

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	尼崎城址公園 (尼崎市北城内27)		
主な事業内容	・尼崎城天守、一般園地、駐車場の施設運営及び施設維持管理業務 ・ショップ運営、イベント実施等の賑わい創出事業		
指定管理者名	尼崎城址公園管理運営企業体	指定期間	H31. 3. 29～R5. 3. 31
施設所管課	経済環境局 観光振興課	所属長名	西川 欣伸

2. 目標・指標

施設の設置目的	老若男女問わず歴史・文化を楽しく学び、市民のシビックプライドを醸成・賑わいを創出を図るための施設。				
施設のありたい姿	市民のシビックプライドの醸成、来訪者の増加による賑わいの創出。				
指標	尼崎城天守有料入城者数 (千人)				
目標	105千人/年 ※コロナの影響により令和3年度に関しては85千人	R1(H31)	R2	R3(見込)	R4(見込)
		157.5	105	85	105

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。	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。	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。	C
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。	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>

- ・お客様アンケートより「スタッフが明るく親切に対応してくれた」「コロナ対策も万全」等、サービス面で評価されている。
- ・YouTube公式尼崎城チャンネル総再生回数が4,475回でありコロナ禍においても尼崎城の情報発信ができた。
- ・来城者数 (単位:人)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	計
有料入城者数	0	659	1,703	1,815	2,515	3,065	4,165	4,074	1,559	2,197	21,752
入城者数 (無料部分含む)	0	725	1,876	1,996	2,768	3,374	4,583	4,484	1,716	3,191	24,713

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の影響による未曾有の事態であったが、感染防止対策等をスピーディーかつ臨機応変に対応しており、来城者からも安心して利用できた等の声をいただいている。	・GoToキャンペーン等により人の活動が回復傾向にあった時期は、遠方も含めた誘客策を講じていたが、緊急事態宣言で再び行動が制限された今は、市民を中心とした周辺他都市からの誘客を図っている。
課題	今後の対策
・来場者から接客に対する評価を得る一方で、一部の来城者を不快にしたとの報告も上がっていることから、スタッフの育成やオペレーションの改善等を行い、来城者の満足度向上に繋げていく必要がある。	・お客様アンケート等のデータを活用し、データに基づきながら戦略的に誘客を図るとともに、ウィズコロナ時代にあったサービスを模索し来城者の満足度向上に繋げていく。