

令和3年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和4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 | 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 明德 |

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 | R4(見込) |
| | | 95.1 | 95.6 | 96.2 | |

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。 | 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。 | 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。 | 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 |
| | 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 |
| | 施設の経営状況 | 指定管理を行っている事業者本体や施設における経営状況は適正であるか。 | 改善要 |
| | 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 |
| | 履行状況 | 提案時及び年度当初の計画等のとおり業務を行ったか | 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還付事務等を柔軟かつ円滑に行っている。
- ・コロナ禍の中、利用者が安心してプラザを利用できるよう、消毒用アルコールの設置や館内の消毒作業、非接触温度検知カメラの導入など様々な新型コロナウイルス感染症対策に取り組んでいる。
- ・サンシビック尼崎大規模改修工事に伴う休館期間について、館内に貼り紙をしたり、登録グループに近隣の福祉会館を案内したりするなど、丁寧に対応しており利用者からの苦情もない。
- ・利用者満足度調査における「満足・とても満足」の割合が96.2%と高い評価を得ている。(令和2年度：95.6%)

4. 総評

| | |
|---|--|
| <p>成果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染拡大による休館など施設運営に変更が生じたが、迅速で適切な施設運営が行えている。 ・利用者目線に立って、きめ細やかな対応をしていることにより、利用者満足度が96.2%と令和2年度より高い値となっている。 | <p>指定管理者の所見</p> <p>サンシビック尼崎長寿命化改修工事により令和4年8月～12月が全館休館となるが、円滑な施設運営に取り組みながら、休館中も含め所管課と情報提供・交換を積極的に行い協議し、その他事業運営についても連携・協力体制を今後も望む。</p> |
| <p>課題</p> <p>令和4年度は改修工事に伴う全館休館を実施するため、施設利用者や登録グループへの周知を漏れの無いように行い、再オープン時に利用者離れがおこらないよう対策を講じる必要がある。</p> | <p>今後の対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートにおいて、施設の老朽化に関する意見が多く見られるため、改修工事対象外の部分については、予算の範囲内で優先順位をつけて修繕を行っていく。 ・コロナ禍でも安心して施設を利用できるよう、引き続き感染防止対策を万全に行う。 |

令和3年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和4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 明德 |

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 | R4(見込) | R5(見込) |
| | | 67.89 | 75.69 | 75.64 | 80.64 | 85.64 |

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。 | — |
| | 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。 | 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 |
| | 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。 | 改善要 |
| | 施設の経営状況 | 指定管理を行っている事業者本体や施設における経営状況は適正であるか。 | 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 |
| | 履行状況 | 提案時及び年度当初の計画等のとおり業務を行ったか | 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還付事務等を柔軟かつ円滑に行っている。
- コロナ禍の中、利用者が安心してプラザを利用できるよう、消毒用アルコールの設置や館内の消毒作業、非接触温度検知カメラの導入など様々な新型コロナウイルス感染症対策に取り組んでいる。
- 施設設備の不具合が起こった場合も、早急に修繕工事をするなど適切な維持管理に努めている。
- プラザ利用率が増加した。(R2年度：38.04% R3年度：42.24%)

4. 総評

| 成果 | 指定管理者の所見 |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染拡大による休館など施設運営に変更が生じたが、迅速で適切な施設運営が行えている。 新型コロナウイルス感染防止対策の徹底や施設の清掃、窓口職員の接遇などプラザを利用しやすい環境を整えた事に加え、コロナワクチン接種会場となったこともあり、プラザ利用率及び使用料収入が昨年度を上回った。 | <p>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、職員のスキルアップが必須であり、それが利用率の向上、また利用者の満足度をあげることに繋がっていくことから、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。</p> |
| 課題 | 今後の対策 |
| <p>利用者アンケートにおける利用者満足度割合が令和2年度より微減し目標が達成できていないため、引き続き職員研修の充実に向けた取り組みが必要である。</p> | <ul style="list-style-type: none"> 全生涯学習プラザの中でも高い利用率を維持しているが、更なる向上を目指し、今後も引き続き新規利用者の開拓を進めていく。 コロナ禍でも安心して施設を利用できるよう、引き続き感染防止対策を万全に行う。 利用者から要望の多い、コピーサービスの実施に向けた準備を進め、利用者サービスの向上を図る。 |

