムードが漂っていることから、施設の利用促進が非常に難しい状況ではあるが、一方で、一定の距離間を確保したデイキャンプなどの野外活動のニーズは高くなってきていることから、「施設を利用したいが、こういったご時世なので行きにくい」といった潜在的な利用ニーズにも対応して、制限がある中でも利用促進に取り組んでいく必要がある。

・備品リストのうち、一部現物を確認できていないものがある。

<課題に対する改善の方向性>

・事業（イベント）の人数制限やソーシャルディスタンスの確保及び消毒・除菌の徹底、検温、利用者名簿の整理など、万全の感染予防策を施したうえで、安全・安心かつ便利に利用できるような取組を検討されたい。また、今年度の事業実施内容や感染予防策の振り返りを行い、今後の更なる利用促進に努められたい。

・備品リストについて、令和3年度中に完成させる。

指定管理者からの所見

<事業実施や施設管理を振り返って>

・今年度はコロナ禍での施設運営であったため、一般利用については、緊急事態宣言による4月8日～5月31日までの施設供用中止があり、6月再開後は尼崎市内の小学校に利用案内チラシを配布するなど施設利用のPRに努めつつ、感染防止策を重視し安全・安心を最優先にした利用者の受け入れを行ってきたが、青少年団体が夏休み期間の宿泊利用を自粛したことなどもあり、利用人数が伸び悩んだ。

・また、自主事業については、4月～6月の間に予定していたイベント7事業（計8回）について開催を自粛し、さらに7月以降の開催については感染拡大防止として、これまでの募集定員から減員して開催した。

・そのほかには、感染防止策として館内・外の密集状態を避けるため、施設の利用人数を制限するなどの対応をとりながら、自主事業においても、使用する用品・用具（これまでの大鍋調理ではなく、個別対応できるよう小鍋使用など）を工夫し、家族単位での炊事体験にプログラム内容を切り替えるなどの対策を講じて実施した。

<市とのパートナーシップ（協働）を振り返って>

・施設利用の延長が検討される中、互いに情報を共有しながらの施設運営が実施できた。

・今年度は尼崎市が実施した「野外活動施設に関する利用ニーズ調査」を施設利用者に配付・回収するなど、調査への協力をしたほか、例年、スポーツ振興事業団が行っている「利用者満足度アンケート」の結果を共有するなど、互いに施設利用者の意見把握に努め、今後の施設管理に生かすよう努力を重ねている。

・また、設備の不良箇所（故障など）についても、施設の運営に支障が出ないよう最大限の協力を得られている。

双方の意見を踏まえた今後の方向性

・新型コロナウイルス感染症拡大により、イベント・事業の自粛や利用人数の制限など、施設運営において多大な影響が及んだため、利用目標人数を達成することが実質的に不可能と判断した。

・そのため、令和3年度は市と指定管理者が互いに協力し、また、協議を行い、万全な感染症対策を施した中で、最大限利用人数を確保できるよう努めるとともに、より利用者が快適と感じられるような施設環境づくりを行っていくものとする。

・また、令和3年度以降は新型コロナウイルス感染症の拡大状況や、緊急事態宣言による活動内容の制限などの動向を見据えながら、市と指定管理者で適宜、必要な協議・調整を行った上で、施設を運営していくものとする。

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	尼崎市立城内青少年体育道場（尼崎市南城内7番地の2）		
主な事業内容	空手、剣道その他一般体育及びレクリエーション活動のための場の提供		
指定管理者名	尼崎市剣道連盟	指定期間	H29. 4. 1～R4. 3. 31
施設所管課	こども青少年局 こども青少年課	所属長名	玉城 友香

2. 目標・指標

施設の設置目的	体育を通じて心身ともに健全にして社会性に富んだ青少年の育成を図る。					
施設のありたい姿	道場における活動を通じて、人材育成を推進し、地域の活動の場として利用者が快適に利用できる環境を提供する。					
指標	城内青少年体育道場の登録団体数（団体）					
目標	登録団体について、12団体を目指す。	H29	H30	R1(H31)	R2	R3(見込)
		—	—	10	10	12

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。	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。	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>

- 令和2年度登録団体：10団体
- 令和2年度4～3月利用者数：5,032人（昨年度4～3月利用者数：12,989人）

なお、自主事業は実施していないため評価不能である。

4. 総評

成果 ・道場における活動を通じ、青少年の健全育成を推進している。 ・常に道場の整理整頓を心がける等、建物の環境整備に努め、利用者が快適に利用できる環境を提供している。	指定管理者の所見 ・利用者による日常的な清掃等により、良好な利用環境が保たれている。 ・道場の活用を通じて、青少年等と多世代が交流する場として、地域コミュニティの醸成にも役立っている。
課題 ・近隣の敷地に樹木が侵入しないように配慮する等、施設の適正な維持管理に留意する必要がある。	今後の対策 ・利用者による日常的な清掃等を継続し、施設の良好な利用環境を保つとともに、施設の適正な維持管理に努める。

