令和7年度指定管理者評価結果

令和8年10月

令和7年度指定管理者評価結果一覧

	施設名	評価	指定管理者名	所管部署	公募・非公募	指定期間（年度）	頁
1	市営住宅（三島）	A	日本管財・日本住宅管理共同事業体	資産活用課	公募	R6～10	P1～4
2	市営住宅（鳥飼八町）						
3	市営住宅（一津屋第１）						
4	市営住宅（一津屋第２）						
5	市民ルーム　正雀市民ルーム	A	株式会社ビケンテクノ	自治振興課	公募	R6～10	P5～8
6	市民ルーム　フォルテ301	B	摂津都市開発株式会社	自治振興課	非公募	R6～10	P9～12
7	市民ルーム　フォルテ303						
8	コミュニティプラザ	A	一般財団法人摂津市施設管理公社	自治振興課	非公募	R6～10	P13～16
9	別府コミュニティセンター	A	一般財団法人摂津市施設管理公社	自治振興課	非公募	R6～10	P17～20
10	正雀体育館	S	株式会社エスエスケイ	文化スポーツ課	公募	R6～10	P21～26
11	味生体育館						
12	鳥飼体育館						
13	味舌体育館						
14	スポーツ広場						
15	青少年運動広場						
16	柳田テニスコート						
17	くすの木公園テニスコート						
18	山田川運動広場						
19	温水プール	A	シンコースポーツ・日本管財グループ	文化スポーツ課	公募	R6～10	P27～30
20	摂津市民文化ホール	A	一般財団法人摂津市施設管理公社	文化スポーツ課	非公募	R6～10	P31～34
21	葬儀会館(せっつメモリアルホール)	A	一般財団法人摂津市施設管理公社	市民課	非公募	R6～10	P35～38
22	摂津市斎場	A	一般財団法人摂津市施設管理公社	市民課	非公募	R6～10	P39～42
23	保健センター	A	一般財団法人摂津市保健センター	保健福祉課	非公募	R6～10	P43～47
24	休日小児急病診療所	A	一般財団法人摂津市保健センター	保健福祉課	非公募	R6～10	P48～51
25	ふれあいの里（ひびきはばたき園）	A	社会福祉法人摂津宥和会	障害福祉課	非公募	R6～10	P52～57
26	ふれあいの里（身体障害者福祉センター）						
27	ふれあいの里（老人福祉センター）						
28	みきの路	A	社会福祉法人摂津宥和会	障害福祉課	非公募	R6～10	P58～62
29	小川自動車駐車場	S	野里電気工業株式会社	道路交通課	公募	R6～10	P63～66
30	千里丘駅東自転車駐車場						
31	摂津市駅前第１自転車駐車場						
32	摂津市駅前第２自転車駐車場						
33	摂津駅前自動車駐車場						
34	摂津駅前自転車駐車場						
35	南摂津駅前第１自動車駐車場						
36	南摂津駅前第２自動車駐車場						
37	南摂津駅前第１自転車駐車場						
38	南摂津駅前第２自転車駐車場						
39	南摂津駅前第３自転車駐車場						
40	フォルテ摂津自動車駐車場	B	摂津都市開発株式会社	道路交通課	非公募	R6～10	P67～69
41	フォルテ摂津自転車駐車場						
42	摂津市民図書館	A	ナカバヤシ株式会社	生涯学習課	公募	R6～10	P70～74
43	鳥飼図書センター						
44	第１児童センター	A	社会福祉法人摂津宥和会	こども政策課	非公募	R6～10	P75～78
45	児童発達支援センター	A	社会福祉法人摂津宥和会	こども政策課	非公募	R6～10	P79～83

※　所管部署については令和8年4月1日時点

評価項目について

●評価の分野（4分野）

・管理運営体制　　（6項目/配点24点）
・サービスの質の維持・向上　　（5項目/配点40点）
・維持管理　　（2項目/配点 6点）
・施設固有の項目　　（3項目/配点30点）

●評価項目（16項目）

評価分野		評価項目	評価内容	評価配点	確認資料例
管理運営体制（24点）	(1)	施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。	3	・事業報告書 ・研修報告
	(2)	市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。	5	・事業報告書
	(3)	法令・協定書等の遵守	労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。	3	・基本協定書 ・年度協定書 ・事業計画書等
	(4)	個人情報保護	個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。	5	・事業報告書
	(5)	非常時・緊急時等対応	マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。	5	・対応ﾏﾆｭｱﾙ ・緊急連絡名簿
	(6)	指定管理料の適正化	適正な指定管理料が設定されており、業務を遂行できていたか。	3	・事業計画書 ・収支計画書
サービスの質の維持・向上（40点）	(7)	研修計画	職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が実施されていたか。	5	・事業計画書 ・事業報告書
	(8)	利用者サービスの向上	利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。	10	・事業計画書 ・事業報告書
	(9)	情報収集（アンケート等）	利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。	10	・アンケート ・調査表等
	(10)	情報発信	当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。	5	・広報物
	(11)	要望・苦情対応	利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。	10	・対応記録 ・苦情ﾏﾆｭｱﾙ
維持管理（6点）	(12)	建物・設備の保守点検・修繕	利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。	3	・収支計画書 ・事業計画書 ・業務仕様書
	(13)	管理記録等の整備・保管	備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。	3	・備品台帳 ・業務仕様書 ・各種記録簿
施設固有の項目（30点）	(14)～(16)	【自主事業提案のある施設】 （例）自主事業の取組	（例）自主事業の取組が適切に実施され、市民サービス向上につながったのか。	30 (10×3)	・事業計画書
		【福祉関係施設】 （例）権利擁護の取組	（例）利用者に対し、不適切なケア、行為が行われないような体制が整えられていたか。		・業務仕様書
		【数値目標設定がある施設】 （例）利用者数・稼働率	（例）利用者数増加・施設稼働率向上のための具体的な取組が実施されていたか、また当初目標数を達成できたのか。		・事業計画書
		【利用料金制度採用施設】 （例）サービス還元	（例）利用料金収入の一部を施設サービスに還元する取組が実施されていたか。		・事業計画書 ・収支計画書
		【光熱水費割合の高い施設】 （例）環境配慮の取組	（例）管理運営にあたっての環境配慮の具体的な取組が実施されていたか。		・事業計画書 ・業務仕様書
		【地域連携が必要な施設】 （例）地域交流など	（例）地域との関係が適切に確保され、地域の福祉向上のための取組が行われていたか。		・事業計画書

評価基準について

●指定管理者評価・施設所管課評価基準

評価基準に沿って、指定管理者・施設所管課の評価理由欄に記入を行う。

配点	基準（項目毎で1～5点）
5	要求水準を大幅に上回っている （先進性があり他の指定管理者の模範となるもの）
4	要求水準を上回っている
3	要求水準を概ね満たしている
2	要求水準を下回っている（一部に改善が必要）
1	要求水準を大幅に下回っている（相当程度の改善が必要）

＊上記は、事業計画書・業務仕様書等に基づく市の要求水準に照らして判断する。

＊配点が10点満点の項目については、上記各配点に２倍した点数とする。

以下の5項目については、要求水準を上回っているかどうかの判断が困難であるため下記の基準に基づき評価を行う。

（1）施設設置目的・基本方針
（3）法令・協定書等の遵守
（6）指定管理料の適正化
（12）建物・設備の保守点検・修繕
（13）管理記録等の整備・保管

配点	基準（項目毎で1～3点）
3	要求水準を概ね満たしている
2	要求水準を下回っている（一部に改善が必要）
1	要求水準を大幅に下回っている（相当程度の改善が必要）

●全体の評価基準（5段階）

施設所管課の採点合計を基に、S～Dで示す。

全体の評価		基準
S	優れている	85点以上
A	良好である	75点以上～85点未満
B	標準（普通）である	60点以上～75点未満
C	改善が必要	40点以上～60点未満
D	大幅な改善が必要	40点未満

指定管理者評価シート（令和7年度）

1. 施設の概要

施　　設　　名	市営住宅（鳥飼八町団地16戸、一津屋第1団地40戸、 一津屋第2団地70戸、三島団地84戸　計210戸）	全体評価
施設設置目的（条例）	市営住宅及び共同施設の管理運営（摂津市営住宅条例）	
制 度 導 入 年 月 日	平成26年4月1日	A
指　定　管　理　者　名	日本管財・日本住宅管理共同事業体	
指　定　管　理　期　間	令和6年4月1日　～　令和11年3月31日	77点
担　　当　　部　　課	総務部資産活用課	（100点中）

2. 入居戸数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
鳥飼八町団地	13戸	13戸 －	12戸 (-7.7%)			
一津屋第1団地	38戸	40戸 (5.3%)	40戸 －			
一津屋第2団地	70戸	69戸 (-1.4%)	69戸 －			
三島団地	83戸	81戸 (-2.4%)	82戸 (1.2%)			

3. 施設稼働率

※下段（ ）：前年度増減

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
鳥飼八町団地	81.3%	81.3% －	85.7% (4.5%)			
一津屋第1団地	95.0%	100.0% (5.0%)	100.0% －			
一津屋第2団地	100.0%	98.6% (-1.4%)	98.6% －			
三島団地	98.8%	96.4% (-2.4%)	97.6% (1.2%)			

4. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科　目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指　定　管　理　料	16,577千円	19,200千円 (15.8%)	19,701千円 (2.6%)			
使　　用　　料	86,420千円	84,626千円 (-2.1%)	84,735千円 (0.1%)			
利　　用　　料　　金	7,696千円	7,320千円 (-4.9%)	7,144千円 (-2.4%)			

5.評価項目

◆管理運営体制 （各5点） ※(1)(3)(6)のみ3点

(1) 施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
3点 /3点	・基本方針を理解したうえで、良質な管理運営に取り組んだ。 ・弊社の公営住宅と民間住宅の管理経験を活かし、入居者が安心し安全、快適に生活ができる住環境の維持保全ができた。	3点 /3点	・事業計画にある５つの施設管理運営方針について、職員が理解したうえで、入居者の満足度を高める取り組みを行っていた。

(2) 市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
3点 /5点	・定例会や月次報告書で実施した業務内容を報告、また必要に応じて都度報告を行い、責任者と市担当者の間で情報共有が日常的にできていた。 ・業務時間外はコールセンターで受付し、入居者と管理センターで24時間連絡が取れる体制を構築しており、必要に応じて市へ報告を行った。 ・非常時に備えた緊急連絡網の整備や、自治会との連絡体制の構築の結果、市・自治会との連絡調整ができていた。	3点 /5点	・毎月の定例会や月次報告書で、実施業務内容を報告、連絡ができていた。 ・本社から市または管理センターへの連絡網を整備し、緊急時に24時間連絡を取れる体制を構築することにより対応することができていた。 ・市、管理センター、自治会との連絡網を整備するとともに、必要に応じて入居者の自宅訪問を行うなど入居者の体調や団地内の問題点の情報共有を行っていた。 ・管理センターの職員が頻繁に来庁することにより、綿密な連携を図ることができていた。

(3) 法令・協定書等の遵守	労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
3点 /3点	・法令、協定書、仕様書を理解し業務を遂行した。	3点 /3点	・法令、仕様書、協定書に記載の基本事項を理解、遵守し業務を遂行していた。

(4) 個人情報保護	個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
5点 /5点	・パソコンは全て利用制限を行いデータを保護していた。 ・個人情報を含む書類等は鍵付きキャビネット内で保管し、また「開錠・施錠チェックリスト」にて退社時にキャビネットの施錠を確認していた。 ・漏洩を防ぐため、書類を破棄する場合は全てシュレッダーにかけていた。 ・個人情報保護について研修を受講することで、日頃からの個人情報取扱について、事故が発生しないよう徹底して管理を行った。 ・四半期に1回、個人情報の取扱状況を本社職員が現場確認を行った。 ・夜間、休日は機械警備を実施し、鍵は鍵式ボックスに保管し、さらに鍵付きキャビネットに入れ厳重に保管した。	5点 /5点	・プライバシーマークを相談者が見える位置に貼ることにより、相談者に個人情報保護法を遵守することについて意識した対応をしていた。 ・個人情報を含む書類等は、鍵付きキャビネットで保管していた。 ・入居者情報を管理している公営住宅システムは市の承認がないと管理センターで操作できない仕組みを構築していた。また、個人情報漏洩を防止するため、インターネットにつながらないよう構築していた。 ・個人情報保護に関するWEB研修を2名が受講し、適正な管理を行っていた。 ・市と書類等を受け渡しする際、記録簿に記すことで、不備なく適切な書類管理を行っていた。

(5) 非常時・緊急時等対応	マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
4点 /5点	・緊急連絡網を常に最新の内容に更新し、緊急時に備えていた。 ・各団地で使用する災害対応マニュアルを備え置いていた。 ・台風が接近した際には、事前に注意喚起のポスターを掲示し対策を呼びかけた。 ・消防訓練を実施し、避難方法の確認や通報・消火訓練を行うことで非常時に備えた。	4点 /5点	・台風接近時には、掲示板にポスターを掲示し、入居者へ注意喚起していた。 ・消防避難訓練では入居者、市、本社、管理センターが参加し、避難方法等について協議し、災害時の対応について検討することができていた。 ・消防避難訓練については、自治会と連携し、三島団地において実施していたが、他団地では実施できていなかった。 ・指定管理業務のBCPについては策定中で、令和8年度に策定予定となっている。

(6) 指定管理料の適正化	市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。

指定管理者評価	1点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	2点 /3点	市評価理由
指定管理料に対して支出が上回る状況となり、適正な管理運営とは言えない結果となった。主な要因として、人員配置が安定せず、異動や退職の影響により管理体制が不安定となったことが挙げられる。これにより業務効率の低下や外部委託費の増加を招いた。 また、修繕については必要な対応を優先した結果、修繕費自体は予算内に収めることができた。			・月1回施設点検や職員の定期巡回等を実施し、団地の破損等の未然防止に努め、経費節減対策を行っていた。 ・職員配置の不安定化により、外部に委託することが増え、積極的な経費削減策を図ることができず業務効率の低下を招いた結果、経費削減の取組が行えていなかった。		

◆サービスの質の維持・向上 （各10点） ※(7)(10)のみ5点

(7) 研修計画	職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。

指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	5点 /5点	市評価理由
人権、接遇マナー、カスタマーハラスメント、アンガーマネジメントに関する研修を実施し、入居者等への適切な対応力の向上を図った。サービスの質の向上を目的とした有用な研修を計画的に実施し、実務に活かすことができた。			・職員の資質向上のための研修計画を立てていた。 ・管理センターの職員全員が、人権、接遇マナー、カスタマーハラスメント及びアンガーマネジメントなど複数の専門性や技術向上を図るための研修を受講していた。		

(8) 利用者サービスの向上	利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。

指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	8点 /10点	市評価理由
・コンビニ収納サービスの運用ができていた。 ・きずな電話を通じて安否確認や健康状態の確認を行い、状況に応じてセンターから直接状況を確認していた。 ・きずな電話ではオートメッセージの後に毎日異なる小話を流すことで、入居者の楽しみになっていた。 ・高齢者、身体障がい者に軽作業サービスを実施し、入居者のお困りごと解決への手助けができていた。			・家賃の口座振替やコンビニ収納サービスを運用、案内することにより、サービスの向上を図っていた。 ・高齢者や障害者に対して軽作業サポートサービスを行っており、電球の取替えやごみ捨てなどをサポートしていた。 ・団地巡回時に郵便受けに郵便物等が溜まっていないか、廊下等での異変がないか等の確認作業を行っていた。 ・きずな電話による安否確認や住民からの情報収集を行い、不応答の方には管理センターからも電話連絡するなど見守りを行っていた。 ・事業計画書にある施設運営に係る課題の解決に向けて、上記のような取り組みを行うほか、日々の施設巡視や保守点検を行うことにより利用者のサービス向上にのために取り組んでいた。		

(9) 情報収集（アンケート等）	利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。

指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	8点 /10点	市評価理由
・入居者アンケートを実施し、訪問時に提出の声かけを行うとともに返信用封筒に切手を貼ることで回収率の向上を図った。 ・巡回時の声かけや修繕等での訪問時に積極的にコミュニケーションをとるように努め、入居者が意見・相談・要望を伝えやすい関係づくりの構築に努めた。			・入居者のニーズを把握するため、年1回アンケートを実施していた。 ・入居者アンケート回収率向上のために、切手付き返信用封筒を同封等に努め、回収率が55.1%で前年度よりも7.4ポイント増加した。 ・入居者に日々声かけを行い、直接に意見や要望を聞くことができ、入居者との良好な関係を築いていた。 ・上記の方法などで情報収集を行い、必要に応じて業務に反映していた。		

(10) 情報発信	当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。

指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	4点 /5点	市評価理由
・「すまい・る通信」を全戸に配布し、火災予防に関する事項を掲載した。また共同生活に関するルールも掲載することで、入居者の快適な生活に寄与した。 ・入居者募集の際にはホームページを更新し、最新の情報を公開していた。			・訓練やイベントの開催ポスターを掲示板に掲示することで、入居者へ周知していた。 ・入居者通信として「すまい・る通信」を発行し、生活情報や注意事項などを掲載することにより、入居者の生活向上の推進を図っていた。 ・入居者からの苦情案件について、ポスターを作成し、自治会と連携を取りながら啓発活動を行っていた。 ・台風接近時に、注意喚起ポスターを作成、掲示することにより啓発活動を行っていた。		

(11) 要望・苦情対応	利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
8点/10点	・苦情や要望に迅速に対応できていた。なかには継続して対応が必要な案件もあったが、苦情・要望等は過去分を含め全て記録・データ化しており、市担当者と情報共有を行いながら対応した。 ・苦情・要望等を受けた際には、詳細まで報告書に記入し、解決後は対応結果がわかるように写真等をつけるなど、細部まで報告ができていた。 ・市と連携し、注意事項の掲示等の対応を行った。	8点/10点	・過去の苦情・要望は全てデータ化し、新たな苦情・要望があった際は、市と情報共有を図ることにより、迅速な対応を行うことができていた。 ・過去の苦情の対応を活かすことにより、同様の苦情はなかった。 ・苦情、要望があった時は、迅速に電話で市に報告し、対応後は詳細に分かりやすい報告を行う工夫をしていた。

◆維持管理 （各3点）

(12) 建物・設備の保守点検・修繕	利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
3点/3点	・施設保守点検を毎月行い、劣化状況等を見極めながら、状況に応じた修繕行った。 ・公費負担なのか入居者負担なのかが分かるよう修繕負担区分表を用いることで、入居者にわかりやすい説明ができていた。 ・巡回時に修繕箇所がないか確認することで、早期対応につなげた。	3点/3点	・各施設の保守点検を月1回実施し、月次報告書で報告を行っていた。 ・修繕を実施する際は写真を活用して畳等具体的な修繕箇所を示し、日程など計画をまとめていた。 ・修繕負担区分表を入居者に分かりやすく説明することにより、理解を得ることができていた。

(13) 管理記録等の整備・保管	備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
3点/3点	・管理台帳を作成・整備し、保管できていた。 ・修繕履歴をデータ化し、活用できるようにしていた。	3点/3点	・備品台帳や修繕履歴を更新し保管していた。 ・修繕経過を確認できるよう、修繕履歴をデータ化していた。

◆施設固有の項目 （各10点）

(14) 収納事務	家賃等の収納関係事務が適正に行われているか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
6点/10点	・募集から入居・退去、収納事務について、遅滞なく対応した。 ・督促状や催告書を発送し、電話での督促も行うことで、家賃・共益費の収納率維持向上に努めた。 ・人員の入れ替えの影響により職員間の連携が十分に図れず、収納事務において一部誤りが生じるなど、適正な事務処理体制の維持に課題が残る結果となった。	6点/10点	・市、指定管理者、滞納者の三者面談を実施し、滞納者の状況を確認していた。 ・収納状況、督促、催告業務を定期的に行い、報告を行っていた。 ・口座振替払いの促進を図り、収納率の向上に努めていた。 ・文書等に一部記載誤りがあったが、指導により改善された。

(15) 収入超過者及び高額所得者の対応	収入超過者及び高額所得者の対応事務が適正に行われているか。 対象者へ通知文書を発送し退去を促しているか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
6点/10点	・今年度は高額所得者に認定された入居者はいなかった。 ・収入超過者へ通知文書を送り、問合せに対して住宅明渡しの努力義務について説明を行うなどの対応を行った。	6点/10点	・収入超過者に対しては、明渡し努力義務について説明を行っていた。 ・高額所得者の対象入居者はいなかった。また、収入超過対象者に対しては通知文書を発送するなど適正に対応が行われていた。

(16) 管理センターの対応全般について入居者満足度	管理センターの対応全般について入居者満足度が向上したか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
6点/10点	・入居者アンケートにて「今後も住み続けたいと思いますか」の質問に82%の入居者から「住み続けたい」という回答をいただいた（有効回答数100件）。	6点/10点	・入居者アンケートにて「住み続けたい」と回答した入居者は、82%と高水準であった。 ・管理センターの問題解決について、「柔軟に対応できていた」が81%と高水準であった。

指定管理者評価シート（令和7年度）

1. 施設の概要

施　　設　　名	摂津市立市民ルーム 正雀市民ルーム	全体評価
施設設置目的（条例）	市民に集会、交流及び展示等の場所を提供する （摂津市立市民ルーム条例）	
制 度 導 入 年 月 日	平成26年4月1日	A
指　定　管　理　者　名	株式会社ビケンテクノ	
指　定　管　理　期　間	令和6年4月1日　～　令和11年3月31日	80点
担　　当　　部　　課	生活環境部自治振興課	（100点）

2. 施設利用件数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
市民ルーム（正雀市民ルーム）	1,855件	1,832件 (-1.2%)	1,851件 (1.0%)			

3. 貸室稼働率

※下段（ ）：前年度増減

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
市民ルーム（正雀市民ルーム）	34.7%	34.4% (-0.3%)	35.4% (1.0%)			

4. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科　目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指　定　管　理　料	13,300千円	14,970千円 (12.6%)	15,450千円 (3.2%)			
利　用　料　金	2,699千円	2,893千円 (7.2%)	3,115千円 (7.7%)			

5. 評価項目

◆管理運営体制　（各5点）　※(1)(3)(6)のみ3点

(1)　施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。

指定管理者評価	2点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・職員は、施設の設置目的や基本方針、業務マニュアルを理解し、日々の管理運営業務を行った。 ・避難所指定を受けた施設として、備蓄品等の情報を職員内で共有していた。			・事業計画書にて管理運営方針を明記し、施設職員にも共有した。 ・当該年度において、管理運営方針に反した運営は見受けられなかった。		