令和3年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和4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 | 施設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」の役割を果たせる施設 | | | | | |
| 指標 | 施設の利用率（％） | | | | | |
| 目標 | 新型コロナウイルス感染症等の影響を受けて利用率が低下しないように各種取組を行い、過去2か年度よりも利用率を増加させる。 | R1 (H31) | R2 | R3 | R4 | R5 |
| | | 37 | 38 | 44 | 46 | 48 |

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。 | 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 |
| | 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 |
| | 施設の経営状況 | 指定管理を行っている事業者本体や施設における経営状況は適正であるか。 | 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 |
| | 履行状況 | 提案時及び年度当初の計画等とおりに業務を行ったか。 | 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（R03. 10. 01） 355人

・プラザ職員の対応

非常に良い117人（33％） 良い165人（46％） 普通56人（16％） 悪い1人（1％） 非常に悪い0人（0％） 無回答16人（4％）

・市の公共設備予約システム

利用している52人（15％） 知っているが利用していない138人（39％） 知らない147人（41％） 無回答18人（5％）

・施設利用の満足度

非常に満足104人（29％） 満足176人（50％） 普通59人（16％） 不満2人（1％） 非常に不満0人（0％） 無回答14人（4％）

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 | 一定の感染予防対策等を行うなど、様々な制約がある中で貸室業務などの管理運営等を行っていたが、新型コロナウイルス感染症の一時的な鎮静化及び来館者への丁寧な対応や自主事業実施の結果、利用率が向上している。 | 指定管理者の所見 | 「地域コミュニティ形成の場」「生涯学習の場」として、令和3年度は10回の自主事業を実施し、また、尼崎東警察署と連携し「特殊詐欺対策講座」を開催した。公共施設のサービスを実現させるため、地域の方が気持ちよく利用できるようご理解ご協力をいただきながら管理運営に努める。 |
| 課題 | 引き続き様々な年代にアプローチしていくためにも、SNSを活用するなど広報について、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。 | 今後の対策 | 令和2年度に完成した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ながら、適切な情報発信及び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3年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和4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 | 施設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」の役割を果たせる施設 | | | | | |
| 指標 | 施設の利用率 (%) | | | | | |
| 目標 | 新型コロナウイルス感染症等の影響を受けて利用率が低下しないように各種取組を行い、過去2か年度よりも利用率を増加させる。 | R1(H31) | R2 | R3 | R4(見込) | R5(見込) |
| | | 37 | 38 | 46 | 50 | 53 |

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。 | 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 |
| | 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 |
| | 施設の経営状況 | 指定管理を行っている事業者本体や施設における経営状況は適正であるか。 | 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 |
| | 履行状況 | 提案時及び年度当初の計画等のおりに業務を行ったか。 | 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 (R03.10.01) 468人
 プラザ職員の対応『非常に良い83人(18%) 良い181人(39%) 普通198人(42%) 悪い6人(1%) 非常に悪い0人(0%)』
 市の公共設備予約システム『利用している71人(16%) 知っているが利用していない176人(39%) 知らない201人(45%)』
 施設利用の満足度『非常に満足75人(16%) 満足215人(45%) 普通175人(37%) 不満9人(1%) 非常に不満0人(0%)』

4. 総評

| 成果 | 指定管理者の所見 |
|---|---|
| 今回、終業時点検の不徹底により、利用者が退館していないことに気づけなかった事案が発生したことについては、①巡回・点検マニュアル再作成、②徹底した情報共有・伝達、意識向上、③スタッフの体制強化等の取組を行い、より良い組織運営、市民対応を実施している。また、感染症対策により、利用者に対しては平常とは異なる利用となったことから、不満が出ることのないよう、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。さらに、老朽化した施設の修繕については、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、できるものから迅速な対応に努めていた。 | 地域コミュニティ、生涯学習の場として成り立つように、今後も小田地域課等との連携を保持し、公共施設のサービスを実現させるため、尼崎市生涯学習プラザ運営事業体として、地域の方が気持ちよく利用できるようご理解ご協力をいただきながら管理運営に努める。 |
| 課題 | 今後の対策 |
| 引き続き様々な年代にアプローチしていくためにも、WEB媒体を使った広報及びWEB予約をより充実させていく。また、緊急時の対応マニュアルなど事故防止の安全対策や防犯・防災対策に努める。 | 老朽化した施設ではあるが、限られた予算の中で優先順位を決めて修繕を行い、地域団体等と繋がりを、「自治のまちづくりを支える生涯学習を推進する拠点」を作る。また、WEB予約の促進や日常の見回りを徹底し、多くの方に親しまれ、安心で多くの方に親しまれるプラザを目指していく。 |

