

令和4年度 指定管理者モニタリング報告書

|                 |   |
|-----------------|---|
| 施設名             | 加東市まちの拠点施設  |
| 施設所在地           | 加東市社933番地1  |
| 指定管理者           | 名称 ジオプランナーズ株式会社<br>代表者 代表取締役 A氏<br>住所 神戸市中央区江戸町104番地2階  |
| モニタリングの実施方針・方法等 | 本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握した。<br>次のとおり、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載した。 |
| 担当課             | まちづくり政策部 まちづくり創造課 TEL0795-27-7101<br>担当者氏名 戸田 紘平  |

1 総合コメント

施設の運営維持管理については、適切に遂行されている。その適切な運営維持管理のもと、テナント事業者との連携、イベントの実施などにより待合交流ラウンジを約6万人（令和4年10月～令和5年3月）の方々が訪れ、また、利用者アンケートの結果において満足の声が多かったことは高く評価できる。

ただ、一部の利用者からは施設の場所がわかりにくい、イベントの開催を知らないとの声があったことから、より効果的に集客へつなげるためのPRを市と連携しながら実施していきたい。

収支については初期費用を要したこともあり赤字決算となったが、安定的な運営維持管理を確保するために黒字化を目指し、取り組んでいきたい。

引き続き、利用者が快適に過ごしていただけるよう適切な運営維持管理に努めていただくとともに、テナント事業者や地域事業者等と連携しながら、さらなるにぎわいの創出に取り組んでいただくことを期待する。

2 今後の改善に向けた考え方

運営維持管理に当たり相当額の初期費用を要したことから赤字決算となったが、適正なサービスを継続的、安定的に行うためには収支の黒字化を図る必要がある。アンケート結果をはじめとした利用者の意見を踏まえながら、経費の削減、自主事業収入の確保など、収支の改善に努めていきたい。

また、さらなるにぎわいの創出には市内外へ広く発信することが重要であることから、施設・テナントの概要やイベント開催などの情報について、市と連携しながら、HP、SNS、チラシ等の多様な媒体を用いて効果的にPRしていただきたい。

### 3 業務の履行状況について

指定管理業務初年度ということもあり、対応に時間を要したこともあったが、協定書及び要求水準書に定めた業務内容について適切に履行されている。

### 4 サービスの質について

利用者アンケート結果において、施設・設備の充実度や清掃・整理整頓について利用者のほとんどが満足しており、現場を確認しても快適な環境が維持できていると見受けられるため、適切に維持管理できている。

一部の利用者から「施設の場所がわかりにくい」や「イベントの開催を知らなかった」との意見もあったことから更なるサービスの向上を目指し、今後対応を検討いただきたい。

自主事業の各種イベントについて、イベント参加者は満足であるとの声が多く、引き続き、内容の充実を図り、交流人口の増加につなげていただきたい。

### 5 収支状況等について

指定管理業務初年度ということもあって、運営維持管理に係る初期投資を要したことから赤字決算となった。次年度以降については改善が見込めるものの、引き続き、自主事業の実施による収入の確保や各種経費の削減により収支改善に努めていただきたい。