(2)　市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。

指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	4点 /5点	市評価理由
・市・館長・当社担当者は月1回定例会を実施し、情報共有や連絡調整等を行った。 ・当社担当者や館長が適宜市を訪問し、連絡・報告を行った。 ・修繕予算を必要とする計画について、事前に確認・調整を行った。今期は外壁修繕工事を実施して頂いた。			・毎月の報告書の提出のほか、月1回、市・指定管理者で定例会を実施し、施設の修繕・点検状況や、事業計画の進捗状況とその内容の検討等、中間報告と同等の情報共有や連絡調整等を行った。 ・定例会のほか、必要に応じて報告・連絡・相談を密に行い、適切な管理運営業務を遂行できていた。特に、下半期に実施した外壁改修工事においては、指定管理者として施設の管理運営に関わる範囲について施工業者と都度協議し、市に報告した。		

(3) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・開館時には、開館時間を厳守し、利用者への平等な対応を徹底した。 ・定期報告等についても、随時報告を行った。			・労働基準法等の法令、条例等及び協定書等に定められた事項を遵守していた。		
(4) 個人情報保護			個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	5点 /5点	市評価理由
・摂津市個人情報の保護に関する法律施行条例及び同施行細則を遵守したうえで、本施設の個人情報マニュアルの徹底した管理を行った。			・個人情報保護関係法令を遵守しており、『個人情報保護法ガイドライン通則編「講ずべき安全管理措置の内容」』に沿って必要な措置を講じていた。 ・指定管理者は、プライバシーマークを取得した企業である。 ・10月に個人情報保護・情報管理に係る指定管理者の独自研修を実施し、施設従事職員6人全員が受講した。		
(5) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
・当社が作成した安全管理マニュアル・緊急連絡網等を施設職員にて情報共有し、徹底した。 ・消防訓練を年2回実施した。 ・弊社本社に24時間365日、緊急連絡を受ける体制を取り、緊急時に備えた。			・半期に1回以上、非常用設備の動作確認を行った。 ・緊急時の避難経路等を確認する緊急対応訓練を実施した。 ・避難訓練を年2回実施した。 ・非常時・緊急時・災害時の運営体制を構築していた。		
(6) 指定管理料の適正化			市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。		
指定管理者評価	2点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・当初提案及び承認された指定管理料にて、業務を遂行した。 ・空調機の設定温度の厳守、照明の消し忘れ確認、蛇口の締め忘れ確認等節電、節水を実施した。			・市と協議し適正な指定管理料を設定し、業務を遂行できていた。 ・事業計画書に記載のとおり、経費節減のため、空調機や照明の消し忘れ確認、給湯室及びトイレ蛇口の締め忘れ確認等を徹底したことにより、昨年度より電気使用量を削減した。		
◆サービスの質の維持・向上 （各10点） ※(7)(10)のみ5点					
(7) 研修計画			職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。		
指定管理者評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	5点 /5点	市評価理由
・事業計画書にあげた研修計画に基づき、定期的に研修を行った。 ・他物件での成功・失敗事例を共有し、接遇マナーの向上に努めた。			・人権研修(1月)・接遇マナー研修(5月)を実施し、職員が参加した。 ・専門性や技能の向上を図るため、指定管理者が経営している高齢者施設での事例等を活かしたハンディキャップサービス研修(6月)や、クレームトラブル研修(2月)等を実施し、職員が参加した。 ・資産活用課主催の施設マネジメント研修（11月）に職員が参加した。		
(8) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	8点 /10点	市評価理由
・こかげにて、継続してコーヒー等の販売を行った。販売本数は4,160本で、前年比+1,165本と大きく伸ばした。ほぼ毎日利用される固定客も付き、「溜まり場」として定着し始めていると思われる。 ・クレジットカード決済利用者が、137件・468,960円となった。貸室利用料収入額のうち15.1%の利用率であった。			・指定管理業務を計画書どおりに実施していた。 ・次年度の事業計画書に指定管理業務の課題である若い世代の利用ニーズの向上のため、施設の周知や、マット等の子ども向けの備品の購入、Wi-Fi環境を導入していることの周知、施設内の点検(利用する上で危険な段差等がないか)、飲料販売等、利用者の「溜まり場」となる取組を継続して行った。		

(9) 情報収集（アンケート等）	利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・利用者のニーズを把握するため、アンケートを実施した。回答結果については、施設のホームページ及び館内に掲出し、利用者へのフィードバックを行った。 ・ホームページ経由でのお問合せに対して、施設スタッフと共有し、速やかに回答・案内を行った。			・施設ホームページにお問い合わせフォームを設け、市民ニーズの把握に取り組んだ。また、意見の内容を職員間で共有し、改善に役立てるなど、より良い運営に資する体制が整っていた。 ・指定管理者が管理する他施設での取組事例について適宜社内で共有するなど、情報収集・共有に努めた。 ・利用者アンケートを実施し、市民ニーズの把握に取り組んだ。また、アンケート結果を集約し、ニーズを記録していた。 ・利用者アンケートにより使用者のニーズ・意見を把握し、実際に業務に反映した。		

(10) 情報発信	当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。

指定管理者評価	4点/5点	指定管理者評価理由	市評価	4点/5点	市評価理由
・自主事業の案内を広報せっつや摂津市イベントナビに掲載して頂くなど、本施設での開催講座情報の周知に努めた。 ・開催講座情報を本施設のホームページにも掲載し、同じく開催講座の周知に努めた。			・施設のホームページ、摂津市イベントナビを活用した講座等の周知や作成したチラシの市内公共施設への配架、広報せっつへの自主事業の掲載により、適切な情報発信を行った。 ・ホームページにおいて外国人等に配慮し、住所・開館時間・連絡先等に係る平仮名のみの「やさしいにほんご」ページを作成し、ユニバーサルデザインに配慮した。		

(11) 要望・苦情対応	利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・緊急連絡表に基づき市民ルームと当社本社、もしくは営業担当者が、24時間連絡を取れる体制を整えていた。 ・苦情については、設備対応が必要なものは手配を整え、接遇対応によるものは、詳細を確認し当事者へ謝罪及びご説明を行った。いずれも市と情報共有を行った。 ・月例会議時に書面でまとめて市への報告を行った。			・事業計画書において、苦情対応方法・苦情に係る再発防止策が示されていたほか、苦情・要望等への対応に係る体制が整っていた。 ・苦情に関わらず問題が発生した場合、市に遅滞なく報告し、改善に向け対応できていた。要望・苦情があった場合には、定例会で報告するとともに月次報告書にも記載していた。 ・外壁改修工事において、事前に利用者に騒音についての説明を行った。また、苦情が発生した場合は速やかに施工業者と協議・対応を行い、市に報告した。		

(12) 建物・設備の保守点検・修繕	利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。

指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・事業計画どおり各施設の保守点検を行った。 ・修繕事案発生時には、市へ報告したうえで ・今期も特に、トイレ関係の不具合について修繕を実施した。 ・点検後に不具合が判明した際には、改修を行った。 ・清掃については清掃専門スタッフによる日常・定期清掃を行った。			・資産活用課の施設点検シートに基づき、施設点検を実施した。緊急性のあるものは迅速に市に報告する体制が敷かれ、そうでないものは月次報告と合わせて市に報告した。 ・不具合箇所の修繕において、指定管理者と市が協議し、修繕の必要性を見極めた上で実施した。		

(13) 管理記録等の整備・保管	備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。

指定管理者評価	2点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・備品等について、台帳記入を行った。 ・各報告書についても、種別ごとにファイルに保管した。			・備品の取得・廃棄があった場合に漏れなく市に報告し、台帳記入を行うなど、備品台帳の管理が適切であった。 ・施設点検記録、修繕履歴及び各種業務に付随する記録等を適切に保管していた。		

◆施設固有の項目 （各10点）

(14) 地域貢献に関する取組	管理人の市内在住者の雇用や地元事業者から物品を購入するなど、地域貢献に関する取組を実施できているか。

指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	6点 /10点	市評価理由
・第49回摂津まつりへの協賛金や、味舌の楽いちへの参加等で、地域のイベントに参加した。 ・令和8年4月1日現在で、現地スタッフ5名の内、3名が貴市内在住者であった。 ・同じく、夜間管理人として、摂津市シルバー人材センターより3名採用していた。 ・小修繕実施の際に、場合により市内業者に見積依頼や作業実施依頼を行った。 ・たそがれコンサートに参加し、場所等の提供を行った。 ・こかげでの飲料販売数の増加から、地域住民の憩いの場として定着しつつあると考えている。			・施設管理人について、左記のとおり市内在住者を雇用している。 ・小規模修繕において、地元事業者に修繕を依頼するなど、地元を活用した管理運営を行った。 ・地域イベントでの場所の提供、協賛金等による協力を積極的に行った。また、自主事業の1つである飲料販売・休憩所の提供については、地域住民の憩いの場となり、昨年度と比較した販売数の増加からも、地域のニーズと合致している。		

(15) 環境保護への取組	環境保護へ配慮した取組ができているか。

指定管理者評価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	6点 /10点	市評価理由
・空調機の設定温度管理、照明の消し忘れや蛇口の閉め忘れの確認等、環境保護対策を行った。 ・トイレットペーパーは再生紙のものを使用した。 ・個人情報等の記載のない印刷物は、メモとして再利用した。			・事業計画書に記載のとおり、空調機の設定温度管理、照明の消し忘れや蛇口の閉め忘れの確認、資源の有効活用等を行った。		

(16) 他団体等との連携	市内各種団体、NPO法人、行政などと連携を図りながら、地域コミュニティ活動の推進のために積極的に取り組んでいるか。

指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	8点 /10点	市評価理由
・市・館長・当社担当者は月1回定例会を実施し、情報共有や連絡調整等を行った。 ・貴市主催の「摂津市のNPO法人・市民活動団体の会うてしゃべってぶっちゃけトーク会」に参加し、各団体様と情報共有を行った。			・月1回、市・指定管理者で定例会を実施し、情報共有を行った。 ・市が主催するNPO法人・市民活動団体との意見交換会「会うてしゃべってぶっちゃけトーク会」に参加し、各種団体との情報共有を行うなど、地域コミュニティ活動の推進に積極的に取り組んでいた。		

指定管理者評価シート（令和7年度）

1. 施設の概要

施　　設　　名	摂津市立市民ルーム フォルテ301・303	全体評価
施設設置目的（条例）	市民に集会、交流及び展示等の場所を提供する （摂津市立市民ルーム条例）	
制 度 導 入 年 月 日	平成26年4月1日	B
指　定　管　理　者　名	摂津都市開発株式会社	
指　定　管　理　期　間	令和6年4月1日　～　令和11年3月31日	70点
担　　当　　部　　課	生活環境部自治振興課	（100点）

2. 施設利用件数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
市民ルーム （フォルテ301）	183件	173件 (-5.5%)	196件 (13.3%)			
市民ルーム （フォルテ303）	214件	236件 (10.3%)	261件 (10.6%)			

3. 貸室稼働率

※下段（ ）：前年度増減

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
市民ルーム （フォルテ301）	17.0%	16.1% (-0.9%)	18.2% (2.1%)			
市民ルーム （フォルテ303）	19.9%	21.9% (2.0%)	24.2% (2.3%)			

4. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科　目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指　定　管　理　料	2,564千円	2,898千円 (13%)	2,973千円 (2.6%)			
利　　用　　料　　金	1,494千円	1,556千円 (4.2%)	1,488千円 (-4.3%)			

5. 評価項目

◆管理運営体制　（各5点）　※(1)(3)(6)のみ3点

(1)　施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。

指定管理者評価	2点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・管理運営方針の理解度を上げるため事業報告や事業計画などを全社員に回覧を行い共有を行った。			・施設の現状・課題を踏まえ、立地条件やフォルテ摂津との一体管理が行える利点を考慮した管理運営方針に沿った運営ができていた。 ・社内ミーティング等を通じて、施設の設置目的や管理運営方針について職員間で共有できていた。		

(2)　市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。

指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	4点 /5点	市評価理由
・毎月実施した市と対面の定例会を通じ、お互いの情報共有を図った。事務所内での協議は、迅速な情報把握に大きく役立った。 ・問題が発生した際には、迅速に対応し、市に早急に報告するとともに、原因の分析、対策を講じるなど再発防止に努め、市と問題意識を共有するようにしてきた。 ・月次報告による毎月実績の共有を行った。			・毎月、月次報告の提出があった。 ・毎月の指定管理者と施設で定例会を開催し、点検や修繕等の報告、事業計画の進捗状況を確認し、中間報告以上の頻度で同等内容の報告を受けた。		

(3) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・関係法令並びに条例等を関係者で遵守できており、問題がなかった。なお、トラブル等については、月次報告書のほか、発生時には状況に応じて市への連絡を行った。			・労働基準法など法令、条例等及び協定書等に定められた事項を遵守していた。		

(4) 個人情報保護			個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
・公共施設予約システムの操作においては、パソコンやネットワークのセキュリティ対策を講じて運用した。 ・利用者等の個人情報は、受付等の処理した書類等を、事務所内で安全に保管管理した。個人情報の持出は厳禁とし、保管を徹底した。 ・文書等の廃棄にあたり、シュレッダーを利用するなど徹底した。			・個人情報保護関係法令を遵守していた。 ・個人情報保護法ガイドライン通則編10別添「講ずべき安全管理措置の内容」に沿った必要な措置を講じていた。		

(5) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	4点 /5点	市評価理由
・利用時間は、ビルの常駐警備（24時間体制）にて緊急時対応ができる体制が整っており、ビル警備から事務所社員への連絡体制も備えていた。 ・AED(2019年11月購入、耐用期間7年)は、ビル１階エントランスに設置済であった。 ・消防法に基づくビル全体の点検に包括し、貸室も適正な管理状態を維持していた。			・24時間常駐警備及び防犯カメラを活用し、非常時・緊急時・災害時に迅速な対応ができる体制を整備していた。 ・年に2回避難訓練を実施し、避難経路等の確認を行った。 ・半期毎に非常用設備の動作確認を行った。 ・BCPや緊急連絡先等が適切に整備されており、職員がその内容や保管場所を把握できていた。		

(6) 指定管理料の適正化			市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。		
指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・貸室の節電対策については、令和4年度の照明器のLED化に加え、年1回の空調機のフィルター清掃、利用者への冷暖房の温度管理及び利用後の消灯等の呼びかけ、利用後の閉室時の消し忘れ点検の徹底等を行い、継続的な節電に努めた。 ・管理面の経費については、ビル管理の一環で対応し、効率的な運用を行った。また、受付事務等は社員全員で対応することで人件費の削減を行った。			・フォルテ摂津のビル管理等と一体管理することで人件費や点検費用等の経費抑制を図っていた。 ・計画より利用料金収入は少なくなっているものの、駅前の立地を活かし、面接会場や展示会などのニーズを捉えて利用の促進に努めていた。		

◆サービスの質の維持・向上 （各10点） ※(7)(10)のみ5点

(7) 研修計画			職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。		
指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
・人権協会主催の人権研修に参加したほか、職場でDVDを活用した人権研修を実施し、人権問題への意識啓発を行った。 ・利用者への説明事項等を見直し、その内容等は、適宜ミーティング等で周知し、社員全員が同一の適切な受付対応に努めた。 ・利用者に対する言葉遣いや、態度について社員同士で啓発し合い、利用者が快適に利用できるよう接遇の向上を図った。			・人権研修として「ハラスメント・差別・偏見等への対応」について、DVD視聴研修を実施した。 ・ミーティング等の機会を捉えて接遇研修を実施した。また、利用者への説明事項等を見直し、社員に共有した。		

(8) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	8点 /10点	市評価理由
・利用者からの施設利用などの問合せに、迅速に対応できるよう社内体制を整えた。 ・前年度に引き続きWi-Fiを導入しており、各部屋で利用が可能であることを掲示物により周知した。			・利用者アンケートを実施の上、要望を収集し、対応できることには迅速に対応した。 ・クレジットカード決済利用の周知に努めていた。 ・利用者ニーズに応え、Wi-Fiが使用できる環境であった。		

(9) 情報収集（アンケート等）	利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	6点/10点	市評価理由
・受付時等に利用者とコミュニケーションを図り、要望等を直接聞き取った。 ・警備、清掃員等の現場担当者が受けた利用者の声は、すぐに社員に報告し、情報の共有を図った。 ・利用者アンケートを実施した。			・利用者アンケートを実施し情報収集を行った。 ・貸館等の申請時に積極的にコミュニケーションを図り、利用者ニーズを収集した。		

(10) 情報発信	当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。

指定管理者評価	3点/5点	指定管理者評価理由	市評価	3点/5点	市評価理由
・ホームページを通じた情報発信を行った。 ・フォルテ摂津ビルの掲示板を活用し、施設で催される活動や行事に関する情報を掲示した。 ・上記の利用者アンケート集計結果を、指定管理者ホームページに掲載し公表した。			・ホームページにて施設情報を発信した。 ・利用者アンケートをホームページに掲載した。		

(11) 要望・苦情対応	利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。

指定管理者評価	6点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・受付時や施解錠時に利用者とコミュケーションを図り、直接要望等を受けていた。 ・要望等は、社内で共有し、市へ報告・相談する体制ができていた。 ・要望等の内容に応じ、必要な対応ができていた。			・事業計画どおり、相談・要望等があれば迅速に対応できる体制を整備しており、内容によっては市と情報共有できるフローも確認した。 ・実績はなかったが、苦情について記録をとる体制整備ができていた。		

◆維持管理 （各3点）

(12) 建物・設備の保守点検・修繕	利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。

指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・閉室時に警備員が室内を点検し、利用後は清掃員が室内清掃を実施した。 ・月1回、社員とフォルテ摂津ビルの設備要員が協力し、目視点検を行い、点検結果を記録した。 ・軽微な修繕については、フォルテ摂津ビルの設備要員（電気関連の有資格者）と協力し、外部委託せずに直接修繕した。 ・経年劣化等で更新が必要なものとして、机、収納台車、床面カーペットを提案し、予算の範囲内で買い替えや洗浄にて対応した。			・日々の定期巡回に加え、施設利用終了後には清掃作業と合わせて設備点検を実施した。 ・毎月、設備点検を実施した。 ・破損している机の入替を実施した。		

(13) 管理記録等の整備・保管	備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。

指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・利用が限られる展示用備品等については、フォルテ摂津ビルの防災センターで保管し、貸出・返却時には台帳に記録管理した。 ・修繕は台帳に履歴を記録し、適宜、市に報告した。 ・清掃、警備日誌は、仕様書に基づき、事務所内倉庫で施錠管理した。			・備品の取得・廃棄に関して、速やかに市に報告し、備品台帳の記載を確実に行っていた。 ・備品の貸出について記録管理していた。 ・貸室に関する申請書等を適切に管理及び保管していた。		

◆施設固有の項目 （各10点）

(14) 地域の活性化	西口や商店街と連携を図り、千里丘地区全体の魅力向上に取り組んでいるか。

指定管理者評価	6点/10点	指定管理者評価理由	市評価	4点/10点	市評価理由
・フォルテ摂津（デッキ）を使用して、市民団体が企画したイルミネーションの開催に協力した。 ・毎月、市との直接面談による定例会で、必要な情報の共有ができていた。			・千里丘まちづくり協議会主催の8月及び12月に開催されるイルミネーションイベントに協力した。		

(15) 環境保護への取組			環境保護へ配慮した取組ができているか。		
指定管理者 評 価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	6点 /10点	市 評 価 理 由
・貸室内に節電の案内を掲示し、利用者へ退室時の消灯、空調機の電源オフを呼びかけ、警備員の室内点検時には消し忘れがないか確認した。 ・令和4年度に市負担により照明のLED化（節電）を行った。			・利用者に空調設備の温度設定等の節電の協力を依頼した。		

(16) 稼働率向上			稼働率向上のため具体的な取組が実施されていたか。		
指定管理者 評 価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	6点 /10点	市 評 価 理 由
・稼働率は、301が16.1%から18.2%に上昇した、303は21.9%から24.2%に上昇した。 接遇・美化清掃に重点をおいて施設運営を行うことでご利用いただいた方のリピート率を高水準でキープしている。			・301は稼働率目標値19%に対して実績値18.2%、303は目標値24%に対して実績値24.2%となっており、概ね目標を達成した。 ・全体稼働率は前年度19.0%から21.2%へ上昇しており、利用者の口コミを中心とした利用促進の取組の成果を確認した。		

指定管理者評価シート（令和7年度）

1. 施設の概要

施　　設　　名	摂津市立コミュニティプラザ	全体評価
施設設置目的（条例）	市民の交流と多様な活動の場を提供し、もって活力のある地域社会の形成に寄与すること(摂津市立コミュニティプラザ条例)	
制 度 導 入 年 月 日	平成26年4月1日	A
指　定　管　理　者　名	一般財団法人摂津市施設管理公社	
指　定　管　理　期　間	令和6年4月1日　～　令和11年3月31日	84点
担　　当　　部　　課	生活環境部自治振興課	（100点）

2. 施設利用件数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
コミュニティプラザ	8,495件	8,846件 (4.1%)	9,040件 (2.2%)			

3. 貸室稼働率

※下段（ ）：前年度増減

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
コミュニティプラザ	40.8%	42.5% (1.7%)	43.4% (0.9%)			

4. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科　目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指　定　管　理　料	118,517千円	141,036千円 (19%)	144,572千円 (2.5%)			
使　　用　　料	9,170千円	9,546千円 (4.1%)	9,150千円 (-4.1%)			

5. 評価項目

◆管理運営体制　（各5点）　※(1)(3)(6)のみ3点

(1)　施設設置目的・基本方針

施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
2点 /3点	・「市民の交流と多様な活動の場を提供し、もって活力ある地域社会の形成に寄与する」ため、市民からの各種問合せ、要望に対する相談や取次を行う等、施設の設置目的に基づいた運営を行った。 ・施設の設置目的、運営方針を職員が十分に理解するよう、スタッフ間のミーティングを行い、業務を遂行した。 ・主催者がコンベンションホール等でのイベント開催の実施やグループでの活動に会議室の利用の申し込みの際は、打合せ時を含め、充実した内容となるよう助言、支援を行った。	3点 /3点	・事業計画書にて施設の現状、課題を踏まえた当該年度の管理運営方針を明記した。また、運営方針の内容について、社内ミーティングや書面により職員に共有した。 ・運営方針の3点の柱である「施設の設置目的を遵守した管理運営」「別府コミュニティセンターとの一体管理」「周辺の自治会、商店会、市民活動団体との連携と協働」に沿った管理運営ができていた。

(2)　市との意思疎通

管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
4点 /5点	・毎月1回、市、男女共同参画センター、シルバー人材センター、保健センター、国際交流協会と連絡会議を開催し、情報共有と意思疎通に努めた。さらに、担当所管との連絡会も月１回行った。 ・突発な修理時にも、市との連絡を密にとり最善の方法を探った。 ・苦情・要望を取りまとめ毎月１回報告を行った。 ・特にイベント・ロビーコンサートなどの実施については、担当課等に事前説明、結果報告を行い成果と課題について意見をいただいた。	4点 /5点	・毎月の報告書の提出のほか、月1回、市、指定管理者、男女共同参画センター、シルバー人材センター、保健センター、国際交流協会との間で定例会を開催し、施設の修繕・点検状況や、事業計画の進捗状況とその内容の検討等、中間報告と同等の情報共有や連絡調整等を行った。 ・突発的な事案において、市に報告・連絡・相談を適切に行い、迅速な対応に努めた。