令和3年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和4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 | 鳥生 浩二 |

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 | | | | | |
| 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75,800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 | R4(見込) | R5(見込) |
| | | 19.58 | 8.89 | 0※ | 17.6 | 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。 | — |
| | 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。 | — |
| 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 |
| | 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や施設における経営状況は適正であるか。 | 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 |
| | 履行状況 | 提案時及び年度当初の計画等のとおり業務を行ったか | 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>

- ・消防計画により消防訓練を4月と7月に実施した。
- ・スタッフの育成として6月に音響やプロジェクターの操作の仕方、10月には清掃研修、2月にはマナー研修を実施。

4. 総評

| | |
|--|---|
| <p>成果</p> <p>令和3年度は耐震改修工事による休館のため、工事が入るまでの期間、登録グループに声を掛け荷物の引上げ、残った備品や消耗品は廃棄処理を行う等整理を行った。また、保守管理点検についても工事期間中の点検をどうするかなど調整を行った。</p> | <p>指定管理者の所見</p> <p>令和4年5月の開館に向けて、「地域コミュニティ形成の場」「生涯学習の場」として、公共施設サービスを実現させるため、利用者が気持ちよく利用できるよう、館内の整理・整頓・清掃に努め、また、あいさつの実践を促す「オアシス運動」を笑顔で実施する。さらに、利用後の机、いす及びペンなどの消毒を徹底し、感染対策をしながら管理運営に努める。</p> |
| <p>課題</p> <p>令和4年5月の開館に向けて、登録グループや市民への告知等が重要になることから、まずは大庄北生涯学習プラザで案内を積極的に行う。その他、工事の関係で1階の備品等を全て移動しているため、元に戻す作業等オープンに向けての進捗管理が必要である。</p> | <p>今後の対策</p> <p>令和4年1月頃から貸館の抽選予約受付が開始となる。大庄北生涯学習プラザを利用している登録グループに声掛けを行うことで、利用者獲得に繋げていく。また、滞りなくオープンするために、指定管理者と地域課が連携しながら準備を進めていく。</p> |

令和3年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和4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 | 鳥生 浩二 |

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 | | | | | |
| 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 | R4(見込) | R5(見込) |
| | | 34.46 | 19.11 | 49.19 | 45.0 | 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。 | 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。 | 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 |
| | 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や施設における経営状況は適正であるか。 | 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 |
| | 履行状況 | 提案時及び年度当初の計画等のおりに業務を行ったか。 | 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>

- ・自主事業では「お絵かき教室」「ピアノ教室」を年間通して実施し、また新しい企画として「書初め教室」を12月に実施した。
- ・利用者アンケートにて、プラザ職員の対応について「非常に良い」「良い」と答えた人が全体341人の内249人の73%と高い評価を受けているが、昨年度の全体168人の内144人の86%を下回っている。
- ・令和3年度の目標利用者数30,000人に対して令和4年3月31日時点で49,198人である。

4. 総評

| 成果 | 指定管理者の所見 |
|--|--|
| 令和3年度においても、当プラザが新型コロナワクチン接種会場として活用されたことから、先に施設予約をしていた団体等に対し、予約日時の調整を行うなど工夫するとともに、自主事業も継続的に実施したため、目標利用者数を大きく上回っている。 | 「地域コミュニティ形成の場」「生涯学習の場」さらに大庄地域課、社協大庄支部との複合施設として多面性を保持した公共施設サービスを実現させるため、自主事業や学習スペースの設置、ホームページでグループ紹介イベント案内などを行い、地域の方が気軽に、そして気持ちよく利用できるよう、感染対策を徹底しながら管理運営に努める。 |
| 課題 | 今後の対策 |
| 令和3年度は新型コロナワクチン接種会場として活用されたことから、利用者数は増加しているが、今後一般の利用者の促進を図る必要がある。新型コロナウイルス感染症防止対策に力を入れつつ、施設の認知度を高めるために広報広聴に力を入れ、利用者増に繋げたい。 | 指定管理者と連携しながら施設の認知度を高めるため、まずは大庄北生涯学習プラザがどういった施設か知ってもらうよう、広報広聴の取組を検討する。また、利用者が安全安心に利用できるように新型コロナウイルス感染症防止対策の徹底を行う。 |

