

総務文教常任委員会資料

令和7年9月3日

まちづくり政策部 まちづくり創造課

1 令和6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	○	利用者の意見（アンケートを含む）を踏まえた対応
			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	○	イベントの実施・充実、SNS等でのPRを通じて施設の利用を促進
			利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	○	
	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	○	イベントへの市民参加（協力）、テナント事業者による学生支援
	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、Bio等と連携し集客に寄与
	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
維持管理業務	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、要求水準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、要求水準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	○	トイレトペーパー、消毒用品、手洗い用石鹸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	○	避難経路に障害物はないか	○	障害物なし
			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	○	防火・避難訓練を実施

外構等管理業務	○	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	○	毎日の点検・清掃により安全に利用可能
		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・見回りにより適切な状態を維持
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	○	ゴミの適切な分別 エアコンの自動運転による節電

- ・「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：135,000人	利用者数：164,331人	○	121.7% イベント内容の充実 や適切なテナント運 営等によって利用促 進につながり、利用者 数が増加した。
テナントスペース の運営	目標値：42,000人	利用者数：39,374人	○	93.7% 目標値には達しなかつたものの、テナント の利用増進の取組に より、利用者数は増加 した。

- ・「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：10,000人	集客数：7,600人	集客数は目標値に達しなかつたが、まちの拠点づくりコン ソーシアムと連携し、イベン トの大規模化（内容充実）を 図っており、集客の維持・向 上に努められている。

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	5,398千円	5,398千円	
	事業収入①	2,322千円	2,322千円	
	事業収入②	20千円	18千円	2千円収入減
	その他収入	790千円	879千円	89千円収入増
	収入計（a）	8,530千円	8,617千円	87千円収入増
支 出	人件費	1,620千円	1,520千円	100千円支出減
	運営費	776千円	737千円	39千円支出減
	維持管理費	4,834千円	5,027千円	193千円支出増
	支出計（b）	7,230千円	7,284千円	54千円支出増
収 支	（a）－（b）	1,300千円	1,333千円	

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	○	適切に運営・維持管理できているとともに、経営努力により黒字決算となっている。
	収入増加のための取り組みがなされているか	○	収入増加に資する要素はイベントによる収入であるが、イベント会社への委託による実施のため、その収入を見込んでおらず、経営努力により収支改善を図った。
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	経費削減を意識した委託先の選定、効率的な人員配置による人件費の削減に努めた。
	効率的・効果的な運営が行われているか	○	一部業務を外部の専門業者に委託するとともに、複数人で業務を役割分担する人員配置とした。

- ・「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6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 代表者 代表取締役社長 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。 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 TEL 0795-27-7101 担当者氏名 戸田 紘平

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、来訪者数の増加、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、利用者のほとんど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・維持管理できており、加えて、利用者の声に応えた対応（子ども用便座の設置、スロープへの転倒防止対策）も実施されていた。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もあって、利用者数が増加傾向となっている。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、さらなる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との連携によってイベントの大規模化（内容充実）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来訪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

人件費の削減や運営・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。