(3) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・条例や協定書･仕様書等に定められた事項を遵守するとともに、各種法令に基づく施設及び設備の点検を行うなど、適切な施設の管理運営を行った。			・労働基準法などの法令、条例等及び協定書等に定められた事項を遵守していた。		

(4) 個人情報保護			個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	5点 /5点	市評価理由
・申請書等、個人情報の含まれるパソコンにはパスワードを設定し、書類の保管庫は業務終了時に施錠するなど、適切な管理を実施した。 ・館内通信保守契約に関しては秘密保持契約を締結し、個人情報漏洩防止の措置を講じた。			・個人情報保護関係法令を遵守しており、『個人情報保護法ガイドライン通則編「講ずべき安全管理措置の内容」』に沿って必要な措置を講じていた。 ・プライバシーマーク基準による運用を実施していた。 ・施設従事職員全員が個人情報保護研修を受講した。		

(5) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	4点 /5点	市評価理由
・緊急時に必要な体制を整えるため、公社独自の防災非常招集連絡表を作成し、施設に掲示するとともに職員に周知徹底した。 ・男女共同参画センター・シルバー人材センター、保健センター・国際交流協会と連携して年2回の消防避難訓練等を実施した。 ・暴風警報発令時等、自主避難所の開設時には市の職員と連携して適切に対応できるよう準備していた。 ・災害が予測される場合は、事前に施設周りの安全対策を講じた。 ・BCP策定セミナーに参加し、BCPを策定し担当所管と協議した。			・半期に1回以上、非常用設備の動作確認を行った。 ・避難訓練を年2回(7月、1月)実施し、利用者も参加した。また、半期に1回以上、非常用設備の動作確認を行った。 ・非常時の対応力向上のため、職員がBCP策定に係る研修を受講し、簡易版BCPを策定した。		

(6) 指定管理料の適正化			市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。		
指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・施設の安全確保と利用者の利便性向上を図るための管理運営に努め、運営の安定性を確保できた。 ・収支計画書のとおり業務を実施していた。 ・管理する他施設と一体契約を行い、消耗品の経費削減を行った。 ・外部委託業務について、管理公社が管理する他の施設とともに指定管理期間に合わせて長期総合契約を締結する等により、引き続き経費削減を行った。 ・光熱水費は、エアコン・エレベーター・電灯の運転状況を管理するとともに、施設内の他団体にも呼び掛け、節電･節水に努めた結果、電気使用量は、前年比-9.4%となった。 ・内部資料などの作成には、適宜裏紙を使用し節減に努めた。 ・夏場には、ゴーヤの緑のカーテンをエントランスガラス付近に育成し建築物の温度上昇抑制を図る省エネルギーを図った。			・市と協議し適正な指定管理料を設定し、業務を遂行できていた。 ・事業計画書に記載のとおり、経費節減のため、指定管理者が管理する他施設との一体契約を行い、空調機の温度管理の徹底による節電、館内清掃に係る節水等に努めた。 ・施設の老朽化のため設備の突発的な故障が増加しているが、緊急性や利用者の安全の観点から優先順位を見極め、限りある指定管理料の中で必要な修繕料を捻出するなど、効率的な予算執行に努めた。		

◆サービスの質の維持・向上 （各10点） ※(7)(10)のみ5点

(7) 研修計画			職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。		
指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	4点 /5点	市評価理由
・館内であった苦情・要望等の事例共有、人権・コンプライアンス・法制実務研修(個人情報保護の取り扱い含む)、タイムマネジメント研修を実施し、知識と資質の向上に努めた。 ・「BCP策定」の研修に参加し、参加した職員を中心に、予期せぬ自然災害における事業の継続の為、意見交換を行い情報の共有を行った。 ・コミュニティプラザ複合施設全体で、通報訓練、誘導訓練、消火訓練を実施し、防災意識の向上を図った。			・指定管理者が実施する、人権・コンプライアンス・法制実務研修を受講した。 ・指定管理者が実施する、タイムマネジメント研修を受講し、タスク管理や優先順位付けのポイントについて学んだほか、参事・係長級職員向けの階層別研修を受講し、部下が働きやすくなる関わり方や行動の工夫を学んだ。 ・非常時の対応力向上のため、BCP策定に係る研修を受講し、簡易版BCPの素案を策定した。		

(8) 利用者サービスの向上	利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・窓口では、老眼鏡・リサイクル傘の貸出をおこなった。タクシー会社の電話番号案内を用意し、貸館業務以外のサービスも行った。 ・貸出備品の写真ファイルを作成し、使用者にわかりやすく説明した。・管理公社が管理する文化ホール等他の施設との連携を深め、利用者の予算、催し物の内容、予定日、参加人数などの要望に沿った施設を提案・案内し、会議等の参加者に声がけの案内をするなど、利用者のサービス向上に努めた。 ・クレジットカード決済の利用方法に関しても利用者に丁寧に説明した。 ・摂津市の図書の受渡しを貸出27,164冊・返却37,068冊行った。 ・エントランスに季節のイベントの装飾(七夕・ハロウィン・クリスマス)を作成し賑わいを創出した。			・指定管理業務を計画書どおりに実施していた。 ・次年度の事業計画書に、施設管理運営に係る課題である施設の老朽化に対する延命対策の必要性について示されており、施設の機能維持のために修繕計画を作成し、これに基づき効率的な管理運営を行う旨の記載があった。 ・書籍受渡事業は市立図書館の総貸出冊数の約１割を占め、市民サービスの向上に繋げていた。 ・利用者アンケートでは、職員の接遇「非常に良い・良い」が74.8%と高い満足度を得ていた。		

(9) 情報収集（アンケート等）	利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・利用者アンケートを実施するとともに、HPで集計結果を公開した。ロビーに意見箱を設置し、ニーズの把握に努めた。 ・実施したイベントのアンケートを踏まえ、次年度の計画に反映させた。 ・他の公社管理施設での取組事例なども参考にコミュニティプラザの運営に反映した。			・意見箱を設置し、市民ニーズの把握に取り組んだ。また、意見の内容を職員間で共有し、改善に役立てるなど、より良い運営に資する体制が整っていた。 ・指定管理者が管理する他施設での取組事例について適宜社内で共有するなど、情報収集・共有に努めた。 ・回答者770人と大規模な使用者アンケートを実施し、市民ニーズの把握に取組んだ。また、利用者アンケート結果を集約し、ニーズを記録していた。 ・利用者アンケートにより使用者のニーズ・意見を把握し、実際に業務に反映した。 ・アンケートで要望のあった、女子トイレのごみ箱を改善した。		

(10) 情報発信	当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。

指定管理者評価	5点/5点	指定管理者評価理由	市評価	4点/5点	市評価理由
・施設利用のパンフレットを作成するとともに、管理公社独自で施設のホームページを作成し、随時、施設の利用情報やイベントについて掲載した。イベントのチラシ作成や・広報せっつ・摂津市イベントナビの掲載も行った。 ・インスタグラムで、日々のコミュニティプラザ運営に関する情報発信を行った結果、フォロワー数が139件から281件へと増加した。			・施設案内に係る情報や、講座・イベント情報等について、当該施設のホームページ、摂津市イベントナビや、広報紙、チラシ等の紙媒体で情報発信した。 ・ホームページやSNS（Instagram）を活用し、リアルタイムでの情報発信に努めた。		

(11) 要望・苦情対応	利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・利用者から要望や苦情があった場合には、適切かつ迅速に対応し、処理した内容を記録するとともに、職員で共有し、統一的な対応ができるようにした。また、過去の内容も職員が常時閲覧できるよう書類を整理していた。 ・毎月1回、苦情・要望を取りまとめ市に報告した。さらに、適時状況等を相談・報告し、速やかに対応するよう努めた。 ・公社連絡会において、要望･苦情内容を共有した。			・事業計画書において、使用者からの苦情・相談・要望に関する情報収集と対応方法、苦情に係る再発防止策が示されていた。また、使用者から苦情・要望があれば迅速に対応し、適宜市に報告・連絡・相談を行った。 ・要望・苦情対応についてデータで記録し、月次報告書と同時に提出した。		

◆維持管理 （各3点）

(12) 建物・設備の保守点検・修繕	利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。

指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう、各種法令を遵守して建物及び設備の保守点検と修繕を行った。 ・修繕履歴をデータ化するとともに、修繕計画書を作成して適切な管理運営を行った。 ・地域の美化のために施設周辺の清掃に取り組んだ。 ・利用者アンケートにも施設の清潔さの評価があった。 ・2カ月に一度、職員による館の一斉点検を実施し、適切に修繕対応を行った。			・資産活用課の施設点検シートに基づき、施設点検を実施し市に詳細に報告した。 ・不具合があった場合は直ちに市に報告し、市と協力して速やかに修繕を実施していた。 ・法令等に基づく保守点検を確実に行った。		

(13) 管理記録等の整備・保管	備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
3点 /3点	・施設の備品台帳を整備するとともに、修繕履歴及び点検記録をデータ化し、効率的に施設を管理することができるようにした。 ・備品台帳との確認や備品の取得・廃棄があった場合に漏れなく台帳記入を行った。 ・日々日常の業務の注意事項を、各職員に対し引継ぎ事項のデータファイルを作成した。	3点 /3点	・備品の取得・廃棄があった場合に漏れなく台帳記入を行うなど、備品台帳の管理が適切であった。 ・施設点検記録、修繕履歴及び各種業務に附随する記録等を適切に保管していた。

◆施設固有の項目 （各10点）

(14) 施設の付加価値の創出	独自の手法や先進的な取組が実施されていたか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
8点 /10点	・コミュニティプラザへの愛着と賑わいを創造するイベントとして木管五重奏・ヘルマンハープ等の楽器での3件の「ロビーコンサート」を開催し、市内で活動している演奏家や団体が出演し、発表の場の提供となり、地元で活動する演奏家を広く市民に紹介する機会を提供した。同様のイベントがあればまた来たいの回答が96%以上あった。 ・「コミュニティプラザ設立15周年記念イベント　コミプラ謎解きウォーク」を実施し、市民が摂津市の歴史や文化に触れる機会を作った。正解者には、ガンバ大阪の協賛ノベルティグッズやセッピィの缶バッジを渡し盛況となった。 ・市や市民団体、福祉事業団体、地域の学生、関係団体と連携し「南千里丘夕涼み会」や「南千里丘クリスマスコンサート」を開催し、阪急移動販売車「走るデパ地下」を招致し、地域住民にとって特別感のあるイベントを開催した。 ・オレンジリボンフェスタ＃ここせっつ×コミプラデイでは、多世代交流の場となるイベントを実施し、イベントの中で摂津市の産業である「木下らんま」体験会も行った。男女共同参画センター、市民団体・大阪人間科学大学の学生ボランティアの方々と共に事業を開催した。 ・中学生の職業体験の受入れも行い、館内の事業所である「男女協働参画」や「保健センター」の体験もプログラムに取り入れ公共施設の職業体験の幅を広げた。	10点 /10点	・年に３回実施した「ロビーコンサート」においては、市内で活動している演奏家や団体が出演したことで、演奏者にとっては発表の場の提供となり、地元で活動する演奏家を広く市民に紹介するきっかけになった。 ・「ロビーコンサート」の使用者満足度は評価基準の85%以上であった。 ・コミュニティプラザ開設15周年記念事業として、施設及び周辺地域を巡る「コミプラ謎解きウォーク！ ～セッピィからの手紙～」を実施した。無料で参加でき、開催期間中は参加者が都合に合わせて取り組める形式とするなど、参加しやすさに配慮するとともに、地域の魅力発見と謎解きの楽しさを通じて新たな来館機会の創出と利用者サービスの向上に取り組んだ。老若男女957名の参加があり、大盛況であった。 ・「南千里丘夕涼み会」においては、今年度からの試みとして阪急移動販売車「走るデパ地下」を招致した。 ・「オレンジリボンフェスタ #ここせっつ×コミプラデイ」において、親子で参加できる絵本、音楽及び文化体験等の企画を実施し、子育て世代や子どもがコミュニティプラザを利用する機会を創出するなど、若い世代への施設の周知及び利用促進に取り組んだ。 ・事業計画書どおり、大学・高校などの地域学生、地元商店、自治会、市民、外郭団体や他の施設の参画・協力を得ながら、協働を意識した取組を行った。

(15) 市民活動の拠点施設	市と連携しながら、市民活動の拠点施設としての取組が実施されていたか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
8点 /10点	・市民活動団体と友好な関係を保ち、イベント実施に関する協力やアドバイスを行うなど市民活動に参画した。 ・市民活動に対し、協働の意識を持ってイベント等の運営に協力、助言した。 ・市や市民団体、福祉事業団体、地域の学生、関係団体と連携し、「南千里丘夕涼み会」や「南千里丘クリスマスコンサート」、「オレンジリボンフェスタ＃ここせっつ×コミプラデイ」等の自主イベントに主体的に取り組んだ。 ・登録団体の活動内容を紹介するパネルを作成しエントランスに設置している。 ・交流スペース・エントランスロビーでは、常に高齢者から学生まで様々な活用方法で交流の場となっている。	10点 /10点	・市民公益活動団体と良好な関係を構築し、イベントの実施に当たって協力・助言を行うなど、協働の意識を持って市民公益活動を支援した。 ・市、市民公益活動団体、福祉事業団体、地域の学生及び関係団体と連携し、「南千里丘夕涼み会」、「南千里丘クリスマスコンサート」及び「オレンジリボンフェスタ #ここせっつ×コミプラデイ」等の事業に主体的に取り組み、多様な主体の参画と交流の機会を創出した。 ・登録団体の活動内容を紹介するパネルをエントランスに設置し、各団体の認知度向上と活動への参加を促すなど、市民公益活動に関する情報発信を行った。 ・交流スペース及びエントランスロビーは、高齢者から学生まで幅広い世代が日常的に利用・交流できる場として活用されており、市民公益活動のきっかけづくりや世代間交流に寄与している。 ・以上のとおり、施設の提供にとどまらず、多様な主体をつなぐコーディネート、活動支援、情報発信及び交流機会の創出に継続的かつ主体的に取り組み、コミュニティプラザが市民活動の拠点施設として十分に機能していることから、最高評価とした。

(16) 稼働率向上	稼働率向上のため具体的な取組が実施されていたか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
8点 /10点	・利用者のニーズに合わせた貸室案内ができた。 ・前年度より稼働率が+0.9%となった。 ・目標とする44.4%に近い稼働率となった。 ・抽選でもれた利用者にも用途にあった別の貸室を提案することができた。 ・新規の利用検討者にも貸室の見学などを行い利用促進に努めた。 ・稼働率の低い部屋の利用方法を検討し、利用者にも使いやすさを広めた。	4点 /10点	・目標稼働率は44.4%に対し、稼働率は43.4%で令和6年度と比較すると0.9%微増であるが、目標達成率は97.7%であった。 ・現状でも施設全体として高い稼働率を維持している。一方で、利用方法が限定される「絵本ルーム」や「和室」は稼働率が低いという課題があったが、稼働率の向上を目指し、窓口等でこれらの部屋のPRを積極的に行った。

指定管理者評価シート（令和7年度）

1. 施設の概要

施　　設　　名	摂津市立別府コミュニティセンター	全体評価
施設設置目的（条例）	市民の交流と多様な活動の場を提供するとともに、実際生活に即する文化等に関する事業を行う(摂津市立別府コミュニティセンター条例)	
制 度 導 入 年 月 日	平成28年12月1日	A
指　定　管　理　者　名	一般財団法人摂津市施設管理公社	
指　定　管　理　期　間	令和6年4月1日　～　令和11年3月31日	81点
担　　当　　部　　課	生活環境部自治振興課	（100点）

2. 施設利用件数

※下段( )：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
別府コミュニティセンター	2,567件	2,710件 (5.6%)	2,371件 (-12.5%)			

3. 貸室稼働率

※下段( )：前年度増減

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
別府コミュニティセンター	24.7%	26.0% (1.3%)	22.8% (-3.2%)			

4. 収支状況

※下段( )：前年度増減率

科　目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指　定　管　理　料	59,055千円	67,270千円 (13.9%)	66,972千円 (-0.4%)			
使　　用　　料	1,878千円	2,063千円 (9.8%)	1,985千円 (-3.8%)			

5. 評価項目

◆管理運営体制　（各5点）　※(1)(3)(6)のみ3点

(1)　施設設置目的・基本方針

施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
3点 /3点	・施設の設置目的に基づく管理運営方針を再確認し、社会情勢や地域課題を踏まえて必要な見直しを行った。 ・職員には会議や日常の共有を通じて方針を周知し、全員が共通認識のもと来館者対応・施設運営に取組んだ。 ・地域交流の促進や団体との連携強化など、設置目的に沿った運営を進めるとともに、公社管理施設との一体管理や緊急時の相互応援体制の整備にも努めたことにより、基本方針を職員が理解し、運営に反映する体制を維持・向上させた。	3点 /3点	・事業計画書にて施設の課題をふまえた運営方針を明記した。また、運営方針の内容について、社内ミーティングや書面により職員に共有した。 ・運営方針の3点の柱である「施設の設置目的を遵守した管理運営」「コミュニティプラザ等との一体管理」「周辺の自治会、各種文化・教育等団体、民間施設との連携と協働」に沿った管理運営ができていた。特に、少子高齢化や核家族化、単身世帯の増加など社会構造の変化や、ライフスタイル・価値観の多様化などにより、自治会、町会等の地域コミュニティの希薄化が進む中、地域のコミュニティ活動の拠点として、施設運営において各種市民団体との連携・協働に努めた。

(2)　市との意思疎通

管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
4点 /5点	・毎月の連絡会において、市からの情報をいただくとともに、指定管理者として各月の事業実施状況・次月計画・施設管理状況を報告し、記録を提出して内容を共有した。 ・連絡会以外でも、修繕・設備管理・広場樹木の対応など、必要な事項について随時報告・連絡・相談を行い、市と密に連携しながら適切な管理運営に努め、円滑な施設運営につなげることができた。	4点 /5点	・毎月の市への報告書の提出のほか、月1回、市・指定管理者で定例会を実施し、各月の事業実施状況、施設点検・修繕状況、当該年度の事業計画の進捗状況等の中間報告と同等の内容について市と情報を共有した。 ・突発的な事案において、市に報告・連絡・相談を適切に行い、迅速な対応に努めた。

(3) 法令・協定書等の遵守	労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。

指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・条例や協定書・仕様書等に定められた事項を尊守するとともに、各種法令に基づく施設及び設備の点検を行うなど、適切な施設の管理運営を行った。			・関係法令・条例等及び基本協定・年度協定の内容を遵守していた。		

(4) 個人情報保護	個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。

指定管理者評価	4点/5点	指定管理者評価理由	市評価	5点/5点	市評価理由
・個人情報を含む申請書類等については、終業時に必ず施錠できる保管庫の定位置に収め、適切な管理を徹底した。 ・館内通信については、保守契約における秘密保持契約に基づき、外部委託先とも連携して漏えい防止措置を継続した。また、職員間での取扱手順の確認や点検を行い、個人情報保護の意識向上と運用の確実性を図った。			・個人情報保護関係法令を遵守し、「個人情報保護法ガイドライン通則編10別添『講ずべき安全管理措置の内容』」に沿って必要な措置を講じていた。 ・プライバシーマーク基準による運用を実施していた。 ・施設従事職員4人中2人が個人情報保護研修を受講していた(2名は3月末で退職のため参加せず)。		

(5) 非常時・緊急時等対応	マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。

指定管理者評価	4点/5点	指定管理者評価理由	市評価	4点/5点	市評価理由
・施設管理公社職員の防災非常招集連絡系統表を作成し、施設の対応マニュアルとともに事務所内に掲示し、職員間の共通認識として緊急時に必要な体制を整えた。また、簡易版BCPを作成し、非常時の対応力向上を図った。 ・年２回の消防避難訓練等を実施する等、施設使用者の安全を確保し、施設管理者として適切な対応をとった。			・事業計画書において、緊急時の連絡・対応の体制について明記されていた。 ・避難訓練を年2回実施し、利用者も参加した。また、半期に1回以上、非常用設備の動作確認を行った。 ・非常時の対応力向上のため、職員がBCP策定に係る研修を受講し、簡易版BCPを策定した。		

(6) 指定管理料の適正化	市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。

指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・収支計画書とその予算を遵守し、計画的な予算執行、適切な業務運営を行い、施設の安全確保と使用者の利便性向上を図るための管理運営に努めた。 ・省エネルギー対応の施設ではあるが、エアコン・エレベーター・電灯の使用状況を適切に管理し、使用のない場所では電気を切るなど、節電・節水に努めた。 ・内部資料などの作成には、裏紙を使用するなど経費を節約するよう努めた。			・市と協議し適正な指定管理料が設定されており、業務を遂行できていた。 ・経費節減のため、事業計画書に記載のとおり、節電・節水、コピー用紙の使用料の削減等の効果的な取組を行った。		

◆サービスの質の維持・向上 （各10点） ※(7)(10)のみ5点

(7) 研修計画	職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。

指定管理者評価	4点/5点	指定管理者評価理由	市評価	5点/5点	市評価理由
・例年実施している個人情報保護を含んだ人権研修などを管理公社職員が全員受講し、利用者への対応に活かせるよう取組んだ。 ・市の研修にも参加し、情報の伝え方などを学び、職員間で研修資料の回覧するなど、研修内容を共有した。			・指定管理者が実施する、人権・コンプライアンス・法制実務研修に包括を受講した。また、苦情等の事例について、職員間で共有・検討し、接遇の向上を図った。 ・消防本部職員等が講師の防災・消防訓練等を実施し、施設職員だけでなく、シルバー人材センターの管理・清掃班職員も受講した。 ・指定管理者が実施する、タイムマネジメント研修を施設職員が受講し、タスク管理や優先順位付けのポイントについて学んだほか、参事・係長級職員向けの階層別研修を受講し、部下が働きやすくなる関わり方や行動の工夫を学んだ。		

(8) 利用者サービスの向上	利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・施設の使用案内において、わかりやすい言葉で説明できるよう、また誤解を招かないような説明の仕方を共有するように努めた。 ・説明の時に相手に対して威圧感を与えない言い回し等、研修等で学んだことを職員間で共有した。 ・地域や利用された方々の憩いの場として、また施設の周知を図るため、エントランスでセルフカフェを実施した。			・指定管理業務を計画書どおりに実施した。 ・事業計画書のとおり、指定管理者が自主事業として企画したセルフカフェコーナーを実現した。 ・次年度の事業計画書において、指定管理業務の課題である稼働率の向上のため、エントランスでの軽食販売の企画によるにぎわいの創出、地域住民同士の交流や新たな使用者層の開拓等について提案があった。		