令和3年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和4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利用者数について、コロナ禍以前の利用者数に回復する。 | R1(H31) | R2 | R3 | R4(見込) | R5(見込) |
| | | 30,501 | 12,982 | 24,406 | 35,000 | 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。 | 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。 | 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 |
| | 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 |
| | 施設の経営状況 | 指定管理を行っている事業者本体や施設における経営状況は適正であるか。 | 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 |
| | 履行状況 | 提案時及び年度当初の計画等のおり事業を行ったか。 | 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>

・使用料管理マニュアル、施設の始業・終業点検チェック表・トイレ巡回記録表・清掃及び消毒作業報告書・鍵保管管理表を独自に作成して、施設管理をおこなっている。

・利用者アンケート139件でスタッフの対応に、「親身になって対応した23.7%」「親切な対応等43.2%」「普通28.8%」「不快と感じた人4.3%」と約7割の高い評価を得ている。

・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い、アンケート調査にあつてはスマートフォンを利用して行った。アンケート期間終了後も、QRコードを設置し引き続き利用者の意見を募っている。

・自主事業では「夏休み子ども劇場」「わりばしゴム銃作りと射的遊び」「赤ちゃんからのわらべうた」「初心者向けスマホ教室」「親子で体遊び」等、若い世代の利用を増やすため子育て世代に向けた自主事業を行っている。

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器具の故障が度重なる中、真夏での3階ホール冷房故障時、苦慮しながらも扇風機・冷風機を調達し利用者サービスに努めた。令和3年度もコロナ禍により、定員を半数にするなど例年どおりでなかったが、室内の消毒や換気を徹底するなど環境を配慮し、利用数は前年度比2.0倍程度になった。 | 冷房の修繕作業が進まない中、所管課と連携し、冷風機・扇風機の調達以外にもホール利用者に、瞬間冷却剤を配布するなど工夫した。そのほか、利用者からの苦情対応等も所管課と連携して解決に導くなど、所管課には協力いただいている。消毒ディスペンサーも各部屋に設置するなど、安心してご利用頂けるよう努めた。 |
| 課題 | 今後の対策 |
| 今施設は、令和4年3月末をもって、新施設へ移行される。施設が新しくなり、今までよりも管理を要する設備等が増えることから、設備の適正な管理のためにも、全ての設備を早急に熟知する必要がある。 | 早急なマニュアル作成と、スタッフ指導徹底、本社と施設との情報共有に務める。管理部門以外の日々の業務でも、スタッフ一人ひとりの意識を高め、職員全員が同じ知識をもてるよう指導していく。 |

令和3年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和4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 | R4(見込) | R5(見込) |
| | | 30,135 | 19,877 | 26,915 | 33,000 | 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。 | 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 |
| | 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 |
| | 施設の経営状況 | 指定管理を行っている事業者本体や施設における経営状況は適正であるか。 | 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 |
| | 履行状況 | 提案時及び年度当初の計画等のおり業務を行ったか。 | 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>

- ・使用料管理マニュアル、文書管理廃棄ルール・鍵保管管理表・業務マニュアル・年度計画を作成し、施設管理等を行っている。
- ・利用者アンケート88件でスタッフの対応に、「親切な対応等84.1%」「普通15.9%」と高い評価を得ている。
- ・利用者からの要望をうけ「ホールのスポットライト・天井の電球交換」「立北フェアでの子育て(遊ぼう)事業」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都度実施している。アンケート調査にあつては今年度、スマートフォンを利用して行った。アンケート期間終了後も、QRコードを設置し引き続き利用者の意見を募っている。
- ・自主事業では「救命AED講習」「立北歴史ふらっとカフェ」「健康教室」「初夏の水彩画体験会」「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。
- ・キーボックスを購入し管理体制を強化した。