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	尼崎市立立花青少年体育道場（尼崎市立花町3丁目10-5）			
主な事業内容	空手、剣道その他一般体育及びレクリエーション活動のための場の提供			
指定管理者名	尼崎市スポーツ少年団	指定期間	H29. 4. 1～R4. 3. 31	
施設所管課	こども青少年局こども青少年部こども青少年課	所属長名	玉城 友香	

2. 目標・指標

施設の設置目的	体育を通じて心身ともに健全にして社会性に富んだ青少年の育成を図る。					
施設のありたい姿	青少年団体及び地域住民の体力の増進と、生涯スポーツを楽しめるコミュニティーづくりの場所となるよう、快適に利用できる環境を提供する。					
指標	立花青少年体育道場の登録団体数（団体）					
目標	登録団体について、17団体を目指す。	H29	H30	R1(H31)	R2	R3(見込)
		—	—	15	15	17

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。	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。	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>

- 令和2年度登録団体：15団体
- 令和2年度4～3月利用者数：6,555人（昨年度4～3月利用者数：10,118人）

なお、自主事業は実施していないため評価不能である。

4. 総評

成果 ・道場における活動を通じ、青少年の健全育成を推進している。 ・常に道場の整理整頓を心がける等、建物の環境整備に努め、利用者が快適に利用できる環境を提供している。	指定管理者の所見 ・利用者による日常的な清掃等により、良好な利用環境が保たれている。 ・道場の活用を通じて、青少年等と多世代が交流する場として、地域コミュニティの醸成にも役立っている。
課題 ・照明設備が、経年により劣化してきている。	今後の対策 ・利用者による日常的な清掃等を継続し、施設の良好な利用環境を保つとともに、施設の適正な維持管理に努める。 ・予算の範囲内で、照明の工事を実施していく。

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	尼崎市立園田青少年体育道場(尼崎市東園田町8丁目111番地の8)		
主な事業内容	空手、剣道その他一般体育及びレクリエーション活動のための場の提供		
指定管理者名	尼崎市スポーツ少年団	指定期間	H29. 4. 1~R4. 3. 31
施設所管課	子ども青少年局子ども青少年部子ども青少年課	所属長名	玉城 友香

2. 目標・指標

施設の設置目的	体育を通じて心身ともに健全にして社会性に富んだ青少年の育成を図る。					
施設のありたい姿	青少年団体及び地域住民の体力の増進と、生涯スポーツを楽しめるコミュニティーづくりの場所となるよう、快適に利用できる環境を提供する。					
指標	園田青少年体育道場の登録団体数(団体)					
目標	登録団体について、23団体を目指す。	H29	H30	R1(H31)	R2	R3(見込)
		—	—	21	22	23

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。	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。	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>

- 令和2年度登録団体：22団体
- 令和2年度4～3月利用者数：7,725人(昨年度4～3月利用者数：9,416人)

なお、自主事業は実施していないため評価不能である。

4. 総評

成果	指定管理者の所見
<ul style="list-style-type: none">道場における活動を通じ、青少年の健全育成を推進している。常に道場の整理整頓を心がける等、建物の環境整備に努め、利用者が快適に利用できる環境を提供している。	<ul style="list-style-type: none">利用者による日常的な清掃等により、良好な利用環境が保たれている。道場の活用を通じて、青少年等と多世代が交流する場として、地域コミュニティの醸成にも役立っている。
課題	今後の対策
<ul style="list-style-type: none">照明設備が、経年により劣化してきている。	<ul style="list-style-type: none">利用者による日常的な清掃等を継続し、施設の良好な利用環境を保つとともに、施設の適正な維持管理に努める。予算の範囲内で、照明の工事を実施していく。

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 (A)

1. 施設概要

施設名	尼崎市立ユース交流センター（尼崎市若王寺2丁目18番4号）		
主な事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・尼崎市立ユース交流センターの設置及び管理に関する条例第4条各号に掲げる事業の実施に関すること ・利用の許可、使用料の徴収等に関する業務 ・ユース交流センターの施設及び付属設備の維持管理に関すること 		
指定管理者名	尼崎ユースコンソーシアム	指定期間	R1. 10. 1～R6. 3. 31
施設所管課	こども青少年局 こども青少年課	所属長名	玉城 友香