(9) 情報収集（アンケート等）			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評 価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	8点 /10点	市 評 価 理 由
各種講座等の開催時には、参加者アンケートを実施するとともに、施設利用者アンケートも実施、各種ご意見を集約した。 ・利用者アンケートを行い結果を集約した。 ・ご意見箱を設置し、入れられたご意見カードは職員間で共有し、イベント講座等へのご要望などもできる範囲で取入れ、講座内容や運営の改善を行った。			・意見箱を設置し、市民ニーズの把握に取り組んだ。また、意見の内容を職員間で共有し、改善に役立てるなど、より良い運営に資する体制が整っていた。 ・指定管理者が管理する他施設での取組事例について適宜社内で共有するなど、情報収集・共有に努めた。 ・使用者アンケートを実施し、市民ニーズの把握に取り組んだ。また、アンケート結果を集約し、ニーズを記録していた。 ・使用者アンケートにより使用者のニーズ・意見を把握し、実際に業務に反映した。		
(10) 情報発信			当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。		
指定管理者 評 価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	4点 /5点	市 評 価 理 由
・施設内外の掲示板へのチラシの掲載、地域広報板を活用した。 ・公民館･図書館等の公共施設、管理公社が管理するコミュニティプラザ、市民文化ホールにチラシの設置を依頼。また摂津市イベントナビに自主イベントを掲載し情報発信した。 ・ホームページを定期的に更新し、SNSを利用し情報の適宜施設情報を発信できるようにした。			・施設案内に係る情報や、講座・イベント情報等について、当該施設のホームページ、摂津市イベントナビや、広報紙、チラシ等の紙媒体で情報発信した。 ・ホームページやSNS（X）を活用し、リアルタイムでの情報発信に努めた。		
(11) 要望・苦情対応			利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評 価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・施設利用者アンケートでの苦情・要望については、アンケート実施後に内容を集約し、ホームページに掲載した。 ・使用者から要望や苦情があった場合は、適切かつ迅速に対応し、処理した内容を記録するとともに、職員間で共有し、統一的な対応ができるようにした。 ・受付窓口で要望があれば丁寧に聞き取り、施設で対応できることには直ぐ対応するよう取り組み、報告する点は、適宜報告する体制となっていた。また、公社連絡会においても、要望・苦情内容を共有した。			・事業計画書において、使用者からの苦情・相談・要望に関する情報収集と対応方法、苦情に係る再発防止策が示されていた。また、使用者から苦情・要望があれば迅速に対応し、適宜市に報告・連絡・相談を行った。 ・要望・苦情対応についてデータで記録し、月次報告書と同時に提出した。		
◆維持管理 （各3点）					
(12) 建物・設備の保守点検・修繕			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評 価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・使用者及び来館者が安全かつ快適に施設を利用できるように、清掃に加え、各種法令を遵守し、建物及び設備の保守点検や修繕を行った。 ・定期的に職員が敷地内を巡回し、施設内だけでなく施設外の点検も実施した。 ・修繕・広場の樹木管理については、市に相談し取組んだ。			・資産活用課の施設点検シートに基づき、施設点検を実施し、市に詳細に報告した。市と相談の上、うち何点かの不具合については、迅速に修繕を行った。 ・不具合があれば遅滞なく市に報告し、市と協力し修繕にあたった。 ・関係法令に従った保守点検を行った。		
(13) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評 価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・備品台帳及び館内の鍵の管理記録を整備した。 ・点検・修繕の記録は、報告書等をファイルで保管した。			・備品台帳を適切に管理しており、市の指導に従い、備品の取得・廃棄のたび随時更新を行った。 ・各種記録を適切に保管した。		

◆施設固有の項目 （各10点）

(14) 稼働率向上	稼働率向上のため具体的な取組が実施されていたか。

指定管理者評価	4点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	4点 /10点	市評価理由
・施設への訪問者数を増やし、多くの方に施設の存在を知っていただく機会を増やすため、施設のエントランスを利用してイベントを開催した。 ・利用者に用途や人数に応じた貸室を提案することで、予約の集中する貸室の利用を分散させ、より有効に施設を利用できるよう調整をした。 ・稼働率の低い調理実習室の利用を図るため、調理実習室での講座を開催を検討するなど、稼働率向上に向けた取組を進めた。			・事業計画書に記載する目標稼働率は29.6%であるため、目標達成率は77.0%である。 ・使用規模・用途に応じた部屋を案内し、効率的な稼働に努めた。 ・市民団体とのエントランス活用事業等、施設の周知や新しい使用者の獲得を想定した取組を行っていた。		

(15) 市民活動の拠点施設	市と連携しながら、市民活動の拠点施設としての取組が実施されていたか。

指定管理者評価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	10点 /10点	市評価理由
・「第９回 別府コミュニティセンターまつり」・「別府コミュニティセンターで地域の皆さんと防災訓練」を市と連携し地域の方々とともに開催した。 ・各種地域団体等と「中別府・コミセンあおぞら市」、「ハロウィンフェスタ2025」、「中別府もちつき＆コミセンおたのしみ会」を別府コミュニティセンターを拠点施設として開催した。 ・市民活動団体「せっつプラス」と協力し、「別府コミセンから始める楽しみ×地域の活動」を地域活動に興味のある市民の掘起こしを目的として開催した。これにより、市民活動の入口としての役割を果たした。			・「別府コミュニティセンターまつり」や防災訓練等、別府コミュニティセンターを使用する地域団体等と密接に連携し主体的に企画調整した。また、定例会で市にその進捗を報告し、必要に応じて市に相談や物品借用の依頼を行うなど、市と連携した。 ・地域コミュニティ団体や市民公益活動団体、事業者と連携したイベントを複数実施した。 ・市民活動の拠点施設としての長所を生かし、地域の活動に興味のある人材の発掘を目的とした講座を、市内の市民公益活動団体と協力しながら企画調整し、実施した。		

(16) 環境保護への取組	環境保護へ配慮した取組ができているか。

指定管理者評価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	6点 /10点	市評価理由
・施設及び隣接する広場の植栽を適切に管理し、イベント開催時にはごみの分別収集を徹底し、地域と環境に配慮した施設運営を行った。 ・地球温暖化対策の一環として、グリーンカーテンの取組として、ゴーヤ栽培を行った。 ・施設駐輪場に「HELLO CYCLING」スペース、ペットボトル・牛乳パックの回収かご、施設内には廃油・使用済みインクカートリッジ・小型家電の回収箱の設置に協力し、持込みをされた方への案内を適宜した。			・事業計画書に記載のとおり、光熱水費の節制、グリーンカーテン作成（ゴーヤ栽培）、コピー用紙の使用量削減、施設内廃棄物の削減を行った。 ・駐輪場に資源ごみの回収かごを設置し、また施設内でも再利用できるごみの回収ボックスを設置し、これらの持ち込みをする人に案内する等、地域の廃棄物の再利用に貢献した。 ・イベント開催時等において、ごみの分別収集を徹底した。		

指定管理者評価シート（令和7年度）

1. 施設の概要

施　　設　　名	体育施設　（鳥飼体育館・正雀体育館・味生体育館・味舌体育館・青少年運動広場・スポーツ広場・山田川運動広場・柳田テニスコート・くすの木公園テニスコート）	全体評価
施設設置目的（条例）	市民の健康と体力向上に寄与する（摂津市立体育館条例・摂津市スポーツ広場条例・摂津市山田川運動広場条例） 青少年の健全な発達と豊かな市民生活の向上を図る（摂津市青少年運動広場条例） 市民の体力増進と心身の健全な発達を図る（摂津市立テニスコート条例）	
制 度 導 入 年 月 日	平成18年4月1日	S
指　定　管　理　者　名	株式会社エスエスケイ	
指　定　管　理　期　間	令和6年4月1日　～　令和11年3月31日	87点
担　　当　　部　　課	生活環境部文化スポーツ課	（100点）

2. 施設利用件数

※下段（ ）：前年度増減率

施　設　名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
鳥飼体育館	1,699件	1,779件 (4.7%)	1,892件 (6.4%)			
正雀体育館	1,404件	1,593件 (13.5%)	1,584件 (-0.6%)			
味生体育館	10,629件	11,485件 (8.1%)	13,832件 (20.4%)			
味舌体育館	21,356件	21,836件 (2.2%)	22,981件 (5.2%)			
青少年運動広場	1,244件	1,239件 (-0.4%)	1,271件 (2.6%)			
スポーツ広場	651件	639件 (-1.8%)	659件 (3.1%)			
山田川運動広場	549件	533件 (-2.9%)	560件 (5.1%)			
柳田テニスコート	3,705件	3,538件 (-4.5%)	3,644件 (3.0%)			
くすの木公園テニスコート	3,536件	3,249件 (-8.1%)	3,047件 (-6.2%)			

3. 施設稼働率

※下段（ ）：前年度増減

施　設　名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
鳥飼体育館	59.8%	64.9% (5.2%)	68.2% (3.3%)			
正雀体育館	78.9%	80.6% (1.7%)	79.1% (-1.5%)			
味生体育館	79.7%	83.3% (3.7%)	80.9% (-2.4%)			
味舌体育館	84.7%	88.8% (4.1%)	88.5% (-0.3%)			
青少年運動広場	48.0%	48.8% (0.8%)	53.3% (4.5%)			
スポーツ広場	71.6%	69.1% (-2.5%)	70.1% (1.0%)			
山田川運動広場	47.3%	49.9% (2.6%)	50.0% (0.1%)			

柳田テニスコート	58.9%	58.4% (-0.5%)	56.4% (-2.0%)			
くすの木公園テニスコート	47.7%	45.5% (-2.2%)	40.6% (-4.9%)			

4. 収支状況

※下段( ) : 前年度増減率

科　　目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指　定　管　理　料	125,200千円	99,000千円 (-20.9%)	102,000千円 (3%)			
使　　用　　料	39,848千円					
利　　用　　料　　金	-	41,567千円 -	44,108千円 (6.1%)			

5. 評価項目

◆管理運営体制　(各5点)　※(1)(3)(6)のみ3点

(1)　施設設置目的・基本方針

施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。

指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由

・施設の設置目的に基づいた管理運営を行い、その基本方針を職員に周知徹底した。
・新たに採用した職員には「接客対応及び業務研修」を都度行い、全職員に対しては「人権研修」や「情報セキュリティ研修」を実施するなど、資質向上に努めた。
・運営方針として「施設の環境改善」と「稼働率向上」を掲げ、環境改善では、営繕専門の職員による不具合箇所の迅速な補修や、日常的な整備・清掃作業を実施するとともに、屋外施設では夏場の熱中症対策として、日よけテントやミストシャワーを設置するなど、利用者の快適性・安全性の確保に努めた。また、稼働率の向上において、主に予約のキャンセルや予備日開放時には、利用者への情報発信や利用促進の働きかけを行うとともに、空き枠を利用した開放DAYの実施、自主事業による競技大会やパーソナルトレーニング、健康講座を開催するなど、有効的な活用に取り組んだ。

・各施設の設置目的である「市民のスポーツ推進及び市民の体力向上」等に基づく管理運営方針を職員に徹底して周知した。また理解度を確認するためのテストを実施し、その結果に基づき業務遂行状況の確認をしていた。
・空き枠の有効活用に向けた積極的な情報発信に加え、開放dayなどの自主事業の展開により、施設利用の促進に繋げていた。
・施設管理運営の課題は2点あり、①「施設の老朽化」については、毎月の定例会で、老朽化に伴う大規模な修繕が必要な箇所を市と協議し修繕を進め、軽微な修繕に関しては、営繕専門の職員により迅速な補修を行っていた。さらに、スタッフ全員で、日常的に整備・清掃作業を実施し、修繕を未然に防ぐ努力をしていた。②「安全性の確保」については、熱中症対策（日よけ・ミスト設置）など、利用者目線に基づいた環境整備を行い、安全管理と予防保全の意識向上を図っていた。

(2)　市との意思疎通

管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。

指定管理者評価	5点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	5点 /5点	市評価理由

・市担当課と毎月定例会を実施し、本部の責任者及び担当者、当施設の統括責任者が出席の上、情報交換や課題への進捗報告等を行った。
・緊急性の高い案件に関しては都度打ち合わせを行い、関係機関への調整含めて、即時に対応した。
・市担当課に届いた市民や利用者からの意見・苦情等に関しては、即時に事実確認と対応策の報告を行い、その後の進捗についても都度連絡を行った。
・市担当課からの委託事業として、新体力テストを計2回実施した。
・市保健福祉課の事業である「家トレイベント」において、講師の派遣や受付業務、告知などの協力を行った。

・月次報告、年次報告、年次計画など遅滞なく提出していた。
・市責任者、担当者と指定管理者本社責任者及び担当者、全体育施設の統括責任者とで毎月1回定例会議を実施して課題や情報、それぞれの要望事項、事業計画の進捗状況等を共有化して、風通しの良い関係性を築くことができていた。
・緊急案件についても「即時報告・即時対応」を徹底していた。特に市民や利用者からの意見・苦情に対し、事実確認から解決までのプロセスを透明性高く共有していた。
・毎月、定例会にて事業実績報告（事業計画や稼働率の推移等）を行い、稼働率向上に向けたイベント（各種スポーツ大会）や、アスリートスポーツ教室（モルック体験会）を運営していた。

(3)　法令・協定書等の遵守

労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。

指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由

・労働基準法や施設に係る条例、協定書・仕様書にて義務付けられた事項を遵守し、業務を遂行した。

・条例や協定書等に定められた基本事項について遵守していた。

(4) 個人情報保護	個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。

指定管理者評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
・個人情報保護に関する法令等を遵守し、利用者の個人情報を適正に管理した。 ・「情報セキュリティ研修」を実施し、職員の知識と理解の向上に務めた。 ・本部から定期的に個人情報保護士が訪問し、個人情報の管理について確認と指導を実施した。			・個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報を適正に管理していた。また、6月に全職員を対象に「情報セキュリティ研修」を実施していた。 ・指定管理者本社から個人情報保護士を各施設に派遣し、個人情報の管理について確認及び指導を行っていた。		

(5) 非常時・緊急時等対応	マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。

指定管理者評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
・緊急時の対応マニュアル、フローチャート、緊急連絡網を作成し、職員に周知徹底した。 ・全職員及び委託先の職員を対象に、避難訓練を年2回実施した。 ・全職員及び委託先の職員を対象に、普通救命講習を実施した。 ・非常用設備の点検及び動作確認を、法令または仕様書に基づき実施した。			・緊急時の対応マニュアル、フローチャート、連絡網を作成し、職員への周知をしていた。 ・避難訓練を各体育館、屋外施設2箇所（青少年運動広場、スポーツ広場）にて、それぞれ年2回（夏・冬）実施していた。その際に、非常用設備の点検・動作確認を行っていた。避難訓練に本市消防職員にも参加してもらい、より効果的な訓練が実施できていた。夏の開催時には、併せて普通救命講習も実施していた。		

(6) 指定管理料の適正化	市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。

指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・市担当課と協議し、適切な指定管理料を設定した。 ・直接雇用及び委託先の職員の人件費や光熱水費が高騰する中で、節電・節水の意識を徹底し、光熱水費においては予算より縮減することができた。 ・物価高騰が続く中で、施設備品に関してはスポーツメーカーであるメリットを活かし、取引業者から通常よりも安価で購入するとともに、運営方法の見直しと工夫をすることで、事務費を縮減することができた。 ・軽微な修繕は安易に外注するのではなく、専門知識を持った職員により、自主作業にて実施した。また、10万円を超える修繕案件は2社以上から見積もりを取り、経費節減を念頭に業務を遂行した。			・市と協議し、適正な指定管理料を設定し、経費節減と効率的な運営に取組んでいた。 ・社会的なエネルギー価格高騰の影響を受ける中、全職員への節電・節水意識の徹底により、光熱水費において予算を下回る実績を上げた。 ・指定管理者の特性（スポーツメーカーとしての販路等）を活かし、備品調達におけるコストダウンを実現した。 ・軽微な修繕を専門知識を持つ自社職員による自主作業に切り替えることで、外注コストを大幅に抑制している。また、一定金額以上の修繕については相見積もりを徹底する等、経費削減に取組んでいた。		

◆サービスの質の維持・向上 （各10点） ※(7)(10)のみ5点

(7) 研修計画	職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。

指定管理者評価	5点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	5点 /5点	市評価理由
・職員を新たに雇用した際には「接客対応及び業務研修」を都度行い、関係職員には「トレーニング研修」を実施した。 ・全職員に対して、「人権研修」「熱中症の症状への応急処置に関する研修」「情報セキュリティ研修」を実施した。 ・情報セキュリティ研修実施後はテストメールを送信し、研修の有効性を確認した。 ・トレーニング責任者より、サプリメントや体組成に関して他職員に指導する機会を設け、利用者サービス向上に繋げた。 ・全職員及び委託先の職員を対象に、本部から専門講師を派遣した「接遇マナー研修」を実施した。 ・利用者アンケートでは職員の対応や身だしなみに関して、概ね好評価を得ることができた。			・新規採用時の基礎研修に加え、全職員を対象とした「人権」「情報セキュリティ」など、公共施設として必要な知識の習得を行っていた。情報セキュリティ研修後にはテストメールを実施するなど、研修の実効性を検証する仕組みを取り入れていた。 ・組織内外の知見を最大限に活用し、トレーニング責任者による研修や、全職員及び委託先の職員を対象とした専門講師による接遇マナー研修を実施していた。これにより、職員個々の能力向上及び組織全体のサービス水準の向上に努めていた。		

(8) 利用者サービスの向上	利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・軽微な修繕箇所は専門の職員により直ちに改修を行い、安全にご利用いただけるよう対応した。 ・屋外施設には夏場の熱中症対策として、日よけのテントやミストシャワーを設置した。 ・初めてご利用になる方には職員が付き添い、設備や利用方法に関する説明を行った。 ・施設の美観維持と利用者マナー向上の為、施設周辺の定期的な見回りと清掃活動を実施した。 ・アンケートでは施設利用について、75%の方に「満足」「大変満足」「少し満足」と回答を得ることができた。 ・LINE、Instagram等のSNSを活用し、施設の空き状況やイベント情報をより多くの方に発信した。 ・開放DAYを実施し、気軽に施設を利用できる機会を設けた。 ・トレーニング室利用者へのストレッチ教室や、中高年層向けの歩行改善講座、子どもから高齢の方まで一緒に楽しむことができるモルック体験イベントを無料で実施した。 ・スポーツメーカーであるメリットを活かし、市場よりも安価でスポーツ用品の販売を行った。			・利用者アンケートにおいて、施設利用について75%の利用者が「満足」「大変満足」「少し満足」と回答していた。 ・軽微な修繕の即時対応や、夏場の熱中症対策（テント・ミスト設置）など、安全と快適性を確保するための環境整備を徹底していた。 ・初めての利用者への丁寧な案内、SNSによるタイムリーな情報発信、さらには「開放day」の設定により、誰にとっても利用しやすい施設環境を提供していた。多様な世代を対象とした健康講座や体験イベントの無料実施を行うなど、施設の公共性を高め、各施設の設置目的である市民のスポーツ推進を図り、市民の体力向上に寄与していた。 ・スポーツ用品の卸の事業を実施している強みを活かして市民に対して割安な価格で物販を行っていた。		

(9) 情報収集（アンケート等）	利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・利用者アンケートを実施し、利用目的や曜日・時間の傾向、施設の設備や清掃に関する満足度、職員の対応や身だしなみに対する評価、その他要望について情報収集した。 ・アンケートや利用者から直接いただいた要望は職員及び本部で共有し、優先順位を協議した上で、必要な物品の購入等改善を図った。 ・他の運営施設での取り組み事例を収集し、有益な内容は当施設にも反映した。 ・施設窓口で受けたご意見やご要望は連絡ノートに記録し、職員全員で共有するとともに、対応策を都度協議・検討した。例えば、体育館アリーナを半面で仕切るネットに関して、端の隙間から競技のボールが抜けてきて危ない、という利用者の意見を連絡ノートにて職員で共有し、対策として簡易型の防球フェンスを両端に設置するように全職員に通達し、実施した。 ・自主事業の教室やイベントでも適宜アンケートを実施し、参加者の満足度と希望する内容を調査し、今後の向けた改善点を検証した。			・定期的なアンケート調査に加え、窓口での要望の収集、他市の指定管理業務で得た知見を当市の施設においても参考として取組んでいた。 ・利用者から寄せられた要望を連絡ノート等で確実に共有し、優先順位付けと検討を行う体制が構築していた。 ・日常的な対話を通じて利用者からの意見や要望を収集し、施設運営における改善へ繋げる体制を構築していた。 ・スポーツ教室参加者へのアンケートを実施し、市民サービス向上のために情報収集を行っていた。		

(10) 情報発信	当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。

指定管理者評価	5点/5点	指定管理者評価理由	市評価	4点/5点	市評価理由
・施設ホームページを運用して、利用方法やイベント情報を告知した。 ・広報紙を活用して、主に自主事業の告知を行った。 ・自主事業やキャンペーンのチラシを作成し、施設内の掲示及び関係各所へ配布した。 ・LINE、Instagramを活用し、施設の空き状況やイベント情報をより多くの方に発信した。 ・Instagramは他市の指定管理施設で開設しているアカウントと相互フォローするとともに、ストーリーズの機能を活用して、直接フォローしている人以外にも情報が届くように工夫した。 ・デジタルサイネージを活用し、写真や動画を使って教室やイベントの様子を分かりやすくPRした。 ・自主事業では教室毎の公式LINEグループを作成し、より細分化した情報の発信を行った。 ・施設利用に関する重要な情報を発信する際は、窓口での文面掲示と合わせて、直接利用者へ案内文の配布と口頭での説明を行った。			・市ホームページ、指定管理者ホームページ、予約システムホームページ、広報紙、市LINE等を活用し、市民に対して必要な情報を随時発信していた。 ・SNS（Instagram・LINE）の特性を深く理解し、他施設との連携やストーリーズ機能の活用することで、情報の拡散を図る取組を行っていた。また、教室ごとにLINEグループ作成し、利用者の属性に応じた情報提供を行っていた。 ・デジタルサイネージでの動画・写真活用は、言葉だけでは伝わりにくい教室やイベントの臨場感を効果的に伝え、新規利用者の関心喚起に努めていた。 ・重要な通知については窓口掲示だけでなく、配布・直接説明を行っており、情報の届け漏れ防止に努めていた。		