| 成果 | 指定管理者の所見 |
|---|--|
| 施設利用者のニーズに合わせた企画や事業に取り組んだ。令和3年度もコロナ禍により、感染対策の為定員を半数にするなど、施設利用にあつては例年どおりでなかったが、室内の消毒や換気を徹底するなど環境を配慮し、利用者は前年度比1.4倍程度になった。 | 前年度から続くコロナ禍ではあったものの、職員の体調管理や施設内の感染対策を行い、利用者のご理解・ご協力のもと円滑な管理運営に取り組んだ。老朽化が原因の不具合発生時も迅速な対応を行う事で苦情発生もなく円滑な管理運営を行えた。 |
| 課題 | 今後の対策 |
| 日々点検の結果を計画書に落とし込み補修計画を行っているが、供用開始から50年を経過し、施設の老朽化が著しい。 | 職員の学習情報提供力の強化・接遇の維持向上を図り、親切丁寧な対応を心がけ利用者信頼されるプラザを目指す。施設保全是利用者の意見も参考に計画的に修繕を進める。施設活性を目的にグループ活動体験会等の事業等を企画し、共用スペースを有効活用する。また市の事業に積極参加して地域との交流を図る。 |

令和3年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和4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 | R4(見込) | R5(見込) |
| | | 24.64 | 17.01 | 26.65 | 25 | 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。 | 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。 | 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 |
| | 施設の経営状況 | 指定管理を行っている事業者本体や施設における経営状況は適正であるか。 | 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 |
| | 履行状況 | 提案時及び年度当初の計画等のとおり業務を行ったか | 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>

【有効性】

新型コロナウイルス感染症対策に係る消毒用のアルコールを継続して設置するとともに、館内の消毒活動等も積極的に実施している。

新型コロナウイルス感染症対策のため利用制限等を実施する中で、指定管理者の発案による自主事業を年間8回実施した。

【効率性】

東西プラザの職員を対象としたマナー研修を実施し、利用者の満足度向上を図っている。
施設の修繕等を外部対応のみとせず、部材等を購入し社内内で対応するなど、経費の節減を図った。

4. 総評

| 成果 | 指定管理者の所見 |
|--|--|
| ワクチンの接種会場での利用に伴う利用者数の増は含まれているものの、可能な範囲での自主事業の継続的な実施や感染拡大防止対策を積極的に実施したことで、利用水準は概ねコロナ禍以前の状況まで回復している。 | 感染症対策を継続しながら、安全安心にご利用いただけるよう取り組んだ。また、ワクチン接種会場への協力も行った。稼働率はコロナ禍以前に回復しつつあるが、イベントや広報活動の強化により、さらなる稼働率向上に努める。 |
| 課題 | 今後の対策 |
| 施設の利用時間帯のうち、夜間の使用率が低い。夜間の時間帯を利用する可能性が高いと思われる新たな利用者層を、いかにして獲得していくかについて、検討しなければならない。 | ホームページやSNSの活用により、施設やイベントのPRを行い利用率の向上を目指すとともに、季節を問わず施設利用者が繰り返し利用したくなるような企画等を実施する。 |

令和3年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和4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 | R4(見込) | R5(見込) |
| | | 32.69 | 31.08 | 34.26 | 33 | 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。 | 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 |
| | 施設の経営状況 | 指定管理を行っている事業者本体や施設における経営状況は適正であるか。 | 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 |
| | 履行状況 | 提案時及び年度当初の計画等のとおり業務を行ったか | 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>

| |
|---|
| 【有効性】 新型コロナウイルス感染症対策に係る消毒用のアルコールを継続して設置するとともに、館内の消毒活動等も積極的に実施している。 |
| 新型コロナウイルス感染症対策のため利用制限等を実施する中で、指定管理者の発案による自主事業を年間7回実施した。 |
| 【効率性】 東西プラザの職員を対象としたマナー研修を実施し、利用者の満足度向上を図っている。 |
| 老朽化が進む中、施設の修繕等を外部対応のみとせず、部材等を購入し社内でも対応するなど、経費の節減を図った。 |

4. 総評

| 成果 | 指定管理者の所見 |
|--|--|
| ワクチンの接種会場に伴う利用人数は含まれているものの、可能な範囲での自主事業の継続的な実施や感染拡大防止対策を積極的に実施したことで、利用水準は概ねコロナ禍以前の状況まで回復している。 | 感染症対策を継続しながら、安全安心にご利用いただけるよう取り組んだ。館の老朽化には優先度をもって対処した。稼働率もコロナ禍以前まで回復しつつあるが、イベントや広報活動の強化により、さらなる稼働率向上に努める。 |
| 課題 | 今後の対策 |
| 施設の利用時間帯のうち、夜間の使用率が低い。夜間の時間帯を利用する可能性が高いと思われる新たな利用者層を、いかにして獲得していくかについて、検討しなければならない。 | ホームページやSNSの活用により、施設やイベントのPRを行い利用率の向上を目指すとともに、季節を問わず施設利用者が繰り返し利用したくなるような企画等を実施する。 |

