

# 総務文教常任委員会資料

令和5年9月4日

まちづくり政策部 まちづくり創造課

1 令和4年度指定管理者導入施設のモニタリング（業務の履行状況）について 1ページ

**指定管理者モニタリング報告書並びにチェックシート【抜粋】**

**施設名：まちの拠点施設**

**サービスの質に関するチェックシート（チェックシート②）**

**②実地確認による評価（※四半期毎のモニタリング時などに確認）**

項目	必須	基 準	評価	評価に対する説明等
運営業務	利用者の意見・要望の反映	○ 利用者の意見・要望を施設の管理運営に反映させ、サービス向上に努めているか	○	アンケート結果及びテナント事業者を通じた利用者の意見を施設の管理運営に反映
		○ 利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	○	
	利用促進への取り組み	○ 利用者数や稼働率等を高める取り組みが行われているか	○	各種団体、テナント事業者と連携した自主事業の実施
		○ 利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	○	SNSの活用、HPの開設
	その他サービス向上への取り組み	○ 開館時間・休館日、施設利用手続き（例：予約方法や利用区分）等で、サービス向上への取り組みが行われているか	○	テナント事業者との連携による利用者への対応
	市民参加・市民協働への取り組み	○ 市民参加・市民協働への取り組みを行い、公の施設の効用を発揮しているか	○	社高校生の卒業制作展としてテナント事業者と連携したイベントを実施
	地域・関係機関等との連携	○ 地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	○	まちの拠点づくりコンソーシアムやBioとの連携事業を実施
維持管理業務	苦情や緊急事態発生時の対応	○ 苦情や緊急事態発生時の対応（準備）の内容は適切に行われているか	○	適切に対応するとともに、課題等を社内で共有
	人材育成	○ 職員の資質や能力向上を図る研修等の取り組みが行われているか	○	社内定例会議において、課題等を洗い出し、適切な管理運営手法を教育・指導
	建築物・設備の保守管理業務	○ 利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	毎日の点検・見回りにより異常がある箇所は早期に対応
		○ 指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	協定に定めた責任区分の範囲内で適切な修繕等を実施
		○ 快適に利用できる環境となっているか	○	適切な保守管理により清潔で過ごしやすい環境を維持
	備品・什器の保守管理業務	○ 利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	毎日の点検・見回りにより異常がある箇所は早期に対応
		○ 指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	協定に定めた責任区分の範囲内で適切な修繕等を実施
	清掃業務	○ トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石鹼は常に補給されているか	○	毎日の清掃時に適切に補給
		○ 全体的（駐車場を含む）に、清潔に保たれているか	○	毎日の清掃により清潔な状態を維持

	警備業務	<input type="radio"/>	避難経路に障害物はないか 利用者の安全確保に係る訓練や研修等を実施しているか	<input type="radio"/>	障害物なし 緊急事態発生対応マニュアルを社内で共有・確認
	外構・植栽等管理業務	<input type="radio"/>	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか 利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	<input type="radio"/>	毎日の点検・清掃により安全に利用可能 毎日の点検・見回りにより適切な状態を維持
			指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	—	
			樹木・花壇は良好に管理されているか	—	
			草刈や除草はされているか	—	
	環境への配慮		環境改善活動に資する取り組みを行っているか	<input type="radio"/>	ゴミの適切な分別 環境に配慮した空調の温度設定

- 「評価」欄には、「○ △ ×」で記入することとし、必須項目に該当しないものについては、未実施の場合は「未実施」と記入する。
- 効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- 上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

### ③提案事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	評価	評価に対する説明等 (目標達成度など)
待合交流ラウンジの運営	目標値：21,300人	利用者数：62,593人	<input type="radio"/>	293.9% 適切な管理運営・自主事業の実施等により利用者数の増加に努めた。
テナントスペースの運営	目標値：21,100人	利用者数：15,800人	<input type="radio"/>	74.9% 目標には達しなかったものの、テナント事業者と連携し、月1回の意見交換の実施やテナント事業者主催のイベント企画につなげるなど、テナントの利用促進を図った。

- 「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- 効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。

#### ④自主事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	コメント (サービス向上への効果等)
イベントの実施	目標値：600人	集客数：896人	各種団体、テナント事業者と連携したイベントの実施によりにぎわいの創出に寄与した。

### 収支状況等に関するチェックシート（チェックシート③）

#### ①収支の状況

項目	予算額 (事業計画)	決算額 (事業報告)	適否等検証 (計画・目的達成度など)
収入	指定管理料	2,699千円	2,699千円
	利用料金	一	一
	事業収入	1,485千円	1,620千円
	その他収入	150千円	217千円
	収入計 (a)	4,334千円	4,536千円
支出	人件費	420千円	731千円
	施設維持管理費	3,300千円	3,875千円
	事業費	480千円	1,143千円
	その他 (公租公課など)	一	一
	支出計 (b)	4,200千円	5,749千円
収支	(a) - (b)	134千円	△1,213千円

#### ②収支の評価

項目	基 準	評価	評価に対する説明等
指定管理業務の 収支	指定管理料等の範囲内（収支計画に沿った内容）で運営が行われているか	△	維持管理に係る初期投資を要したため赤字決算となった。
	収入増加のための取り組みがなされているか	△	自主事業の実施に取り組んでいるものの、大きな収入の増加には至っていない。
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	人件費の削減を意識した管理運営や費用縮減につながる委託先の選定に取り組んだ。
	効率的・効果的な運営が行われているか	○	複数人体制で他業務を兼務しながら効率的な運営を行った。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

## 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 代表者 代表取締役 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。 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 TEL 0795-27-7101 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いただきたい。

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つたが、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、取り組んでいただきたい。

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つたが、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ただきたい。

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也有ったが、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。