# 令和７年度 指定管理者モニタリング報告書

| | |
|---|---|
| 施　設　名 | まちの拠点施設 |
| 施設所在地 | 加東市社933－1 |
| 指定管理者 | 名　称　ジオプランナーズ株式会社<br>代表者　代表取締役社長<br>住　所　神戸市中央区江戸町１０４番地 |
| 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、実地確認、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、「総合コメント」及び「今後の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　　℡０７９５－２７－７１０２<br>担当者氏名　宮城　太一 |

１　総合コメント

協定書や要求水準書に基づく適切な運営・維持管理、まちの拠点づくりコンソーシアム等との連携によるイベント内容の充実、テナント事業者と協力したテナントスペースの運営により、待合交流ラウンジに１６万人以上の方々が訪れ、まちの拠点施設におけるにぎわいの創出に寄与している。

利用者アンケートにおいても満足の声が多く、加えて、利用者の意見を反映した対応もできていることから、利用者目線に立ったサービスを提供できている。

経営努力によって黒字決算となっていることも評価でき、今後においても、利用者が快適に過ごせるよう安定的・継続的な運営・維持管理に努めていただくとともに、まちの拠点施設の活性化に資する取組を実施いただきたい。

２　今後の改善に向けた考え方

利用者の満足度の向上は、新規利用者・リピーターの獲得につながるため、アンケート結果やテナント事業者を通じた利用者の意見を運営・維持管理業務に反映させ、サービスの向上を図っていただきたい。

また、イベント実施については、まちの拠点づくりコンソーシアム、テナント事業者等と連携しながら、イベント内容のさらなる充実を図り、利用者数の増加、施設の活性化につながるよう取り組んでいただきたい。

３　業務の履行状況について

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。今後も適切に業務を履行していただき、安定した施設運営とさらなる利用促進につなげていただきたい。

４　サービスの質について

利用者アンケートの結果において、施設・設備の充実度や清掃・整理整頓などの施設の運営・維持管理の項目について、多くの利用者が満足している状況であり評価できる。現地確認においても、適切に運営・維持管理がなされており、加えて、利用者ニーズの把握に努め、利用者の声を踏まえた施設環境の向上につなげていた。引き続き、利用者が満足する快適な環境を提供し、ひいては利用者の増加につながるよう、サービスの向上に努めていただきたい。

テナントスペースの運営においては、SNS等の情報発信による認知度の向上やテナント事業者のイベントへの協力が行われているものの、利用者数は減少している。テナント利用者数の増加は、日常的な施設のにぎわい創出につながるため、テナント事業者と連携し、利用者数の増加を図っていただきたい。

自主事業として実施しているイベントでは、まちの拠点づくりコンソーシアム等との連携によってイベント内容の充実を図るなど、集客を維持・向上させる工夫が見られ、にぎわい交流施設の活性化に大きく寄与している。今後も魅力ある企画を通じて利用者数の増加につなげていただきたい。

５　収支状況等について

運営・維持管理業務の効率化などの指定管理者の経営努力により、昨年度に続き、今年度も黒字決算となった。長期的かつ安定的に運営・維持管理業務を行っていくには黒字での経営が不可欠であるため、引き続き、黒字決算が維持できるよう効果的・効率的に業務を行っていただきたい。