令和3年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和4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 | 尼崎市文化振興財団・シルバー人材センター共同事業体 あまがさきコミュニティパートナーズ | 指定期間 | R3. 4. 1~R6. 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 | 地域住民と共に、地域課題の解決に向けて協働して取り組み、また、地域課との連絡調整を密にしながら、市民サービス向上と、より効果的・効率的な管理運営を行うと共に市民のニーズを的確にキャッチした魅力ある事業展開を実施することにより、地域に愛されるプラザ、他の地域の模範となる魅力あるプラザを目指す。 | | | | | |
| 指標 | 園田西生涯学習プラザ利用率 (%) | | | | | |
| 目標 | 利用率の前年度比 5pt向上 | R3 | R4(見込) | R5(見込) | R6(見込) | R7(見込) |
| | | 22 | 25 | 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。 | 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。 | 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 |
| | 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 |
| | 施設の経営状況 | 指定管理を行っている事業者本体や施設における経営状況は適正であるか。 | 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 |
| | 履行状況 | 提案時及び年度当初の計画等のとおり業務を行ったか | 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>

- ・R2利用率実績20.22%、R3利用率実績22.69%
- ・管理初年度であるが、問題なく管理運営できている。また、図書の利用者が非常に多いことから、中央図書館の協力のもと図書研修を受けて、サービスの質の維持・向上に努めている。
- ・経年劣化による不具合が多数生じている中、優先順位をつけて修繕を実施している。
- ・利用者の声を聴き、学習スペースの移動を実施し、快適に利用できるよう工夫した。
- ・アンケート結果では、従業員の接遇態度について、満足度75%の高評価を得た。

4. 総評

| 成果 | 指定管理者の所見 |
|--|--|
| 指定管理初年度であるが、管理運営については概ね大きな問題もなく対応できている。年度当初から新型コロナウイルス感染症拡大に伴う休館など施設運営に変更が生じたことから、自主事業の実施は計画通りに進まなかったが、施設内の感染防止対策を徹底し、利用者にも声をかけ、安心して利用できるよう運営を行った結果、利用率は向上した。また、利用者からの要望により、自習スペースの移動を行い、快適に利用してもらえるよう努めた。 | 管理初年度ということもあり、運営に支障を来さずことのないよう、再雇用した従事者の経験を取り組んできた。そのような状況の中でも従前のやり方にこだわることなく、図書業務も含め新たな内部でのルールや報連相の徹底など少しずつではあるが、改善を進めている。自主事業について新型コロナウイルス感染症の影響により、令和3年度は準備はしたものの実施できなかったが、今後は地域課と調整しながら積極的に実施していきたい。 |
| 課題 | 今後の対策 |
| 施設の活性化を図るため、体育館が併設されているという特徴を活かし、利用促進につながる取組を行う必要がある。また、施設の老朽化が進んでいることから、地域課と連携して対処する必要がある。 | 利用者の増加、施設の認知度を高めるために、園田体育館と共同で事業を実施する予定である。施設の老朽化については、指定管理者・地域課が連携して順序だてて対処していく。 |

令和3年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和4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 (尼崎市食満5丁目8-46) | | |
| 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 | 尼崎市文化振興財団・シルバー人材センター共同事業体 あまがさきコミュニティパートナーズ | 指定期間 | R3. 4. 1～R6. 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 | 地域住民と共に、地域課題の解決に向けて協働して取り組み、また、地域課との連絡調整を密にしながら、市民サービス向上と、より効果的・効率的な管理運営を行うと共に市民のニーズを的確にキャッチした魅力ある事業展開を実施することにより、地域に愛されるプラザ、他の地域の模範となる魅力ある施設 | | | | | |
| 指標 | 施設利用者アンケートを行うことで、お客様の声を聞くことができ、課題が見えてくる。また、要望等を聞くことで、お客様のニーズが把握でき、お客様満足度の向上に繋げていくことができるので、指標としては、お客様満足度の割合(%)とする。 | | | | | |
| 目標 | お客様満足度80%以上 | R3 | R4(見込) | R5(見込) | R6(見込) | R7(見込) |
| | | 82.12 | 85 | 90 | | |