(11) 要望・苦情対応	利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。

指定管理者評価		指定管理者評価理由	市評価		市評価理由
10点	/10点		10点	/10点	
・利用者からの要望・苦情に関しては、対応した職員から統括責任者、そして本部へと報告し、都度市担当課とも協議しながら、原則1週間以内に改善・回答した。 ・市担当課に届いた市民や利用者からの意見・苦情等に関しては、即時に事実確認と対応策の報告を行い、その後の進捗についても都度連絡を行った。 ・設備や運用に関するご意見は積極的に収集し、安全に、そして快適に利用できるよう、改良・改善を図った。 ・苦情・要望で挙がった案件はデータ及び連絡ノートに記録し、職員内で共有するとともに、重要案件については全施設に発信した。 ・全職員及び委託先の職員に対して接遇マナー研修を行い、要望や苦情に対する対応方法を講義・実践した。 ・カスタマーハラスメント対応マニュアルを職員に周知した。			・利用者から市に至るまで、苦情等の事案発生時には即時の事実確認と報告が徹底されており、苦情は原則24時間以内、要望は原則1週間以内の回答という明確な基準を設け、迅速に対応できていた。 ・苦情・要望をデータ化し、連絡ノート等で全職員と共有する仕組みが確実に運用されており、発生した重要事案を「全施設」に発信・共有していた。これにより、組織全体で事案を共有し、再発防止策を講じていた。 ・寄せられた苦情について分析と再発防止策を実施した結果、同様の苦情の発生を防ぐことができ、苦情件数が、8件から6件に減っていた。		

◆維持管理 （各3点）

(12) 建物・設備の保守点検・修繕	利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。

指定管理者評価		指定管理者評価理由	市評価		市評価理由
3点	/3点		3点	/3点	
・仕様書に沿った施設・設備の保守点検を実施し、不具合箇所は速やかに修繕を実施した。 ・年度計画に沿って修繕・清掃等を行うとともに、緊急性の高い修繕は市担当課と協議した上で、速やかに実施した。 ・営繕専任の職員を雇用し、日常的に設備の保守を行うと共に、軽微な修繕は自主作業で行い、早期対応と経費節減に取り組んだ。			・年度計画に基づいた保守・点検・清掃が定着しており、施設運営の安定性が確保されていた。また、緊急時の対応についても市と競技の上、迅速な対応が取られていた。 ・専門知識を持った職員が、細かな保守、修繕等維持管理を行い、その内容は、月1回の定例会にて報告があった。		

(13) 管理記録等の整備・保管	備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。

指定管理者評価		指定管理者評価理由	市評価		市評価理由
3点	/3点		3点	/3点	
・備品台帳を整備・更新した。 ・施設点検記録・修繕履歴は適正に保管している。			・備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備され、年1回市に対して報告していた。		

◆施設固有の項目 （各10点）

(14) 施設の稼働率	体育施設の稼働率の平均値が目標数値以上となっていたか。

指定管理者評価		指定管理者評価理由	市評価		市評価理由
6点	/10点		6点	/10点	
・目標平均稼働率67.1%に対し、実績68.7%と目標を達成した（目標比102.4%））			・利用の空き時間の対策として空き時間を活用した「歩行改善」や「体質改善」「身体ひきしめ」の講座といった、自主事業の企画や利用促進の働きかけを行いながら、目標の稼働率を達成することができた。（目標比102.4%）		

(15) 自主事業の取組	自主事業の取組が実施され、市民サービスの向上につながったか。

指定管理者評価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	10点 /10点	市評価理由
・事業計画書に沿って、各種スポーツ教室を実施した。 ・幼児向けの「体操教室」「キッズダンス」、小中学生向けの「バスケットボール教室」「テニス教室」、大人向けの「ヨガ教室」「ZUMBA教室」、高齢者向けの「健康体操教室」 「ボディコンディショニング教室」など、幅広い世代が参加できる編成とした。 ・一部の教室は市内の総合型地域スポーツクラブ「せっつブルーウィングス」と協働し、地域に根付いた運営を行った。 ・前年度に引き続き、阪神タイガースとの共催による「タイガースアカデミー野球教室」を実施した。 ・サプリメント講習会、Inbody測定、スポーツ用品の販売など、市民の健康促進やスポーツを始めるきっかけづくりに取り組んだ。 ・バドミントン、テニス、野球の大会を開催し、日頃の成果を発揮する場、他のチーム・選手と交流する場、地域の競技力向上に繋げる場を提供した。 ・世界チャンピオンの河野靖信選手を招聘し、子どもから高齢の方まで一緒に楽しむことができる「モルック体験イベント」を無料で実施した。 ・施設職員の技能を活用し、子ども向けの「かけっこ教室」「自転車乗り方教室」、マラソン愛好者を対象にした「大人のランニング教室」、中高年層向けの「姿勢改善講座」「骨盤ウェスト引き締め講座」「パーソナルトレーニング」を実施した。			10点 /10点	・幼児から高齢者まで、幅広い世代に対応したスポーツ教室を体系的に展開しているだけでなく、健康増進から専門的な技術向上まで、利用者の多様なニーズに対応することで、地域の健康寿命延伸や競技力向上に大きく貢献した。 ・市内総合型地域スポーツクラブ「NPO法人せっつブルーウィングス」との協働や、阪神タイガースとの共催など、地域資源とプロフェッショナルなリソースを効果的に組み合わせて地域住民に魅力的な参加体験を提供していた。 ・施設の空き枠を活用したプログラムや対象別のイベントを計画的に実施し、自主事業の目標達成率は110%以上であった。 ・講師を外部から招くだけでなく、空き時間を利用し、自社職員の専門性を活用した「自転車乗り方教室」や「姿勢改善講座」等の独自企画を多数実施していた。またInbody測定やスポーツ用品販売といった健康サポートも、スポーツを始める動機づけとして非常に有効であり、利用者サービスの向上に直結している。

(16) 市民の健康増進への取組	トレーニングルームの活用や、研究機関等との連携により、市民の健康づくりが推進できていたか。

指定管理者評価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	10点 /10点	市評価理由
・トレーニング室の目標利用人数の28,500人に対して、利用実績は31,777人と目標を上回る結果となった（目標比111.5%） ・トレーニング室には常時1名以上の職員を配置し、安心して利用できる環境を整えるとともに、初回講習会を実施し、使用上のルールを周知徹底するなど、安全な利用に取り組んだ。 ・パーソナルトレーニングを行い、個別で悩みの解消や目標の達成に向けたトレーニング方法の指導を行った。 ・市担当課より新体力テスト測定業務を受託し、市民の健康調査及び、健康づくりの促進を図った。また、測定結果に対する説明会を後日開催し、体力向上の為に具体的にどのような運動が最適かを講習した。 ・自主事業において主にシニア層の健康づくりを目的とした「健康体操教室」「姿勢改善講座」「転倒防止のステップエクササイズ」等を実施した。 ・羽立工業（株）と静岡大学が共同研究・設定した「自立体力全国検定」を実施し、身体調整や姿勢変換能力等の測定を行った。 ・市保健福祉課の健康事業である「家トレイベント」において、講師の派遣や受付業務、告知などの協力を行った。 ・開放DAYでは摂津市スポーツ推進委員の方々や、大阪学院高校の生徒の方々と連携し、主にニュースポーツの振興に取り組んだ。			10点 /10点	・トレーニング室の目標利用人数の28,500人に対して、利用実績は31,777人と目標を大きく上回っていた（目標比111.5%）。 ・パーソナルトレーニングや各種健康教室に加え、新体力テストの結果に基づく個別講習会や、「自立体力全国検定」の実施など、科学的な根拠に基づいた健康サポートを提供し、市民の健康把握に役立てた。 ・市の健康事業である「新体力テスト測定業務」や「家トレイベント」への献身的な協力に加え、スポーツ推進委員や地元高校生と連携したニュースポーツの振興など、他者との協働による地域コミュニティの活性化に大きく貢献した。また、「新体力テスト測定業務」では、計測後に、自主事業として、今後のトレーニング方法等の講座を実施し、今後の健康維持・増進のアドバイスをしていた。

指定管理者評価シート（令和7年度）

1. 施設の概要

施　　設　　名	温水プール	全体評価
施設設置目的（条例）	市民の健康と体力向上に寄与する（摂津市立温水プール条例）	
制 度 導 入 年 月 日	平成18年4月1日	A
指　定　管　理　者　名	シンコースポーツ・日本管財グループ	
指　定　管　理　期　間	令和6年4月1日　～　令和11年3月31日	77点
担　　当　　部　　課	生活環境部文化スポーツ課	（100点）

2. 施設利用者数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
温水プール	76,890人	70,862人 (-7.8%)	74,243人 (4.8%)			

3. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科　目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指　定　管　理　料	32,000千円	53,845千円 (68.3%)	53,845千円 (0%)			
利　　用　　料　　金	47,208千円	48,569千円 (2.9%)	51,266千円 (5.6%)			

4. 評価項目

◆管理運営体制　（各5点）　※(1)(3)(6)のみ3点

(1)　施設設置目的・基本方針

施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。

指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
		・定期的なミーティングやOJT研修等で、「利用者の目的や特性に応じて活動を支援する」を含んだ基本方針の共有を行い、施設の設置目的を効果的に達成できるように取り組んだ。			・「市民のスポーツの推進を図り、もって市民の健康と体力向上に寄与する。」という設置目的を達成するために、「公平・平等・公正な運営」、「安全・安心な施設管理」、「地域との協働・連携」など8項目を基本方針として定めていた。 ・館長をはじめ勤務するすべての職員が定期的なミーティングや研修で適宜基本方針の共有や確認を実施し、全員が理解し行動していた。

(2)　市との意思疎通

管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。

指定管理者評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
		・所轄課と連絡調整会議を月1回実施し、情報交換や取組の進捗報告等を行った。 ・緊急性の高い案件は、関係機関との調整や、必要に応じて協議を行い、迅速に対応した。 ・利用者の要望には、所轄課と迅速に連絡調整を行い、共通認識を持った上で回答した。			・温水プール運営上の課題や情報を共有する場として、市と指定管理者で定例会議を毎月実施していた。 ・定例会議以外でも、緊急対応をはじめ施設運営上、担当課に報告、相談すべき事項については温水プール総括責任者から逐次連絡があり、迅速に対応していた。

(3)　法令・協定書等の遵守

労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。

指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
		・大阪府遊泳施設条例や労働基準法などの関係法令を遵守した。 ・施設に係る条例、協定書・仕様書で義務付けられた事項を遵守し、適切な運営管理を行った。			・温水プール条例や関係法令、協定書の内容を遵守していた。

(4) 個人情報保護			個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者評価	5点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	5点 /5点	市評価理由
・社内の個人情報保護の取扱いマニュアルを活用し、教室参加者や一般利用者の個人情報を施錠できるスペースにて適正に管理した。 ・プライバシーマーク基準に沿った運用を実施した。 ・社内研修システムで、個人情報保護法についての研修を全職員を対象に3月に実施した。			・プライバシーマーク基準に沿った運用を実施し、利用者の個人情報が適正に管理されていた。 ・全スタッフを対象に、個人情報保護研修を実施していた。 ・「講ずべき安全管理措置の内容」に基づき事故予防策や事故対応策を策定し、必要なタイミングで個人情報を利用・更新・削除を実施し、利用者の個人情報を適正に管理していた。		
(5) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
・応急処置や心肺蘇生を行う「ファーストエイド研修（CPR研修）」、プールでの溺者を想定した「プール内からの引き上げ救助訓練」、火災や地震を想定した「消防訓練」を実施した。年2回「消防点検」を実施した。			・非常時・緊急時・災害時の連絡体制を構築していた。 ・「ファーストエイド研修（CPR研修）」等を実施していた。 ・年2回防火・消防設備点検を実施し、非常用設備（非常灯、消火設備等）の動作を確認していた。		
(6) 指定管理料の適正化			市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。		
指定管理者評価	2点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・冷房の設定温度を0.5度高く、暖房の設定温度を1度低く設定し、経費削減に努めた。 ・設備機器の稼働時間を調整する等無駄のない運用を実施し、光熱水費の削減に努めた。			・適正な指定管理料を設定するにあたり、近年の収入や支出の実績額を考慮し、市と指定管理者で協議した上で指定管理料を設定していた。 ・冷暖房の温度を適切に調節し、光熱水費を当初予算額に対し630万円程度（30%程度）削減した。		
◆サービスの質の維持・向上 （各10点） ※(7)(10)のみ5点					
(7) 研修計画			職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。		
指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	5点 /5点	市評価理由
・社内研修システム(オンライン学習)でOJT研修を実施した。 ・受付スタッフを対象とした「接遇研修」や、全職員を対象とした「人権研修（ハラスメントについて）」を実施した。 ・プール監視員を対象とした「プールガード研修」、「救助研修」、「CPR研修」、プール指導員を対象とし年2回の「指導研修」を実施した。			・全スタッフを対象に「人権研修（ハラスメントについて）」、「ファーストエイド研修（CPR）」、「個人情報保護研修」を実施するとともに、受付スタッフを対象に「接遇研修」、プール監視員を対象に「プールガード研修」、「救助研修」、プール指導員を対象に年2回の「指導研修」実施するなど、職種ごとに専門性や技能の向上を図るための研修を実施していた。		
(8) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者評価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	6点 /10点	市評価理由
・例年受講可能人数を上回る申込みがある教室の受け入れ枠を増やした。 ・年間を通して、利用者のニーズに合わせた物販を行い、サービス向上に取り組んだ。			・水泳教室等の指定管理業務を計画通りに実施していた。 ・ヨガ教室等で研修室を有効活用したりするなど、利用者サービス向上のための取組を計画通りに実施していた。 ・次年度の事業計画書に指定管理業務の改善等に係る具体的な方法を示し反映していなかった。 ・水泳教室の体験教室を実施し、今まで水泳教室に参加したことがない市民に教室を気軽に体験してもらい、意欲があれば引き続き本来の水泳教室に参加できる機会を提供した。 ・2階観覧室にプール場内の奥側の幼児用プールを映す大型のモニターを設置し、保護者等が子どもの状況を把握しやすいよう環境整備に努めた。		
(9) 情報収集（アンケート等）			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者評価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	10点 /10点	市評価理由
・投書用ボックスをロビーに設置し、投書された意見、要望等は速やかに対処した。 ・一般利用者や教室受講者向けに、満足度把握のためのアンケートを実施した。 ・QRコードを読み込み、Webでアンケートに回答できるようにした。			・専用フォームを作成・QRコードを利用者に配布しアンケートを実施し、利用者のニーズや満足度などの把握に取り組んでいた。 ・収集した情報・把握したニーズを基にプール用具の追加購入や備品の更新を実施した。 ・アンケート等により要望を把握し、施設運営や事業運営に反映していた。		

(10) 情報発信	当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。

指定管理者評価	4点/5点	指定管理者評価理由	市評価	4点/5点	市評価理由
・水泳教室や自主事業等の情報を、ホームページを利用して発信した。 ・複数の幼稚園に依頼し、保護者向けに水泳教室のチラシを配布した。 ・市民に水泳教室のチラシをポスティングする等の積極的な広報活動を実施し、利用者の増加を目指した。 ・教室受講者向けにアプリを取り入れた。			・お知らせ等があった際は市広報紙やホームページに内容を掲載し、リアルタイムに広く情報発信した。 ・ユニバーサルデザインを採用し、誰もが見やすく、使いやすいホームページを運用していた。 ・教室受講者向けの情報共有用アプリを導入し、要周知事項等を発信・共有した。		

(11) 要望・苦情対応	利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・要望、苦情が発生した際は迅速に市と調整し、共通認識を持ったうえで利用者へ回答した。 ・路上駐車に対して館内掲示・声掛け・教室受講者用アプリで注意喚起を行った。 ・介助者の指定水泳キャップの廃止を行った。			・苦情対応マニュアルを整備していた。 ・要望や苦情が発生した際は迅速に市に報告し、必要な対応を実施していた。 ・路上駐車に係る苦情について、利用者への注意喚起など再発防止策を実施していた。 ・過去の要望や苦情は、その事例と対応策についてデータで記録及びスタッフ間で共有し、再発防止に努めており、過去と同様の苦情はなかった。		

◆維持管理 （各3点）

(12) 建物・設備の保守点検・修繕	利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。

指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・法定点検及び保守点検を適切に実施した。 ・日常的な施設衛生管理の徹底のみならず、設備の故障・修繕時は迅速に対応し、運営に支障が出ないように努めた。			・施設・設備の維持管理（保守点検）を実施し、定例会で市に報告していた。 ・不具合箇所の修繕について、具体的な修繕計画を、市と協議の上作成し、計画的に修繕を行っていた。		

(13) 管理記録等の整備・保管	備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。

指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・書類及び日誌、報告書等の整理を行った。 ・各種業務に付随する点検記録や整備・修繕の履歴等を適正に保管した。			・備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備、修繕等の履歴などを適正に保管、整備し、市へ報告していた。		

◆施設固有の項目 （各10点）

(14) 利用者総数	利用者総数が目標値を達成していたか。

指定管理者評価	6点/10点	指定管理者評価理由	市評価	4点/10点	市評価理由
・一般利用者数は28,623となり昨年度対比105%(+389人)となった。 ・教室参加者は45,620となり昨年度対比107%(+2,992人)となった。 ・昨年度は臨時休館もあった為、昨年度より増えているが一昨年度よりも減少している。 ・年間目標の77,000人に対し、74,243人の利用者数となった。 ・一般利用者の高齢化が進行し、施設に来館できない人が増えた。			・一般利用者総数は28,623人となり、前年度の28,234人より389人増加したが、月平均は2,385人となり、前年度の臨時休場を除く月平均2,566人から減少した。 ・教室参加者数は45,620人となり前年度の42,628人より2,992人増加したが、月平均は3,801人となり、前年度の臨時休場を除く月平均3,875人から減少した。 ・年間利用者数の目標は77,000人（12か月分）としていたが、利用者数実績は74,243人となり、目標に対し達成率96.4%となった。		

(15)　自主事業の取組			利用者の健康づくりや技術向上、利用者の利便性向上に資する自主事業を計画し、実施できたか。		
指定管理者 評　価	8点　/10点	指定管理者評価理由	市 評　価	8点　/10点	市　評　価　理　由
・子ども教室の増設やヨガ教室、キッズダンス、パーソナルレッスンの自主事業を実施した。			・ヨガ教室、パーソナルレッスンやラウンドフィットネスを実施したり、プール用品等の物販を実施したりし、計画通りに事業計画書に記載の事業を実施していた。 ・3月に行ったアンケートで、自主事業を含めた教室やプログラムの内容・指導方法などが充実しているかを問う質問項目において、「そう思う」等の肯定的な回答が約8割を占めており、自主事業の実施により市民満足度向上につながっていた。		

(16)　利用者の利便性向上			利用料の支払いや水泳教室の申込、施設からの連絡等について様々なツールを用いて対応するなど利用者の利便性向上に務めていたか。		
指定管理者 評　価	8点　/10点	指定管理者評価理由	市 評　価	6点　/10点	市　評　価　理　由
・はがきやWebから教室の申込ができるように対応した。 ・HPやメール、電話など複数のツールを用いて施設から連絡を行い、利便性向上に努めた。			・水泳教室の申込について、ハガキによる申込やホームページからの申込など、複数のツールを用いて実施していた。 ・施設からの連絡はホームページ・メール・電話など、複数のツールを用いて実施していた。		

指定管理者評価シート（令和7年度）

1. 施設の概要

施　　設　　名	摂津市民文化ホール	全体評価
施設設置目的（条例）	市民に文化に関して理解と関心を深める場を提供し、もって文化の向上に資する（摂津市民文化ホール条例）	
制度導入年月日	平成18年4月1日	A
指定管理者名	一般財団法人摂津市施設管理公社	
指定管理期間	令和6年4月1日　～　令和11年3月31日	75点
担　当　部　課	生活環境部文化スポーツ課	（100点）

2. 施設利用件数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
摂津市民文化ホール	4,073件	3,782件 (-7.1%)	3,561件 (-5.8%)			

3. 貸室稼働率

※下段（ ）：前年度増減

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
摂津市民文化ホール	35.6%	33.0% (-2.6%)	31.1% (-1.9%)			

4. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科　目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指定管理料	135,980千円	140,339千円 (3.2%)	129,834千円 (-7.5%)			
使用料	6,022千円	5,959千円 (-1%)	5,055千円 (-15.2%)			

5. 評価項目

◆管理運営体制　（各5点）　※(1)(3)(6)のみ3点

(1)　施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。

指定管理者評価	2点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・各職員が施設の運営方針を把握したうえで、利用者の年齢層やニーズに合わせた事業展開・運営を行った。 ・施設の設置目的に基づいた基本方針や事業内容をホームページのトップページに掲載し、利用者への周知を図った。			・職員が施設の設置目的及び基本方針を理解し、事業展開・運営を行っていた。 ・市民に文化活動の場を提供し、文化の充実と向上を図る、という施設の設置目的をホームページトップに掲げ、周知にも努めていた。		

(2)　市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。

指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
・定例会議を毎月実施するとともに、必要に応じて市所管課へ出向き、施設及び実施事業の進捗状況や予定について連絡・報告するなど情報共有を行った。 ・日常業務で発生した案件や緊急を要する場合は都度連絡し、迅速に対応したうえで、市所管課から指示があった場合は速やかに指示に沿って対応を行った。			・毎月の定例会議で、施設及び実施事業の進捗状況や予定について連絡・報告するなど、市と情報共有していた。 ・日々発生する個別の案件は、都度連絡し、対応について市と協議・調整し対応していた。 ・月次報告、年次報告、年次計画など遅滞なく提出していた。 ・指定管理料の執行率、職員勤務状況等を含んだ中間報告は実施していなかった。		

(3) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・条例や協定書、仕様書に定められた事項を遵守するとともに、各種法令に基づく施設及び設備の点検を行うなど、適切な施設の管理運営を行った。			・条例や協定書を遵守し、適切な管理・運営を行っていた。		

(4) 個人情報保護			個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
・申請書等、個人情報の含まれる書類は、保管庫には施錠して保管している。業務終了後は、複数人で確認の上、施錠を行うなど適切な管理を実施した。			・個人情報管理者を置き、個人情報が含まれる書類について適切な管理を行っていた。		

(5) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	4点 /5点	市評価理由
・防災非常招集連絡表を作成し、施設内に掲示するとともに、市へ提出し、施設管理者として使用者の安全を確保できるよう適切な体制を確率している。 ・施設利用者の安全を確保するため、年2回の対応マニュアルに基づいた消防避難訓練を、施設利用者にも参加を呼びかけて実施することで対非常事態に備えた。 ・市とのBCP策定協議に向け、素案を作成した。			・防災非常招集連絡系統表を作成し、緊急時の連絡体制を整備していた。 ・非常時の対応マニュアルに基づき、年2回の消防避難誘導訓練を実施していた。 ・BCP策定に向け、素案を作成していた。		

