

# 総務文教常任委員会資料

令和6年9月4日

まちづくり政策部 まちづくり創造課

1 令和5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、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、SNSでのPRをはじめ、にぎわいの創出、利用増進を図るための取組を実施
		利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	○	
	○	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を行い、公の施設の効用を発揮しているか	○	市民が集う地域に開かれたイベント等の実施
	○	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を中心に地域事業者と連携
	○	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、課題等を社内でも共有
○	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	○	複数の社員が適切に業務内容を実施できるよう教育・指導を実施	
維持管理業務	○	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
	○	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
	○	トイレトーパー、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・植栽等管理業務	○	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
		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	未実施	—
		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	○	ゴミの適切な分別

- ・「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：120,000人	利用者数：150,956人	○	125.8% イベントの実施やテナントの運営など適切な管理運営・自主事業が行われ、利用者数の増加につながっている。
テナントスペース の運営	目標値：42,000人	利用者：37,945人	○	90.3% 目標には達しなかったものの、テナントの利用増進の取組により、集客数は伸びてきている。

- ・「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：2,000人	集客数：11,882人	駐車場を活用した規模の大きいイベントの実施やノウハウのあるイベント会社への委託等により多くの来場につながった。

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	5,398千円	5,398千円	
	事業収入①	3,162千円	3,162千円	
	事業収入②	90千円	123千円	33千円収入増
	その他収入	180千円	778千円	598千円収入増
	収入計(a)	8,830千円	9,461千円	631千円収入増
支出	人件費	1,470千円	1,629千円	159千円支出増
	運営費	2,135千円	1,631千円	504千円支出減
	維持管理費	4,920千円	4,733千円	187千円支出減
	支出計(b)	8,525千円	7,993千円	532千円支出減
収支	(a) - (b)	305千円	1,468千円	

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	○	経営努力により黒字決算となった。
	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経費削減に繋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行うとともに、適宜、委託による運営を行った。

- ・「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5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 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

施設の適切な運営維持管理のほか、テナント事業者・地域事業者との連携によるイベントの実施、テナントスペースの運営等により、待合交流ラウンジを約15万人の方々が訪れ、にぎわいの創出に寄与したことは高く評価できる。管理運営業務に係る利用者のアンケートにおいても満足の声が多い結果となっている。

また、イベントのさらなる充実を目指した工夫（イベント会社への委託）や利用者からの意見への対応（施設案内看板の設置、タクシー呼出電話の設置等）なども見受けられ、利用者数の増加や施設環境の向上に取り組む姿勢がうかがえる。

収支についても、初年度は初期投資もあり赤字決算であったが、経営努力もあり黒字化となった。

引き続き、利用者が快適に過ごせる運営維持管理に努めていただくとともに、イベント実施をはじめとした交流人口の維持・増加につなが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

アンケート結果やテナントを通じた利用者の声を管理運営業務に反映させ、施設やサービスの改善につなげていただきたい。

また、イベントについてまちの拠点づくりコンソーシアムと連携を強化し、イベントを共催するなど内容の充実を図り、さらなるにぎわいの創出に向けて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。

### 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。施設の利便性や清潔さは利用者の増加につながるため、利用者の声を踏まえて、引き続き、サービス向上に努めていただきたい。

テナントスペースについては、SNSをはじめとしたPRによる認知度の向上もあり利用者の増加につながっている。今後もテナント事業者と連携・調整しながら、サービスの向上に努めていただきたい。

自主事業の各種イベントにおいては、テナント事業者やまちの拠点づくりコンソーシアムをはじめとした地域事業者との連携、イベント会社への委託など、参加者の増加に向けた工夫が見受けられ、にぎわい交流施設への来訪者の増加につながっている。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

収支について、人件費の削減や管理運営業務の効率化によるコスト削減などの経営努力により黒字決算となった。収支の黒字化は安定的、継続的にかつサービスを維持向上させながら管理運営していくために必要不可欠であるため、引き続き、経営努力を継続していただきたい。