2. 目標・指標

施設の設置目的	青少年の健全な育成及び福祉の増進					
施設のありたい姿	ユースワークの視点に立った市内の青少年の居場所づくり事業の拡充に取り組み、様々な交流活動を通じて青少年の成長を支援する拠点施設となること。					
指標	ユースワークの視点に立った青少年の居場所や大人と出会っている中高生の割合（％） 【事業参加者数（実数）/市内の中高生人数（実人数）】					
目標	ユースワークの視点に立った青少年の居場所や大人と出会っている中高生の割合を前年度比3ポイント増	R1(H31)	R2	R3(見込)	R4(見込)	R5(見込)
		—	6.7%	9.7%	12.7%	15.7%

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。	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
	市民等の参画	施設運営や取組の実施に際して、市民や利用者の参画が得られたか。	A
	事業の効果	指定管理者が実施した事業に効果があったか。	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
	パートナーシップ	市と指定管理者とがパートナーシップの下、協働して取り組んだか。	S
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。	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拡大防止の措置を取りながら、計画書に示された指定事業及び自主事業は概ね実施しており、参加者数はほぼ目標値を超える参加があった。また、イベントの開催方法をオンラインにするなど、施設利用者との繋がりを切らないような体制を取って運営されていた。

・施設のレイアウトについて、利用者の意見を取り入れて居心地が良くなるように改善した。

・利用者アンケートについて、「スタッフの対応」「施設の設備」「居心地の良さ」「イベントの内容」のいずれの項目も、5点満点中平均4点以上の数値となっている。

・こども青少年課だけでなく、他課とも連携してイベントを実施している。

・ユース交流センターの職員と直接かかわりを持つことができた中高生の人数は1,252人となっており、市内の中高生の人数の約6.7%であった。

4. 総評

施設所管課の所見

<実績・成果>

- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、イベントの開催方法をオンラインにするなど、施設利用者との繋がりを切らないような体制を取って運営されていた。
- ・また、気軽に立ち寄れる施設を目指すため、以前は利用者の基礎情報を集めておらず、相談支援を行うにあたり関係機関に繋ぐことが難しい状況だったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策を講じるため、基礎情報を集める仕組みを作り、二次的な利益として相談支援が行いやすくなった。
- ・施設オープンから1年経過していることもあり、利用者である青少年からの悩みの相談等も増えており、関係機関との連携がより重要になってきている。

<課題>

- ・ユースワークの視点を取り入れた居場所づくり等のサテライト事業において、実施回数の少ない地区に関しては、サテライト事業に対する意識や取組の方向性の共有を図る必要がある。

<課題に対する改善の方向性>

- ・こども青少年課、指定管理者、各地域課との連携をより強化し、サテライト事業に対する意識や取組の方向性の共有を図り、全市展開を目指していく。

指定管理者からの所見

<事業実施や施設管理を振り返って>

- ・令和2年度は、SNSなどの広報の強化やサテライト事業の本格的な実施、既存の利用者からの意見を踏まえた居場所運営を行うことで、利用者数や施設の利用率が向上した。その一方で、利用者からの相談や要望も増加しており、対応等に日々追われる部分もあった。令和3年度に向けて、関係団体との連携体制や職員体制・研修を充実させていく必要があると考える。
- ・施設管理においては、オープンして2年目ということもあり、老朽化や大きな修繕等は生じなかった。今後はこまめな点検を実施しつつ、より利用者の満足度があがるような施設にするためにレイアウトや運営方法を適宜見直していきたい。

<市とのパートナーシップ(協働)を振り返って>

- ・令和2年度も所管課とはこまめな連絡を実施し、トラブル等も連絡・報告・相談を行いながら臨機応変に対応することができた。
- ・またティーンズミーティングを改め、市と協働でユースカウンスル事業をスタートしたことや、ユースワーカー研修においても市職員の参加が多くあり、ユースワークに基づいた市内での居場所事業の展開を行う下地を培うことが出来た。
- ・所管課だけではなく、子どもの育ち支援センターやみんなの尼崎大学と連携した支援やイベントを行うことが出来ており、ユース世代に対して様々な大人と出会うきっかけを提供できた。

双方の意見を踏まえた今後の方向性

- ・サテライト事業について、こども青少年課と指定管理者、各地域課が連携して全市展開を目指していく。
- ・また、来館する青少年との関係が構築できてきたため、親や学校に言えない悩みをユース交流センターの職員に相談するケースも増えてきており、職員のさらなる知識の向上と専門機関との連携が必要である。
- ・開設から1年以上経過したが、まだユース交流センターを利用できていない青少年に対する利用促進についても検討していきたい。