(6) 指定管理料の適正化			市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。		
指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・外部委託業務について、管理公社が管理する他の施設と共に総合契約を締結することにより、契約にスケールメリットを持たせることで経費雪原を図り、効率的な施設の運営に努めた。 ・施設利用がない時間帯については、職員がロビーの空調や照明を消すなど、利用状況に合わせた節電に努めた。また、毎日の施設点検時には、利用者が変更したエアコンの設定温度を適正温度に直すなどして節電に努めた。			・適正な指定管理料を設定するにあたり、近年の収入や支出の実績額を考慮し、市と指定管理者で協議した上で指定管理料を設定した。 ・空調や照明を適切に調節し、光熱水費を当初予算額に対し215万円程度削減した。		

◆サービスの質の維持・向上 （各10点） ※(7)(10)のみ5点

(7) 研修計画			職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。		
指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	4点 /5点	市評価理由
・職員の資質向上のため人権研修、接遇研修を実施した。 ・摂津市主催の研修にも積極的に参加することで、職員の更なる資質向上に努めた。			・「人権研修」「接遇研修」を実施した。 ・職員の専門性や技能の向上のための「舞台技術研修」を実施し、利用者からの基本的な質問に対応できるよう、職員の資質向上及び市民サービスの向上に努めていた。		

(8) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	8点 /10点	市評価理由
・利用者から施設の使用目的、使用日、予算、参加人数などを聞き取り、研修等で得た知識を活用し、効率的な貸館の利用方法や管理公社が管理する他の施設を含めての適切な施設を提案する等、利用者目線に立ったサービスの提供と向上に務めた。 ・利用者アンケートで要望のあった、予約システム等のシステム化を令和7年度に行った。またチケットのオンラインシステムを導入し、チケットの購入や講座の申込もインターネットで行うことができるようになった。			・利用者アンケートの要望に応じるため、公共施設予約・案内システム利用開始に向けて市と協議・調整し導入した。 ・令和6年度までは窓口販売が主流で、人気が高いかつ1日に複数回公演がある公演の申込開始日は2時間待ちなど申込者を長時間待たせる状態が発生していたが、オンラインチケットシステムを導入したことで申込がオンラインで完結するようになり、利用者の待ち時間削減に努めた。		

(9)	情報収集（アンケート等）	利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。

指定管理者評価	10点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・利用者アンケートで要望のあった施設予約のシステム化を、令和7年度より実施させた。 ・実施したすべての事業でアンケートを実施し、利用者の属性とニーズを把握することで、その後の施設管理と事業企画に反映させた。			・施設利用者やイベント参加者へのアンケート等によりニーズを把握し、施設や事業運営に反映していた。 ・以前から利用者アンケートで利用の要望があった公共施設予約・案内システムについて、利用開始できるよう協議・調整し、7月申込分から導入した。 ・情報収集の手法や内容について、先進的な工夫はしていなかった。		

(10)	情報発信	当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。

指定管理者評価	4点/5点	指定管理者評価理由	市評価	4点/5点	市評価理由
・広報紙や広報板での情報提供を中心におきながら、管理公社独自のホームページを活用し施設やイベントの情報発信を行った。 ・X（旧twitter）やLINEを活用し、イベントの最新情報をリアルタイムで発信した。 ・ポスター、チラシのデザインも従来のデザインにこだわらず、対象になる年代、客層を意識して作成するとともに、「見やすさ」を心掛けてデザインを行った。			・広報紙、管理公社のホームページ、X（旧twitter）を活用し、施設及びイベントの情報を発信していた。 ・チラシの内容について、QRコードを掲載したり、対象となる世代・客層を意識したものとなるようデザインしたり、想定した対象者の目に留まりやすいキャッチーなものとなるようデザインしたりするなど、工夫して作成していた。		

(11)	要望・苦情対応	利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。

指定管理者評価	10点/10点	指定管理者評価理由	市評価	10点/10点	市評価理由
・利用者からの要望・苦情があった場合、対応マニュアルを活用した上で、職員間で相談・情報共有を行い、責任者が指示を出せる環境を作り迅速な対応を心掛けた。 ・職員が同じ対応ができるよう、過去の事例を確認できる書類を作成し、閲覧できるようにした。 ・職員間で解決できない苦情や要望については、市に速やかに状況を報告・相談し対応するよう努めた。 ・特筆すべき苦情がなかった。			・利用者からの要望・苦情について、対応マニュアルを活用し、職員間で情報共有のうえ、迅速な対応に努めていた。 ・過去の要望や苦情は、その事例と対応策についてデータで記録するとともに、窓口に記録簿を備え付け、必要な際には確認ができるようにし、再発防止に努めた結果、苦情がなかった。		

◆維持管理　（各3点）

(12)	建物・設備の保守点検・修繕	利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。

指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・施設の不具合や修繕が必要な個所が発生した際には、随時、市所管課へ報告を行い対応方法や情報の共有を行った。 ・定期的な施設点検や日々の清掃を実施する等、利用者に安心安全に利用していただけるよう、施設の維持管理を行った。			・定期的に清掃、施設点検を実施し、適切に施設を維持管理していた。 ・毎月の定例会議にて、施設の不具合や必要な修繕などがあれば報告し、予算措置等必要な対応の相談や情報共有をしていた。 ・経年劣化が進む設備について、改修履歴、耐用年数、次回修繕時期、修繕見積金額を記載した具体的な修繕実施計画を作成していた。		

(13)	管理記録等の整備・保管	備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。

指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・施設の備品台帳の整備、修繕や保守点検の履歴をデータ化し効率的に施設を管理した。			・備品台帳の整備、修繕履歴のデータ化等の施設管理情報を更新し、適切に管理していた。 ・指定管理料で購入した備品を市に報告するなど、適切に管理していた。		

◆施設固有の項目　（各10点）

(14)	文化ホール事業入場者数等	市の文化振興計画に即した目的の事業を開催できているか。 事業目的及び費用対効果に合致した入場料、集客目標を設定し達成できているか。

指定管理者評価	4点/10点	指定管理者評価理由	市評価	4点/10点	市評価理由
・文化ホール事業のチケット販売枚数は1,429枚で販売率は68.0%であった。 ・アンケートで「よかった」と回答された方は96.8%であった。			・参加費を伴う事業の入場者数の実績は1,429人で、のべ座席数に対する入場者の割合は68.0%であった。 ・来場者アンケートで「よかった」と回答した人は96.8%となった。		

(15) 施設の稼働率			文化ホールの稼働率の平均値が目標数値以上となっていたか。		
指定管理者 評 価	2点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	2点 /10点	市 評 価 理 由
施設全体の稼働率が31.1%で目標の38.6%には達せず、達成率は80.6%であった。			・計画目標38.6%に対し実績は31.1%であり、目標達成率は80.6%となった。		

(16) 自主事業の取組			自主事業の取組が実施され、市民サービスの向上につながったか。		
指定管理者 評 価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	10点 /10点	市 評 価 理 由
・桂雀三郎師の一番弟子「桂雀喜」の落語会を共催で偶数月に年6回実施し、市民に落語に触れる機会を提供した。 ・優秀映画鑑賞推進事業を活用し、安価で日本の名作映画の鑑賞機会を提供した。 ・マツケンサンバコンサートを実施し、広く市民の方にお楽しみいただいた。 ・来場者アンケートで「よかった」と回答した人は93.8%となった。			・年度当初に自主事業を計画し、計画通りに実施した。 ・「桂雀喜」の落語会を共催で偶数月に年6回実施し、市民に落語文化に触れる機会を提供し、市民サービスの向上に繋げた。 ・俳優兼歌手の松平健によるコンサートを実施し、市民にプロのアーティストのパフォーマンスに触れる機会を新たに提供した。 ・来場者アンケートで「よかった」と回答した人は93.8%となった。		

指定管理者評価シート（令和7年度）

1. 施設の概要

施　　設　　名	葬儀会館（せっつメモリアルホール）	全体評価
施設設置目的（条例）	市民に葬儀等を行うための施設を提供する（摂津市立葬儀会館条例）	
制 度 導 入 年 月 日	平成18年4月1日	A
指　定　管　理　者　名	一般財団法人摂津市施設管理公社	
指　定　管　理　期　間	令和6年4月1日　～　令和11年3月31日	80点
担　　当　　部　　課	生活環境部市民課	（100点）

2. 施設利用件数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
葬儀会館（せっつメモリアルホール）	141件	152件 （7.8%）	113件 （-25.7%）			

3. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科　目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指　定　管　理　料	40,202千円	46,732千円 （16.2%）	50,127千円 （7.3%）			
使　　用　　料	12,682千円	14,634千円 （15.4%）	10,274千円 （-29.8%）			

4. 評価項目

◆管理運営体制　（各5点）　※(1)(3)(6)のみ3点

(1)　施設設置目的・基本方針

施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
3点 /3点	・公の施設の指定管理者として職員が施設の設置目的と運営方針を十分理解するとともに、施設の設置目的に適合した、公平公正な運営を行った。	3点 /3点	・事業計画書に記載の基本方針について、施設の設置目的および管理運営上の基本方針が職員に浸透しており、年間を通じて適正な管理運営が行われた。 ・公営葬儀場としての重要な役割を認識し、葬儀会館を取り巻く社会情勢が変化する中、公平公正に運営し、適切に管理運営していた。

(2)　市との意思疎通

管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
4点 /5点	・月1回、市との連絡会議を実施するとともに、必要に応じて施設に勤務する職員及び公社事務局の職員が市へ出向き、施設の状況や課題を報告・相談する等情報共有した。 ・緊急を要する事象については、迅速に対応した上で速やかに市に報告し、市から指示があった場合は指示に沿って対応した。	3点 /5点	・月1回の定期的な連絡会議の開催をはじめ、必要に応じた公社事務局及び現場職員からの迅速な報告・相談により、年間を通じて緊密な情報共有が図られ、毎月の報告は遅滞なく適切に実施していた。 ・緊急事態が発生した際にも、初期対応ののち速やかに市へ報告がなされ、市の指示に基づいた適切な対応が講じられていた。

(3)　法令・協定書等の遵守

労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
3点 /3点	・施設の特殊性を踏まえ、24時間体制での会館運営など条例・協定書・仕様書等の規定を遵守するとともに、各種法令に基づく施設及び設備の点検を行うなど適切な管理を実施した。	3点 /3点	・条例、指定管理協定書および仕様書等の規定に則り、24時間体制の維持や利用者の平等利用など、基本事項が厳格に遵守され、施設の目的に沿った管理運営を実施していた。 ・各種法令に基づく施設・設備の定期点検やそれに伴う報告についても計画的に実施されており、安全かつ適正な管理運営が行われていた。

(4) 個人情報保護			個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
・パソコンや申請書等、個人情報が含まれる書類の保管庫には、業務終了時に鍵をかけることを徹底し、適切な管理を行った。また、各式場へ移動する際など職員が席を外すときは事務室の施錠を徹底した。			・個人情報保護法の趣旨を理解し、個人情報が含まれる申請書等は、適切に保管庫に収納し、業務終了時には保管庫の施錠を徹底し、利用者の個人情報は適正に管理・保護されていた。 ・施設の巡回や設備点検等で事務所を空室にする際は、施錠を徹底し、個人情報の適切な管理に努めていた。		
(5) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	4点 /5点	市評価理由
・防災非常招集連絡系統表を作成し、非常時や緊急時の連絡体制を確立した。 ・避難誘導や通報、消火訓練等を年2回実施し、対応マニュアルに基づき非常事態に備えた。 ・水害が懸念される際は、緊急避難場所として機能するよう市と連携を行った。 ・非常時に備え、AEDのインジケーターの点灯確認等を毎日実施した。 ・災害発生時に早期に復旧できるようにBCP策定に向けて取組んでいる。			・非常時連絡系統の確立や年2回の各種訓練の実施、AEDのインジケーターの点灯確認等を毎日点検するなど、マニュアルに基づく日頃の備えが実効性を持って行われていた。 ・水害時の市との連携やBCP策定への取り組みも含め、危機管理への意識は高く、年間を通じて安全な管理運営が維持されていた。		
(6) 指定管理料の適正化			市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。		
指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・事業計画書、収支計算書に基づき、市と協議した上で適正な指定管理料の設定を行った。 ・経費節減を念頭に外部委託業務を管理公社が管理する他の施設と共に総合契約を締結することで契約にスケールメリットを持たせ、効率的な施設の運営を行った。 ・軽微な修繕は、職員が行うことで、修繕費を節減することができた。			・指定管理料の設定に関しては、市と十分な協議が行われ、必要な事業の精査と経費節減を考慮された効率的な予算執行がなされていた。 ・他施設との一括総合契約によるスケールメリットの創出や、職員による自主修繕など、経費節減に向けた主体的かつ具体的な経営努力が行われていた。 ・施設の利用状況に応じて、照明の調整や空調設備の温度設定の調整等経費節減に努めていた。		
◆サービスの質の維持・向上 （各10点） ※(7)(10)のみ5点					
(7) 研修計画			職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。		
指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
・自己研鑽に加え、外部講師によるタイムマネジメント研修と人権・コンプライアンス（個人情報保護）・法令実務研修を実施した。			・人権・コンプライアンスや業務管理に関する外部研修が計画的に実施され、職員の資質向上に努めていた。研修成果が日々の適正な施設運営や丁寧な利用者対応に活かされていた。		
(8) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	8点 /10点	市評価理由
・定期的な施設点検において発見された破損箇所については、利用者の利便性向上を目的として、簡易な修繕や設備の更新等を実施した。 ・快適に過ごしていただけるよう、各階控室に和室用のテーブルと椅子を設置した。 ・各階ロッカー室にオムツ交換台を設置し、オムツ替えや授乳・着替え等できる多目的室にリニューアルを行った。 ・経年劣化していた冷蔵庫について、１機更新を行った。			・控室へのテーブル・椅子の配置やロッカー室の多目的室化（オムツ交換台の設置）など、高齢者や子育て世代をはじめとする様々な利用者の目線に立った主体的な改善がなされ、日々の簡易修繕や備品更新も計画的に行われており、利用者が快適に過ごせる環境づくりが推進されていた。 ・日々の施設内点検を通じて汚れや破損などを早期に発見し、簡易な修繕を行い、施設利用者へのサービス向上に努めていた。		
(9) 情報収集（アンケート等）			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	8点 /10点	市評価理由
・葬儀業界の動向把握や葬儀事業者とのコミュニケーションを密にする事による利用者ニーズを把握することで、今後の会館運営の参考になる情報収集(葬儀形態、費用等）を積極的に行った。 ・アンケートで指摘があった通夜後の警備対策について、新たなルールを作成し実施した。 ・施設見学会の実施を試み、参加者からの率直なご意見を頂けた。			・葬儀事業者からの情報収集に加え、施設見学会の開催や利用者アンケートを効果的に活用し、多角的なニーズ把握に努めていた。 ・施設利用者アンケートでの指摘事項（通夜後の警備対策）に対して速やかに新たなルールを作成し実施するなど、把握したニーズを実際の運営改善へ迅速に反映させていた。 ・葬儀事業者と直接コミュニケーションを取ることで、利用者ニーズや事業者の取組等の把握に努め、施設運営に役立てていた。		

(10) 情報発信	当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。

指定管理者評価	4点/5点	指定管理者評価理由	市評価	4点/5点	市評価理由
・市民や新規の市外葬儀社からの問合せに対し、詳細に会館説明を行うとともに見学を促し、会館の特徴・魅力等を発信した。 ・市民課のご支援の下、施設見学会を企画し、広報誌等を通じて会館の特徴・魅力等を発信した。 ・利用者に正確な情報を発信するため、近隣駐車場事情に変更が生じた場合は速やかに修正し、市や公社のホームページも変更した。			・市民課との連携による広報紙を活用した施設見学会の周知や、問い合わせに対する丁寧な見学案内など、施設の魅力や利用情報の周知に努めていた。 ・近隣の駐車場事情の変化に伴い、ホームページの掲載情報を速やかに修正するなど、利用者目線に立った正確な情報発信がタイムリーに行われていた。 ・葬儀会館に関する市民からの相談に対して親切丁寧に説明を行い、葬儀会館の魅力や特徴を伝えていた。 ・市と協議のうえ、葬儀会館の利用に関する情報を葬儀予約システムのお知らせ欄に掲載することで、葬儀業者へ周知することができた。		

(11) 要望・苦情対応	利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	6点/10点	市評価理由
・利用者から要望や苦情があった場合には、当公社で対応できるものは適切かつ迅速に対処し、日誌にその内容を記載した。これにより、職員間で内容を共有でき、その後、同様な事項に対し、統一的な対応をすることができた。市へは連絡会議で報告を行った。 ・要望や苦情等は、公社内で共有するとともに、適宜市へ報告、相談して指示を受け、協力して速やかに適切に対処を行った。			・利用者からの要望や苦情に対し、現場での迅速かつ適切な初期対応が図られていた。また、業務日誌を活用して職員間で情報を共有し、同様の事案に対して統一的な対応（再発防止）ができる体制が構築していた。 ・市への定期報告や必要に応じた適宜の相談・連携も徹底されており、組織として誠実かつ迅速に対処していた。		

◆維持管理 （各3点）

(12) 建物・設備の保守点検・修繕	利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。

指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・建物及び設備の保守点検を年初計画に沿って実施した。突発的な修繕が発生した場合、速やかに対応できる業者とスケジュールを調整し、短期間での修繕を行った。なお、点検、修繕の結果は市に連絡会議で報告した。 ・敷地内の清掃業務を外部委託し、毎日清掃することで、清潔性を維持した。			・年初計画に沿った建物・設備の保守点検が確実に実施され、施設の安全性が終始保たれていた。また、突発的な不具合に対しても、専門業者との迅速な調整により短期間で修繕を完了させ、市への報告も適切に行っていた。 ・日々の清掃徹底により敷地内の清潔性が高く維持されており、利用者が終始、安心・快適に利用できる環境が整備していた。 ・市が実施した公共施設点検の際には、施設の状態に対する詳細な報告と具体的な修繕案を施設側から提案していた。		

(13) 管理記録等の整備・保管	備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。

指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・施設の備品台帳を整備するとともに、各種点検、物品購入、修繕等の記録をファイルし、保管した。 ・毎日の出来事をフォーマット化した記録用紙に記入し、それらをまとめて日誌として保管した。			・備品台帳の確実な整備をはじめ、各種点検、物品購入、修繕記録などが項目ごとにファイリングされ、適正に保管・管理していた。 ・日々の管理状況をフォーマット化された日誌として継続的に記録・保管され、施設の点検記録や修繕履歴等をデータで管理し、適切な管理運営体制が維持され、年1回市へ報告を行っていた。		

◆施設固有の項目 （各10点）

(14) 葬祭等に関する知識等	墓地、埋葬等に関する法律は元より葬祭等に関する深い知識を保有し、利用者等に適切なアドバイスを行うことができたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・葬儀会館の職員間だけでなく、斎場職員と知識や情報を共有、連携して、全ての葬儀会館職員が同様のサービスを提供し、厳粛で丁寧なセレモニーを実施できるよう努めた。 ・葬儀業者へのヒアリング等を通じ、接客での注意点、葬儀の進め方、宗派の違いによる飾り等の知識を習得した。			・斎場職員との密な情報共有や連携を図ることで、葬祭業務を一体的に運営し、職員の知識とサービス品質の向上に努め、厳粛かつ丁寧なセレモニーの執行体制を確立していた。 ・民間葬儀業者へのヒアリング等を通じて、接客の注意点や宗派ごとの専門知識を主体的に習得に努め、利用者個々のニーズに寄り添った質の高いサービスの提供に繋げていた。 ・宗派によって葬儀に対する考え方等の違いがある中、これまでの葬儀会館の管理業務経験を活かし、利用者の立場に立った接客により、ご遺族の心情に十分配慮した接遇を行っていた。		

(15) 式場・ホール等の快適性			清掃等が行き届き、来場者が不安感・不快感を抱くことなくセレモニーが実施できていたか。スペースの有効活用や快適性向上の提案等がなされているか。		
指定管理者評価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	10点 /10点	市評価理由
・利用者が安心して利用できるように、式場・ホール等を常に清掃して清潔に保ち、施設利用者の快適性の向上に努めた。 ・控室へのテーブルや椅子の設置、ロッカー室にオムツ交換台を設置して授乳や着替え等も行える多目的室へ変更するなど、快適性の**向上**に努めた。 ・冷暖房の設定管理や設備等を適切に配置することにより、セレモニーを円滑に執り行うことができるよう対応した。			・施設内の定期的な清掃による衛生環境の維持に加え、控室への備品設置やロッカー室から多目的室への見直し（オムツ交換台の設置等）を行うなど、利用者の視点に立った快適性と利便性の向上が図られていた。 ・冷暖房の適切な温度管理や設備の適正配置により、厳粛なセレモニーを円滑に執行できる環境を整えており、利用者満足度の向上に繋がる適切な施設管理が行われていた。		
(16) 交通整理等の安全対策			大型葬儀等を実施する際に、会葬者の車両等を適切に誘導し混乱を防ぐことができていたか。		
指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	8点 /10点	市評価理由
・施設の入口、駐車場出入口、駐車場への通路など、各所に誘導整理員を配置して車両等を適切に誘導し、事故等のないよう対応した。 ・大型葬儀では、誘導整理員を増やし、有効な配置を考え、適宜事務所と連絡を取り、トラブルなく車両や歩行者を安全に誘導した。			・大型葬儀が執り行われる場合、施設予約の際に葬儀業者と十分に事前打ち合わせを行い、警備会社と連携し誘導整理員を追加配置をするなど参列者の混乱防止や歩行者の安全確保及び車両事故防止等に取組、年間を通じてトラブルや事故なく安全な交通誘導が行われていた。 ・施設の利用に際し、近隣民間駐車場の掲載と利用者が安全に通行できるように配慮した「メモリアルホール駐車場案内」のHP更新を随時行っていた。		

指定管理者評価シート（令和7年度）

1. 施設の概要

施　　設　　名	摂津市斎場	全体評価
施設設置目的（条例）	火葬を執行する施設の管理運営（摂津市斎場条例）	
制 度 導 入 年 月 日	平成18年4月1日	A
指　定　管　理　者　名	一般財団法人摂津市施設管理公社	
指　定　管　理　期　間	令和6年4月1日　～　令和11年3月31日	82点
担　　当　　部　　課	生活環境部市民課	（100点）

2. 施設利用件数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
摂津市斎場	1,216件	1,362件 （12.0%）	1,294件 （-5.0%）			

3. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科　目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指　定　管　理　料	34,419千円	40,259千円 （17%）	38,851千円 （-3.5%）			
使　　用　　料	24,836千円	29,638千円 （19.3%）	19,800千円 （-33.2%）			

