

指定管理評価表(尼崎城址公園)

令和2年3月31日現在

施設概要	尼崎城址公園(尼崎市北城内27) 開館時間:9:00~17:00 (休館日:月曜日(祝日の場合は営業、翌日休)年末年始(12月29日~1月2日)) 施設設置目的:歴史文化の学びの拠点及びシビックプライドの醸成 事業内容:尼崎城の有効活用・安定運営を行い来城者の最大化を図る			
指定管理者の名称	尼崎城址公園管理運営企業体			
指定期間	平成31年3月29日~令和5年3月31日			
業務概要	施設運営業務 施設維持管理業務 賑わい創出業務等			
利用状況等	項目名	令和元年度	平成30年度	平成29年度
	入城者数	211,049 人	10,033 人	- 人
	有料入城者数	137,818 人	7,718 人	- 人
	駐車場利用台数	21,551 台	- 台	- 台
所管課・所管課長名	経済環境局経済部観光課・西川欣伸			
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		C	一般公開当初と比較すればメディアでの露出も減少傾向にある中で、公式HPやSNSを運営し、情報発信に努めており、また、アンケートを実施することで、現状の問題点を抽出する等、サービス向上を目指し取り組んでいる。
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		B	天守内や一般園地部分は常時綺麗に保たれている状態である。また、企業体それぞれでの研修はもちろんのこと、天守内のスタッフに対する研修や勉強会も実施されている。
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	実質初年度だったことから、人件費が収支計画より上回っていたため、来年度以降は業務の効率化を図り、経費削減に取り組んでいく必要がある。
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	良好な経営状況である。
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		C	当初、報告書等の提出書類の不備もあったが、現在では改善され滞りなく提出されている。
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
・施設運営事業(入城料等收受業務、案内巡視業務等) ・施設維持管理業務(各種点検、保守、清掃業務等) ・賑わい創出事業(商品販売、イベント等)※自主事業	尼崎城の一般公開当初は、事務が輻輳していたことから事務的ミスが散見されたが、現状は改善されている。また、天守内のガイドや城内のサインの設置等、サービス向上の一環としての取組みが見られたが、未だ一部でスタッフの態度や対応への指摘もあり早急に改善すべき課題もある。 賑わい創出事業のイベントでは、話題性のあるイベントを実施しており、尼崎城のファン獲得に取り組んでいる一方で、イベントでの集客をいかに有料入城者として天守内に誘導できるかが今後の検討課題である。

総合評価	総合評価の理由、今後の課題等
C	尼崎城の一般公開当初と比較し来城者数が減少傾向にある中、公式HPやSNSでの情報発信や、あまがさき観光局との連携等により新たな来城者の獲得に努めている。また、顧客満足度を向上させるため、天守内のガイドや城内のサイン設置等の取組みも行っており、来城者に対するアンケート結果からも高い評価を受けている。一方で、スタッフの対応や新たな有料入城者を獲得するための情報発信、イベントのあり方等については見直しが必要であり、今後は今年度の実績を踏まえ、更なる顧客満足度の向上と新たな有料入城者の獲得を目指していく。 また、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年3月1日から尼崎城を臨時休館としているところであるが、社会情勢の変化に柔軟に対応し、営業再開後には来城者が安全安心に利用できるような対策を講じる必要がある。

※ 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。