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。 | 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 |
| | 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。 | 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 |
| | 施設の経営状況 | 指定管理を行っている事業者本体や施設における経営状況は適正であるか。 | 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 |
| | 履行状況 | 提案時及び年度当初の計画等のおりに業務を行ったか | 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>

- ・新施設で様々な不具合が発生する中、迅速に対応している。また、利用者から場所や設備等の問い合わせが多いが、丁寧に対応している。
- ・植木の剪定等、自主的にできるものは実施していた。
- ・今年度より地域課と同じ場所で業務していることで、指定管理者が登録グループとのコミュニケーションを十分に取れていることがよくわかった。

4. 総評

| | |
|---|--|
| 成果 | 指定管理者の所見 |
| 令和3年4月1日より新施設へ移転したことから、場所や設備等の環境が大きく変わり、施設に関する問い合わせも多くあったが、これまで大きなトラブルや混乱もなく管理運営できている。アンケートの結果、お客様満足度は82.12%と目標値を上回ったが、さらに向上させていけるように運営していく。 | 従業員が継続雇用され、自分たちの職場意識を常に持ち、市の職員や利用者との良好な関係を構築すべく勤務に従事してきた。新築のため設備機器や舞台設備などの取り扱いについて利用者へ丁寧な説明が出来るよう、従業員の理解度を深めるよう努めた。 |
| 課題 | 今後の対策 |
| 移転後の施設の認知度が低いことから、広報広聴を積極的に行っていく必要がある。また、新しい設備を覚えることやプラザを含む周辺施設の案内を行うといった接遇の点について、強化が必要であると考えている。さらに、プラザ周辺に子育て世代が増えていることから、若い世代に来てもらえる組を考える必要がある。 | 広報誌やインターネット媒体を活用し、新施設の広報活動を充実させる。各設備ごとにマニュアルを作成し、全員が操作方法等を習得することで施設利用者が快適に利用できるよう対応する。子育て世代をターゲットにしたファミリー向け講座の実施を検討する。 |

令和3年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和4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 | 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 | R4(見込) | R5(見込) | R6(見込) |
| | | 4.22 | 4.71 | 4.81 | 4.91 | 5.00 |

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。 | 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 |
| | 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 |
| | 施設の経営状況 | 指定管理を行っている事業者本体や施設における経営状況は適正であるか。 | 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 |
| | 履行状況 | 提案時及び年度当初の計画等のおりに業務を行ったか | 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>

- ・自主事業については利用者ニーズを調査し、生け花、ワイヤーバック、ガラスポーセラーツ、絵手紙、フレイル体操、鏡餅を実施し利用者満足度平均が前年度に比較して0.49点増加した。
- ・7月にホールロビー、3月に小会議室、フリールールのLED化を行った。
- ・8月に給水スポットを設置し、サービス向上に努めた。

4. 総評

| 成果 | 指定管理者の所見 |
|--|---|
| 指定管理者自らこれまで実施していなかった分野の自主事業に取り組み、新規利用者の獲得に努めた。今年度1月から実施したフレイル体操は、定期的(月4回)な開催で利用者増に繋がった。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。 | 施設の保守管理では玄関ホール照明の改修やトイレ水回りの重点修繕・清掃などで清潔感を向上した。自主事業では従来からの利用者には毎回飽きさせないレッスン内容にするとともに、新たな利用者増に向けて体操(フレイル予防)、美術(絵手紙)教室を開催した。ハード・ソフト両面から利用率アップを図った。 |
| 課題 | 今後の対策 |
| 当館の課題は、利用率の低さである。これまで実施がなかった分野の自主事業を開催し、今年度も新規利用者を獲得できているが、フリールールの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。 | 新しい利用者を獲得するため、周辺地区へチラシや会館だよりの全戸配布を実施する。引き続き利用者の意見を取り入れながら、コロナ禍でも利用できる地域の居場所として交流の拠点となるよう取り組む。引き続き、定例月次会で提出資料の内容確認を行うなど事務業務改善に向けて取り組む。 |