4. 評価項目

◆管理運営体制　（各5点）　※(1)(3)(6)のみ3点

(1)　施設設置目的・基本方針

施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。

指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
		・職員が市の設置目的と運営方針を理解し、日々の斎場業務を適切かつ適正に行うことができた。 ・基本方針についても毎月1度行う定例会議に出席し、詳細な市の方針を確認し、職員間で情報共有を図りながらよりよい斎場運営を目指すことができた。			・事業計画書に記載の基本方針について、職員が理解しており、利用者へのサービスの向上に努めていた。 ・毎月の定例会議を通じて市の方針を確認し、職員間で共有・周知する体制を構築していた。 ・組織的な取り組みにより、職員一人ひとりが斎場の設置目的や運営方針を正しく理解し、年間を通じて適切かつ適正な業務執行へと繋げていた。

(2)　市との意思疎通

管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。

指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
		・日々の斎場運営の報告事項や火葬炉の機械の故障など適切に報告を行った。 ・月に一度の定例会議に出席し、日々変化する火葬炉の状況を説明を行うとともに今後の整備状況を協議し、適切な修繕工事を行えるように担当課と意思疎通を図った。			・毎月の定例会議を通じて日々の業務報告や火葬炉の稼働状況・整備状況に関する緊密な協議など、市との連絡調整が機能していた。 ・火葬炉設備の状況については、日常の点検結果及び定期点検の結果が報告され、重要設備の修繕計画に向け、担当課と意思疎通を図りながら運営を進めていた。

(3)　法令・協定書等の遵守

労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。

指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
		・3労働条件や開館時間、利用者の平等利用の確保など、条例・基本協定書の規定を遵守するとともに、全ての設備点検についても法令に基づく点検を行った。 ・法令に基づいた設備の報告についても定例会議と斎場日誌を礎とした報告書を作成し提出した。			・条例や基本協定書に定められた開館時間、利用者の平等利用の確保、労働条件などの基本事項が厳格に遵守していた。 ・各種設備における法定点検の確実な実施に加え、日々の斎場日誌や定例会議の記録を基にした客観的で正確な報告書が作成・提出され、公社とし適正な事務執行が行われていた。

(4) 個人情報保護			個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評 価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・利用者が記入を行う申請書等、故人情報が含まれるものについては厳重に鍵付きの保管庫やパスワードを付けて管理した。 ・参列者やご遺族からの問い合わせについては、法令や個人情報の保護規定に基づき、適切に対応した。 ・事務所での受付について、利用者が受付を行う際、受付業務が適切に終えるように他の方の個人情報が漏れないように心がけた。			・申請書などの個人情報（故人情報を含む）に対し、鍵付き保管庫やパスワードによる厳重な管理を徹底していた。 ・遺族等からの問い合わせへの慎重な対応に加え、複数の利用者が行き交う受付窓口において、他者の情報が目に入らないよう細心の注意を払うなど、個人情報の適切な管理に努めていた。		
(5) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評 価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	4点 /5点	市 評 価 理 由
・防災非常招集連絡系統表や葬儀予約システムの緊急連絡網、火葬炉メーカーとの連絡網について事務所内に掲示し、いつでも対応できるように非常時・緊急時等に対応できるように連絡体制を構築した。また、災害発災時に早急に復旧できるようにBCP（事業継続計画）を策定し、職員間で緊急連絡先の情報共有を図った。 ・事故防止の為、ヒヤリハット事例集を作成し職員間で情報共有を図った。			・各種緊急連絡網（防災非常招集、葬儀予約システム、火葬炉メーカー等）を事務所内に掲示し、職員間で即座に共有できる体制を整え、非常時や緊急時の連絡体制を確立していた。 ・発災時の早期復旧に向けたBCP（事業継続計画）の策定や、事故防止のためのヒヤリハット事例集の作成・共有など、リスクマネジメントに対する一歩進んだ主体的かつ実効性のある取り組みが行われていた。		
(6) 指定管理料の適正化			市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。		
指定管理者 評 価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・市と指定管理料について適宜協議を行い、適正な指定管理料を設定した。また、人権等に配慮しながら効率的に市と協議を行い効率的な火葬業務を行うことで燃料費の節減にも努めた。			・市担当課と緊密に協議を行い、職員一人ひとりが経費節減の意識を高く持ち、限られた財源のなかで効果的な運営が実施され、適正な指定管理料を設定していた。 ・外部委託業務は他の施設と合わせて、長期契約を行い、経費節減に努めていた。 ・火葬炉定期保守点検で発見した軽微な修繕箇所は、可能な限り職員が修繕することで経費節減に努めていた。 ・4号炉の稼動回数を計画的に調整し、火葬業務の効率化を図ることで、燃料費の節減に努めていた。 ・施設の利用状況に応じて、照明の調整や空調設備の温度設定の調整等経費節減に努めていた。		
◆サービスの質の維持・向上 （各10点） ※(7)(10)のみ5点					
(7) 研修計画			職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。		
指定管理者 評 価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	4点 /5点	市 評 価 理 由
・毎年、職員の資質向上のため定期的に接遇研修と人権について研修を行なっている。また、行なった内容について職員研修復命書を提出し確認作業を行い日々の業務に実践している。			・接遇や人権等に関する研修が計画的に実施され、組織的に日々の業務への実践・定着を図っており、確実な教育体制と職員の資質向上へ繋げていた。 ・火葬炉操作研修で習得した専門知識を日々のメンテナンス業務に活かすとともに、火葬炉の修繕時には、培った知識を、施工業者との協議の上、市へ適切な修繕方法を提案するなど、実務に効果的に反映していた。		
(8) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評 価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市 評 価	8点 /10点	市 評 価 理 由
・ご収骨の際、ご遺族が後日納骨等でお困りにならないように書類の受け渡しの際に埋葬許可証の取扱いについて説明を行っている。 ・基本的に、ご入場の際にお骨壺をお預かりし、複数の骨壺がある場合については分骨証明書の有無について確認し、利用者のサービス向上に努めている。また、高齢のご遺族の場合には備え付けの長椅子を薦めるのではなく、個別の椅子をお貸しして故人とのお別れに配慮するよう努めた。			・ご収骨時における埋葬許可証の取扱い説明や、分骨証明書の有無の事前確認など、利用者が後日困らないよう先回りした、親切かつ丁寧な対応を心がけ、利用者との信頼関係構築に努めていた。 ・ご高齢の遺族の状況に応じて、個別の椅子を案内するなど、遺族の心身の負担に寄り添ったきめ細やかな配慮が現場で実践されていた。 ・斎場の施設内では、利用者が快適に過ごせる環境づくりを行い、定期的に設備の清掃・メンテナンスを実施し、空気環境の衛生を保っていた。また、ロビーに関しては、常に床面のモップがけを実施し、清潔感を保ち、来場者に落ち着いた印象を与えるよう努めていた。		

(9) 情報収集（アンケート等）	利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・せっつメモリアルホールでの葬儀を経由する際に、アンケートの実施を行い利用者のニーズや満足度などを把握するために取り組みを行っている。 ・要望でできる取り組みについては、予算の許す限り検討し市と協議を行った上で、積極的に利用者の満足度を高めるためにアンケートを活用している。			・施設を利用したご遺族等を対象にアンケート調査を実施し、利用者の生の声や満足度の把握に努め、寄せられたニーズや要望を整理、分析した上で設備の改善や改修、収骨等セレモニーの改善を行うなど、利用者の意見を反映した対応を行っていた。		

(10) 情報発信	当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。

指定管理者評価	3点/5点	指定管理者評価理由	市評価	3点/5点	市評価理由
・当該施設の利用情報については、葬儀予約システムのお知らせ欄への掲載と葬儀予約システムの登録業者に直接郵送する方法で市と協議の上、情報発信を行っている。			・斎場の利用に関する情報について、市と協議の上、葬儀予約システム登録業者への郵送及びお知らせ欄へ掲載内容を発信することで、葬儀業者へ適切で効果的な情報発信が行われていた。 ・斎場に関する葬儀業者や市民からの問い合わせや相談に対して、親切で丁寧な対応を行い、情報発信していた。		

(11) 要望・苦情対応	利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	6点/10点	市評価理由
・せっつメモリアルホール利用者のアンケート等を基に、利用者からの要望や苦情について対応している。物理的な部分については対応が難しい部分もあるが、利用者の声を実現できるように市と協議を行い、適切に対応している。			・アンケート等から得られた利用者からの要望や苦情に対し、真摯かつ適切に対応できる体制を構築していた。 ・利用者や葬儀業者からの要望や苦情等を、管理公社事務局及びメモリアルホール、斎場職員で情報共有し、迅速に対応できる体制を確立していた。 ・これまでの事例を職員間で情報共有し、苦情の再発防止に努め、処理内容については全て記録し、適宜、市へ報告していた。		

◆維持管理 （各3点）

(12) 建物・設備の保守点検・修繕	利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。

指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・建物、設備の点検とメンテナンスを日々行い、施設全体の状況把握に努めた。 ・適切に利用者の安全を重視し、保守保全に努めた。 ・利用者が快適に利用できるように駐車場等清掃を行った。 ・火葬炉についても火葬炉メーカーと毎年保守点検契約を結び、次年度に向けた修繕を心がけ安全性を高めるように努めた。			・日々の点検や清掃から、専門性の高い設備の維持管理に至るまで、利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう適切な保守保全が行われていた。 ・来場者が最初に目にする緑地帯や駐車場等の清掃を徹底し、快適な環境づくりに努めていた。また、自然災害に備え、屋上の排水溝や施設周辺側溝の清掃をこまめに行うなど施設を常に良好な状態に保っていた。 ・火葬炉修繕工事の打合せ協議に参加し、施設側から要望や提案が行われ、スムーズに修繕工事を完了することができた。また、火葬炉の保守点検結果に基づき、次年度を見据えた保守・修繕計画が提案されていた。		

(13) 管理記録等の整備・保管	備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。

指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・備品台帳をはじめとした、整備、修繕について記録し保管している。 ・外部からの立会がある箇所については自主的に点検記録をとって保管し、立会の資料としても活用している。			・備品台帳や修繕履歴などの基本情報が更新や追加、廃棄に合わせて適宜更新し、適切に保管され、業務の確実性を高めるための主体的な記録管理が行われていた。 ・施設の点検記録や修繕履歴等はデータ化して、施設の状況を把握しやすくなっており、年1回市へ報告していた。 ・火葬炉の修繕について、定期点検結果に基づく具体的な提案があり、提案に至った経過等について、設備維持管理計画書を作成し記録していた。		

◆施設固有の項目 （各10点）

(14) 火葬炉設備の管理運営	火葬炉設備等の点検修理を適切に行い、安全に火葬を行うことができたか。

指定管理者評価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	10点 /10点	市評価理由
・日々の始業前点検を実施することで、火葬炉の状態を把握することができ、急な機械トラブルに対しても適切に対応することができた。 ・火葬件数の増加に伴い、日々の定期点検実施と職員による月1回のメンテナンス作業を行うことにより、火葬業務を安全に実施することができた。			・自主的な点検記録の作成をはじめ、整備・修繕履歴の確実な管理・保管により、火葬炉設備の安全な運行管理体制が図られ、適切な点検修理のもと、安全に火葬業務を実施していた。 ・火葬炉操作研修で習得した専門知識を活かし、日常の点検に加え、計画的に2階機械室のメンテナンス及び台車のグリースアップ等の整備を斎場職員が実施していた。これにより不具合を未然に防ぎ、火葬炉設備を常に良好な状態に保っていた。 ・火葬炉設備の動力盤等更新に伴う修繕工事において、施工業者との事前協議に参加し、施設側からの意見と提案が積極的に行われ、結果、斎場を休場せず、部分運用しながら円滑に修繕工事を実施することができた。 ・炉制御盤の不具合や炉内台車等の不具合を発見次第、メーカー担当者に連絡を行い、修繕方法について協議を行い、斎場の火葬運営に影響がないよう管理運営を行っていた。 ・火葬炉設備に緊急事態が生じた場合への対応と準備ができ、マニュアルが適宜更新されていた。		

(15) セレモニーの遂行能力と葬祭等に関する知識	利用者の期待に応えるセレモニーを行い、墓地、埋葬等に関する法律は元より葬祭等に関する深い知識を保有し、利用者等に適切なアドバイスを行うことができたか。

指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	8点 /10点	市評価理由
・墓地埋葬法を基に、火葬許可証の説明や埋葬に関することを適切に利用者に説明を行っている。 ・収骨後の埋葬許可証の説明については、骨壺に収めるかどうかの確認と埋葬許可証はどうような効力があるのかを説明し、利用者の理解を得ると同時に紛失防止にならないように葬儀会社に確認しながらアドバイスも行っている。			・『墓地、埋葬等に関する法律』等の関係法令に関する深い知識に基づき、ご遺族や関係事業者に対して適切かつ安心感のあるアドバイスが行われていた。 ・収骨時の埋葬許可証の取扱いや効力について、ご遺族の理解を促すとともに、葬儀会社とも連携して紛失防止を図るなど、実務面での的確なサポートがなされていた。 ・人生の重要な節目において、利用者が迷うことなく手続きを進められるよう、専門知識に裏付けられた質の高いセレモニー遂行と丁寧なサポートが行われていた。		

(16) 近隣住民等への配慮	近隣住民へ配慮し、適切に施設を運営できていたか。

指定管理者評価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	10点 /10点	市評価理由
・墓参者への挨拶や墓参者が乗り入れされた自家用車の移動のお願いなど適切に行うことができた。 ・火葬場での修繕工事等については、事前に掲示等でお知らせを行い、墓地管理委員会の役員の方々との樹木管理のお手伝い等、近隣等の信頼関係の構築に努めた。			・周辺環境や地域住民の感情に配慮すべき施設において、近隣住民や墓地関係者との良好な信頼関係の構築に努め、適切に施設運営が行われていた。また、墓参者の車両移動の促しなど日常的なマナー維持の取り組みに加え、施設の修繕工事の際には事前に掲示・お知らせを行うなど、近隣への丁寧な周知を行っていた。 ・地域の墓地管理委員会と協働して樹木管理の手伝いを行うなど、単なる施設管理にとどまらず、地域社会と顔の見える良好な関係を築いていた。		

指定管理者評価シート（令和７年度）

1. 施設の概要

施　　設　　名	保健センター	全体評価
施設設置目的（条例）	市民の健康の保持及び増進を図る（摂津市立保健センター条例）	
制 度 導 入 年 月 日	平成18年4月1日	A
指　定　管　理　者　名	一般財団法人摂津市保健センター	
指　定　管　理　期　間	令和6年4月1日　～　令和11年3月31日	77点
担　　当　　部　　課	保健福祉部保健福祉課	（100点）

2. 検診受診者数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
保健センター	3,817人	3,742人 (-2.0%)	3,663人 (-2.1%)			

3. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科　目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指　定　管　理　料	161,899千円	189,995千円 (17.4%)	195,507千円 (2.9%)			

4. 評価項目

◆管理運営体制　（各5点）　※(1)(3)(6)のみ3点

(1)　施設設置目的・基本方針			施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。		
指定管理者評価	2点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	2点 /3点	市評価理由
・「市民の健康 みんなの笑顔 摂津市の元気をつくります」を基本理念として掲げ、各職員の名札に当該文言を記載し、意識付けを行った。 ・人材育成基本方針及び人事評価制度を通して、センターの使命を個々の職員が理解し、それに沿った行動がとれていた。 ・令和8年度は、摂津市保健センター創立50周年であり、職員会議や担当委員による会議を行い、保健センターの理念の再確認及び今後の運営について共有していた。			・施設の基本理念を明確に掲げるとともに、職員への周知及び意識付けが継続して行われていた。 ・人材育成方針や職員会議等を通じて、施設設置目的に沿った運営方針の共有が図られていた。		

(2)　市との意思疎通			管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
・保健福祉部の部課長会の議事内容について共有した。 ・月次報告などで市と密に連携を図り、市保健福祉部全体の意向に基づく効率的なセンター運営を図った。 ・健（検）診等の事業ごとに、市担当課を含めた専門職間で打合せを実施し、予算算出根拠の見直しを行った。また、適時、事業内容を精査及び見直しを図り、効果的な事業運営を図った。 ・例年と同様、市保健福祉課と月1回連絡会を実施して事業の進捗状況や情報共有、課題解決に向け検討を行った。また、市高齢介護課とも年数回連絡会を実施し、通所事業や地域での事業について、課題の共有や今後の事業展開、効果検証等の検討を行った。 ・市民からのクレームに対しては、速やかに状況を確認し、市保健福祉課へ報告した。また、継続的に状況確認し改善に向けて取り組んだ。			・月次連絡会や事業ごとの打合せを継続的に実施し、事業運営上の課題や改善事項について市との情報共有及び協議が適切に行われていた。 ・苦情対応等について速やかに報告・連携が図られていた。		

(3) 法令・協定書等の遵守	労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。

指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・条例、基本協定書、年度協定書等に基づき、事業を実施した。 ・市と国立循環器病研究センターとの基本協定書に基づき、国循、医師会、管理者の三者で特定健診等への協力に関する覚書を交わし、健診事業を展開している。			・条例、協定書等に基づき適切に事業運営が行われていた。 ・関係機関との協定等に基づき、適切な連携体制のもと事業が実施されていた。		

(4) 個人情報保護	個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。

指定管理者評価	4点/5点	指定管理者評価理由	市評価	4点/5点	市評価理由
・プライバシーマーク基準に準じた運用を実施した。 ・個人情報に関する書類は鍵付きの専用ロッカーに保管し、特定の職員しか管理出来ないようにした。また、書類を適正に管理し廃棄年度に廃棄した。 ・特定個人情報においては、その取り扱いに関する規程を定め、マイナンバー制度に準拠した厳格な取り扱いをした。 ・保健センター内で個人情報保護研修を実施した。 ・特定健診やがん検診の結果通知においては、特定記録郵便で通知した。郵送する健診問診票の電話番号の記載を中止するなど、誤送時のリスクを考慮し、書類の内容を適宜見直ししている。			・個人情報保護に関する規程及び管理体制を整備するとともに、プライバシーマーク基準に準じた運用を実施し、個人情報の適切な管理が行われていた。 ・個人情報保護研修の実施や通知方法の見直し等、個人情報漏えいリスク低減に向けた取組が行われていた。		

(5) 非常時・緊急時等対応	マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。

指定管理者評価	5点/5点	指定管理者評価理由	市評価	4点/5点	市評価理由
・「摂津市保健センター事故防止および事故発生時・緊急時の対応マニュアル」や「地震等防災対策マニュアル」「事業継続計画（BCP)」を整備した。事故については、発生することを前提として事後の処置対応に万全を期していた。 ・年2回避難訓練を実施し、通所介護事業の利用者も参加した。保健センター3階リハビリ室から屋外階段を利用し、職員が避難誘導を行った。 ・災害研修では、車いす使用者が屋外階段から避難することを想定し、車いす避難介助研修を開催した。車いす操作の習得に努め、車いす避難介助方法を学んだ。また、災害Web171を活用した職員の安否確認や、消火器・消火栓・防火シャッター等防火設備の確認を実施した。 ・「ヒヤリ・ハット」の報告、情報共有、対応策の検討により、再発防止に努めた。 ・改正労働安全衛生規則の施行に伴い、熱中症の報告体制の整備や応急処置のフロー図を作成し職員へ周知した。また、空調ベスト等、熱中症対策に必要な物品を準備した。			・各種マニュアル及びBCPを整備するとともに、避難訓練や災害研修を実施し、非常時対応体制の強化が図られていた。 ・車いす利用者を想定した避難介助研修や熱中症対策等、実践的な取組が実施されていた。		

(6) 指定管理料の適正化	市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。

指定管理者評価	2点/3点	指定管理者評価理由	市評価	2点/3点	市評価理由
・令和7年度の指定管理料返還金は約3768万円と令和6年度の返還金と比較して、約1115万円の増であった。 　この返還金増の要因は、令和7年度の指定管理料は、令和6年度と比較して約1667万円の増であったが、事業の費用が令和6年度とほぼ同額であったのに対し、収益は令和6年度と比較して約556万円の減であったため、この指定管理料の増額分から収益減を差し引いた差額が、指定管理料返還金の増になったものである。 　今回の指定管理料の増額は、主に任期付契約職員に対する人件費の大幅な見直しに伴う財源確保のためになされたものであるが、実際は数年に渡って単価改定を実施することにより増額分を全額執行しなかったため、結果的に返還金の増になったものである。 ・市保健福祉課、市国保年金課、市高齢介護課と連携し予算算出根拠の見直しを行った。適時、事業内容を精査・見直しし、効果的な事業運営に向け取り組んでいる。 ・極端に使用頻度が低下した軽自動車1台を摂津市に寄附することで、軽自動車に係る維持費や保険料の低減に務めた。			・市と連携し、予算算出根拠や事業内容の見直しを行い、効率的な事業運営に努めていた。一方で、多額の返還金が生じていることから、より適切な予算執行及び収支見込みの精査が望まれる。		

◆サービスの質の維持・向上 （各10点） ※(7)(10)のみ5点

(7) 研修計画	職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。

指定管理者評価	5点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	5点 /5点	市評価理由
・人材育成基本方針に基づき研修体系を確立し、市主催の階級別研修や専門研修などの研修に取り組んでいる。 ・年間研修計画に位置付けている研修については、担当職員を中心に研修を企画し、職員全体に対する研修を実施した。 ・感染症研修（テーマ『結核について』）や災害研修、高齢者虐待研修、ハラスメントに対する理解を深めるための人権研修、接遇研修、個人情報保護研修など実施し職員の資質向上に努めた。			・年間研修計画に基づき、専門研修や接遇研修、人権研修等が計画的に実施されていた。 ・感染症、災害、高齢者虐待等、多様なテーマについて研修を実施し、職員の資質向上に努めていた。		

(8) 利用者サービスの向上	利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。

指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	8点 /10点	市評価理由
・新型コロナウイルス感染症が5類に移行した後も引き続き、消毒液の設置や受診者へのマスク勧奨等、感染症拡大防止策を講じて、安心・安全な事業運営に努めた。 ・ホームページに健診やがん検診の申込み状況、事業の実施の有無等の新着情報を随時掲載し、予約しやすい体制を構築した。 ・健診待合スペースでの情報パネルの設置や健診補助スタッフの配置、また健診結果通知までの期間短縮など利用者サービスの向上に努めた。 ・現役世代を含む幅広い層に対して健（検）診の受診機会を拡充するため、土日実施やセット健診実施日に乳がん・子宮頸がん検診も同時実施する等、健（検診）診の利便性の向上を図った。 ・令和8年度の事業計画書に指定管理運営方針を示し、健診や介護予防事業等の課題や改善策等を記載した。 ・地域からの要望による専門職の講師派遣の依頼件数が増えているため、当該派遣体制を整備し、可能な限り受け入れた。また、講話内容の一覧表を作成し、より興味深い講話を選択できるよう工夫した。 ・通所介護事業所においては、例年クリスマス会を開催し、令和7年度はバンドグループによる演奏会を企画し、利用者から好評を得た。 ・市教育支援課からの依頼を受け、医療的ケア児に対し訪問看護を実施し、胃ろう注入の支援を実施した。			・土日実施やセット健診時の同時検診実施等、利用者の利便性向上に取り組んでいた。 ・健診待合スペースへの情報パネルの設置、健診補助スタッフの配置、健診結果通知までの期間短縮を行うとともに、地域からの要望に応じた専門職の派遣体制を整備するなど、利用者サービス向上に向けた取組が実施されていた。		

(9) 情報収集（アンケート等）	利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。

指定管理者評価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	6点 /10点	市評価理由
・「ご意見箱」を設置し、常時意見を受け付けた。 ・通所介護事業所では、令和6年9月に実施したアンケート結果を踏まえ、リハビリプログラムの見直しを図った。またニーズが高かったクリスマス会を令和6年度に引き続き令和7年度も開催した。 ・健（検）診事業では、日頃から受診者のニーズ把握に努め、個人情報の記載についてのご意見を受け、胃がん・大腸がん・肺がん検診の問診票の見直しを行った。 ・保健事業や介護予防事業においては指導効果の把握・評価を実施し、結果をフィードバックしてモチベーションの向上を図った。 ・通所型サービスCにおいては、高齢介護課と連携し、事業の効果検証に向け、データ収集を開始した。			・過去のアンケートやモニタリング等を通じて利用者ニーズの把握に努めるとともに、結果を踏まえた改善や事業効果の検証に取り組んでいた。		

(10) 情報発信	当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。

指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	4点 /5点	市評価理由
・ホームページや広報誌に加え、市庁舎、コミュニティプラザ、公民館等の掲示板に情報の掲示を行った。 ・ホームページでは、リアルタイムな発信が可能となり、最新情報の発信を行った。 ・窓口に設置している健幸マイレージの送信機横に、運動講座に関するチラシを置く等工夫を行った。 ・トワイライトエクササイズ講座の啓発動画を作成し、事務室窓口にタブレットを設置し啓発に取り組んだ。また、通所型サービスCの事業について市民に広く発信できるよう、動画作成を開始した。			・ホームページや広報媒体等を活用し、適切な情報発信が行われていた。 ・動画作成や施設内での啓発等、利用促進に向けた工夫が行われていた。		

(11) 要望・苦情対応	利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
8点/10点	・「ご意見箱」を設置し、常時意見を受け付けた。 ・苦情内容は、業務改善のヒントとして捉え、「市民の声」「ヒヤリハット」として苦情等を分析し、再発防止策を検討した。当年度には前年度の課題となった同様の苦情がなかった。また、苦情内容等は随時、職員間で情報共有した。 ・要望等の内容については職員間で共有・検討し、可能なものは即時に対応することとしていた。	8点/10点	・対応マニュアルに基づき、市への情報共有を図るとともに、要望や苦情について職員間で情報共有し、迅速な対応が行われていた。 ・「市民の声」や「ヒヤリ・ハット」として苦情内容を分析し、再発防止策を検討・実施した結果、前年度に課題となった同様の苦情は発生しておらず、継続的な業務改善につなげていた。

◆維持管理 （各3点）

(12) 建物・設備の保守点検・修繕	利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
3点/3点	・終業時に施錠確認を兼ねて施設の点検を行い、必要があれば施設を管理しているコミュニティプラザに連絡する体制を整えていた。 ・施設設備のトラブル等があれば、市保健福祉課に報告し情報共有を行った。 ・機器の保守業者と密に連絡を取り、必要に応じて点検を実施した。 ・令和7年度も所有自転車の定期点検を継続実施し、適切な管理に努めた。 ・古くなった自転車3台を廃棄し、新たに電動自転車を3台購入した。また、破損した備品を廃棄するなど、備品の適正な管理を行った。 ・極端に使用頻度が低下した軽自動車1台を摂津市に寄附し、車両における所有台数の適正化を図った。	3点/3点	・施設点検や設備管理を適切に実施するとともに、必要に応じて市及び保守業者との連携を図り、安全な施設管理に努めていた。 ・備品及び車両の適正管理が行われていた。

(13) 管理記録等の整備・保管	備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
3点/3点	・備品台帳、車両管理関係書の点検を行い、健診や介護サービス事業の提供に支障をきたさないよう適正な管理に努めた。 ・備品を購入した時は、その都度備品台帳に記載して管理した。また廃棄時にも同様に、台帳にて管理した。	3点/3点	・備品台帳や各種管理記録について、適切な整備及び保管が行われていた。

◆施設固有の項目 （各10点）

(14) 特定健診等の取組	特定健診(「セットプラン」、「基本プラン」)の定員に対し受診者は充足されているか。

指定管理者評価	指定管理者評価理由	市評価	市評価理由
8点/10点	・令和6年度と比較して受診者数が79名減少となったが、コロナ前とほぼ同水準の受診者数に達し、定員に対する充足率が約84%となった。 ・実施を要望する声があるため、セット健診の土日開催日を複数設定している。 ・令和7年度初めてセット健診と乳がん・子宮頸がん検診を同日実施した。受診者から好評であったことから、令和8年度は実施回数を増やし（R7年度は1回、令和8年度は6回実施）、現役世代にとって、健診を受診しやすい環境づくりに取り組んでいく。 ・健診受診者に、関係機関のチラシ（イベント情報や講座情報など、健康に関わるもの）を配布し、各種情報の周知に努めた。 ・要保健指導対象者に対し、専門職の指導講座の参加を促すため、市国保年金課と案内パンフレットの見直しを実施した。 ・糖尿病性腎症重症化予防事業の対象者が参加しやすい環境づくりに向けて市国保年金課と協議し、指示を出すかかりつけ医への啓発活動や対象者向け案内パンフレットの見直しを実施した。 ・若年者健診について、医療機関での受診や日曜日の受診要望があることを市国保年金課へ伝え、日曜日に開催される出張健診で若年者健診を受診できないか提案した。その他、受診者からの要望を、適宜市担当課へ伝え、情報共有、課題解決に向けた検討を行った。 ・市国保年金課が業者委託にて実施している出張健診に同行して出張特定保健指導を実施した。特定保健指導実施率としては約86%であった。	8点/10点	受診者ニーズや事業実施上の課題を把握し、市国保年金課と情報共有・協議を行いながら、受診環境や保健指導の改善に取り組んでいた。特に、現役世代が受診しやすい環境づくりとして、令和7年度に初めてセット健診と乳がん・子宮頸がん検診を同日に実施し、受診者から好評であったことを踏まえ、令和8年度は実施回数を拡充することとしている。 ・要保健指導対象者や糖尿病性腎症重症化予防事業対象者への案内方法の見直し、出張特定保健指導の実施等、課題を踏まえた事業改善が行われていた。

(15)　がん検診事業の取組			受診者の利便性が向上する取組みを行っているか。		
指定管理者 評　価	8点　/10点	指定管理者評価理由	市 評　価	8点　/10点	市　評　価　理　由
・土日開催日を複数設定し、現役世代も受診しやすい体制とした。 ・令和7年度、初めて胃・大腸・肺・乳・子宮頸がん検診を同日実施した。受診者数が定員を満たし好評であったので、令和8年度は回数を増やして継続実施する。（令和7年度はセット健診で1回実施・単独がん検診で5回実施、令和8年度はセット健診で6回、単独がん検診で4回予定） ・セット健診受診時の問診で、乳がん・子宮頸がん検診の対象者へ受診勧奨を行い、検診の受診率向上に努めている。 ・前年度に引き続き、子宮頸がん検診日の保育体制を強化し、子育て世代の方が受診しやすい環境を整備した。			・土日実施や複数検診の同日実施等、受診者の利便性向上に向けた取組が行われていた。 ・令和7年度に新たに実施した胃・大腸・肺・乳・子宮頸がん検診の同日実施について、実施結果を踏まえて令和8年度は実施回数を拡充することとしており、課題や実績を踏まえた継続的な事業改善が図られていた。		

(16)　健康教育事業の取組			生活習慣病の予防その他、健康に関する事項について正しい知識等の普及を図る各種講座が開催されているか。		
指定管理者 評　価	8点　/10点	指定管理者評価理由	市 評　価	6点　/10点	市　評　価　理　由
・駅前立地の保健センター施設の有効活用と、幅広い市民の健康増進を目的とし、トワイライトエクササイズ講座を実施した。 ・ふれあいリハサロン、つどい場支援、はつらつ元気でまっせ講座、脳トレ体操普及サポーター養成講座など介護予防に資する講座を開催した。 ・シルバー人材センターや市民団体等からの依頼を受け、専門職を講師として派遣し、生活習慣病予防や介護予防に資する講話や体操を実施した。講話内容の一覧表を作成し、より興味深い講話を選択できるよう改善した。。 ・健康づくりグループ支援に関して、市保健福祉課・市高齢介護課・市国保年金課・市地域包括支援センターと合同会議を開き、講座開催だけでなく、適宜自主グループに出向いて健康講話や体操など支援を実施した。			・介護予防や生活習慣病予防に関する各種講座を実施するとともに、地域団体等への専門職派遣や関係機関との連携により、幅広い健康教育事業に取り組んでいた。		

指定管理者評価シート（令和7年度）

1. 施設の概要

施　　設　　名	休日小児急病診療所	全体評価
施設設置目的（条例）	休日における小児の急病患者の診療を行う （摂津市立休日小児急病診療所条例）	
制 度 導 入 年 月 日	平成18年4月1日	A
指　定　管　理　者　名	一般財団法人摂津市保健センター	
指　定　管　理　期　間	令和6年4月1日　～　令和11年3月31日	78点
担　　当　　部　　課	保健福祉部保健福祉課	（100点）

2. 施設利用者数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
休日小児急病診療所	1,481人	1,237人 (-16%)	1,191人 (-4%)			

3. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科　目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指　定　管　理　料	4,149千円	9,850千円 (137.4%)	8,091千円 (-17.9%)			

4. 評価項目

◆管理運営体制　（各5点）　※(1)(3)(6)のみ3点

(1)　施設設置目的・基本方針			施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。		
指定管理者評価	2点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・休祝日の昼間時間帯における小児一次救急の役割を果たし、市民が安心出来る医療体制を継続的に確保するという方針のもと、適切な管理運営に努めた。 ・休日診療所に従事する職員間で,日報や定期的に開催するミーティングで意見交換や情報共有を行った。また課題を共有し、課題解決に向けた取り組みを行った。			休日における小児一次救急医療機関として、市民が安心して受診できる医療体制の確保に努めるとともに、職員間での情報共有や課題整理を行い、施設設置目的に沿った運営が行われていた。		

(2)　市との意思疎通			管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
・市との連絡調整が必要な場合は、速やかに連絡し、迅速に対応できる体制を構築していた。 ・令和7年11月、インフルエンザの流行により受診者数が急増した際には、市への報告・相談に加え、各医療スタッフ担当者と連携を図った。また、安全な医療体制を整備するため、緊急的に従事する職員を増員し対応した。 ・市との連絡会の中で適時、受診者状況を報告し、情報共有を行った。特に、11月からインフルエンザが終息する令和8年2月頃まで、感染症の診断件数も含めた受診者実績の報告を行った。また令和8年1月には年末年始の実績を報告した。			・受診者数の増加時を含め、市への報告・相談及び関係職種間との連携が適切に行われていた。 ・感染症流行時には、受診状況や診断件数等について適時情報共有が図られており、市との連携体制が適切に確保されていた。		

(3)　法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・診療時間や受診対象者（15歳以下の小児）等、事業の実施にあたっては、条例や基本協定書に定められた事項を遵守し、適切な管理運営を行った。			・条例及び協定書等に基づき、診療対象者や診療時間等を適切に遵守し、適正な施設運営が行われていた。		

(4) 個人情報保護	個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。

指定管理者評価	4点/5点	指定管理者評価理由	市評価	4点/5点	市評価理由
・カルテ等の個人情報書類は、専用ファイルに綴じて鍵付きのロッカーに保管し、ロッカーは必要時以外常に施錠していた。 ・診療日以外は、清掃時を除いて常に出入口を施錠して、関係者以外の立ち入りを禁止していた。 ・保健センター職員向けの個人情報保護研修を実施した他、プライバシーマーク基準に準じた運用を実施した。			・カルテ等の適切な保管及び施錠管理を行うとともに、個人情報保護研修の実施やプライバシーマーク基準に準じた運用を実施するなど、個人情報保護に関する適切な取組が行われていた。		

(5) 非常時・緊急時等対応	マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。

指定管理者評価	3点/5点	指定管理者評価理由	市評価	3点/5点	市評価理由
・「一般財団法人摂津市保健センター新型インフルエンザに対する事業継続計画」と、その下部に位置づけられる「摂津市立休日小児急病診療所帰国者・接触者外来運営マニュアル及び新型インフルエンザ対策BCP」を必要に応じて更新した。 ・緊急時の連絡体制について、職員間で確認すると同時に共有を図った。 ・受診者が急増した場合に備え、臨時駐車場の確保や施設の空き部屋の臨時使用（以下「2階待合室」とする）等、受診者が分散して待機できるようマニュアルを整備し、職員に徹底した。 ・受診者急増時の職員体制について見直しを図り、受診者数を基準とした医師を含めた従事スタッフの増員体制マニュアルを作成し、急増時でも安全な医療を提供できる体制を整備した。			・BCPや各種マニュアルの整備・更新を行うとともに、感染症流行時に備えた待機場所確保や人員増員体制の整備など、受診者急増時を想定した実践的な対応体制が構築されていた。 ・施設の性質や開所時間の関係上、実際の利用者との避難訓練は困難ではあるが、利用者を想定した避難訓練などにも取り組んでもらいたい。		

(6) 指定管理料の適正化	市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。

指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・休日小児急病診療所の指定管理料は、予期しない感染症の流行等に伴う受診者数の大幅な増減に大きく影響を受けるため、適正な金額の設定は事実上困難である。 ・毎月末に医薬品や検査キットの棚卸を実施して医薬品の過剰在庫を防ぐ等、可能な限り経費節減に取り組んだ。 ・同じ効能で複数取扱のある薬剤や、使用頻度の少ない薬剤については、医師や薬剤師と相談して取り扱いを中止するなど見直しを行った。逆に、必要な薬剤については、医師の助言により、取り扱いを開始した。			・感染症流行等による受診者数変動の影響を受ける中においても、医薬品在庫管理や薬剤見直し等により、経費節減及び効率的な施設運営に努めていた。		

◆サービスの質の維持・向上 （各10点） ※(7)(10)のみ5点

(7) 研修計画	職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。

指定管理者評価	5点/5点	指定管理者評価理由	市評価	5点/5点	市評価理由
・人権研修、接遇研修を実施した。接遇研修では、カスタマーハラスメントを意識し、「対応が難しい方と対話するためのコミュニケーション術」について学んだ。 ・随時、休診事務やレセプトコンピュータのマニュアルの整備を行った。また、定期的に事務研修やレセプトコンピュータ操作研修を実施し、職員の資質向上を図った。また、マニュアル更新の際には、LINEを活用して随時情報共有できる体制を整えた。			・接遇研修、人権研修、事務研修等を計画的に実施するとともに、診療事務に係る専門性・技能の向上を図るため、事務研修及びレセプトコンピュータ操作研修を複数回実施していた。 ・マニュアル整備や情報共有体制の充実により、職員の資質向上に努めていた。		

(8) 利用者サービスの向上	利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・二次医療機関の受診結果を担当医師にフィードバックし、適時、情報共有を図った。 ・マイナンバーカードの取り扱いについて、スマホ専用の読み取り機を導入し、また医療費助成及び医療扶助のオンライン資格確認の環境を整備し、受診者の利便性の向上を図った。 ・熱中症に対する電話相談の際に、スタッフが統一した対応を行い安定した医療を提供できるよう、熱中症対応マニュアルを作成した。 ・受診者急増時に使用する2階待合室の場所が分かりやすいよう、案内看板を作成した。また、駐車場が満車の場合に備え、配布用の近隣駐車場のご案内を作成し、混雑時にもスムーズに対応できるように努めた。 ・インフルエンザ診断時に配布する、出席停止期間が記載された説明用紙を見直し、より分かりやすい内容に改善した。また裏面には、インフルエンザ以外の出席停止期間を整理した表を印刷し、様々な感染症に対応できるよう工夫した。 ・当センターの看護職員が中心となり、看護師会や薬剤師会と連携を図り、処置に関する必要物品の見直しを行った。（嘔吐時の物品整理、紙オムツの確保など）			・オンライン資格確認環境の整備や案内表示の工夫、熱中症対応マニュアル整備等、利用者の利便性向上及び安全確保に向けた取組が実施されていた。 ・感染症対応に係る説明資料の改善など、利用者目線を意識した改善が図られていた。		

(9) 情報収集（アンケート等）	利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。

指定管理者評価	6点/10点	指定管理者評価理由	市評価	6点/10点	市評価理由
・窓口に「ご意見箱」を設置し、利用者の要望をいつでも受けられるようにした。 ・受診者から要望があった場合、その要望について速やかに担当職員間で情報共有を図った。 ・受診者急増時に、ホームページ上での情報発信方法を検討する際、他診療所の情報発信の方法について情報収集を行い、より適切な情報発信の内容を検討した。			・意見箱設置等により利用者ニーズ把握に努めるとともに、受診者急増時の情報発信方法について他施設の事例収集を行うなど、改善に向けた取組が行われていた。		

(10) 情報発信	当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。

指定管理者評価	4点/5点	指定管理者評価理由	市評価	4点/5点	市評価理由
・市の年間日程表、広報誌（毎月）及び市のホームページに、休日診療所の情報を掲載した。また、当法人のホームページにおいても休日診療所の情報を発信し周知を図った。 ・令和7年11月インフルエンザの流行による受診者数の急増時には、ホームページ上に、流行の状況や混雑の状況を掲載し、市民へ分かりやすく発信した。			・広報紙やホームページ等を活用し、施設情報の周知を適切に実施していた。 ・感染症流行時には混雑状況等について迅速な情報発信を行い、市民への周知に努めていた。		

(11) 要望・苦情対応	利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。

指定管理者評価	10点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・利用者からの要望や苦情は、「市民の声」や「ヒヤリ・ハット」として報告する上、担当職員間で会議を開いて速やかに情報共有すると同時に、迅速に市に報告する体制を整備していた。令和7年度は、利用者からの要望や苦情は特になかった。			・利用者からの要望や苦情があった際には、職員間で情報共有を図るとともに、速やかに市へ報告できる体制が整備されていた。 ・令和7年度は利用者からの要望や苦情はなかったが、苦情等を未然に防げるように職員が感じた「ヒヤリ・ハット」報告等を活用し、業務改善に努めていた。		

◆維持管理 （各3点）

(12) 建物・設備の保守点検・修繕	利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。

指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・診療日当日の診療時間前に、従事スタッフが各設備の準備・点検及び清掃を実施した。また、診療終了後も診療所内に不具合が生じている箇所がないか、施設点検を実施した。さらに、診療日以外の平日は、シルバー人材センターの方が施設清掃を実施した。 ・夏季期間中、直射日光により診療に支障をきたす場所については遮光板を設置して対応した。 ・医療機器やその他物品について、劣化した物、不要となった物を処分するなど、物品の適正な管理に努めた。			・診療前後の設備点検及び施設点検を適切に実施するとともに、清掃や遮光対策等を行い、安全かつ快適な施設環境の維持に努めていた。		

(13) 管理記録等の整備・保管	備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。

指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・受診申込書やカルテ等、書類ごとにファイルに綴じて鍵付きのロッカーに保管した。また、古い書類は保健センターの倉庫で保管し、廃棄年度に適正に廃棄した。			・カルテ等の重要書類について適切な保管及び管理を行うとともに、保存期間を踏まえた適正な書類管理が行われていた。		

◆施設固有の項目 （各10点）

(14) 安定した小児科医体制	医師会、近隣病院等と連携し、安定的に医師が確保されている。

指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	8点 /10点	市評価理由
・大阪大学医学系研究科小児科学教室との連携を密にし、安定的に小児科専門医師を確保することができる体制を構築している。 ・適時、大学の担当医師と主にメールで情報共有及び意思疎通を図った。さらに、従事した医師から意見があれば、その都度、大学の担当医師へ報告・相談し、医療機器体制の検討や薬剤の検討などを行い、休日小児急病診療所として必要な医療体制を整備した。 ・令和7年11月には、インフルエンザ急増時にも対応できるよう、医師の増員体制について検討し、受診者数により医師を2名体制とする一定のルールを決め、安全な医療体制を整備した。 ・年2回程度、同教室を訪問し、大学の担当医師と意見交換等を行っている。 ・課題や改善策については随時、記録している。			・大阪大学医学系研究科小児科学教室との連携により、安定的に小児科医を確保するとともに、従事医師からの意見や課題・改善策を随時記録し、必要な医療体制の検討を行っていた。 ・令和7年度のインフルエンザ流行による受診者急増を踏まえ、受診者数に応じて医師を2名体制とする一定のルールを新たに定めるなど、安全で安定した診療体制の確保に向けた改善を実施していた。		

(15) 安定した医療スタッフ体制	薬剤師会、看護師会と連携し安定的に医療スタッフが確保されている。

指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	8点 /10点	市評価理由
・令和7年11月には、インフルエンザ急増時にも対応できるよう、医療スタッフの増員体制について検討した。薬剤師会・看護師会から現場の状況やスタッフ体制の要望を聞き取り、受診者数によりスタッフを増員する一定のルールを決め、安全な医療体制を整備した。 ・日頃から、薬剤師会及び看護師会と連携、情報共有を行った。業務改善に向けた要望を受け付け、適時、進捗状況を報告した。可能な限り対応することで良好な関係を維持し、医療スタッフを安定して確保できた。			・薬剤師会及び看護師会と継続的に連携し、安定した医療スタッフの確保に努めるとともに、現場からの要望や業務上の課題を把握し、改善に向けた対応を行っていた。 ・令和7年度のインフルエンザ流行による受診者急増を踏まえ、受診者数に応じて医療スタッフを増員する一定のルールを新たに定めるなど、安全な医療提供体制の確保に向けた改善を実施していた。		

(16) 安定した診療事務への取組	診察料の徴収方法及び徴収後の管理方法は適切になされているか。

指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	6点 /10点	市評価理由
・受診後、受付窓口で診察料を徴収した後、手提げ金庫に保管し、診療時間終了後は手提げ金庫ごと大型金庫に入れて保管するなど厳重な管理に努めた。 ・徴収した自己負担金は翌日以降、速やかに休診用の銀行口座に入金し、お釣り以外の現金を保管しないように努めた。			・診察料の徴収及び収納金の管理について、関係規程及び事務手順に基づき適切に実施されていた。 ・複数職員による確認体制のもと、会計処理や収納金の管理が適正に行われており、診療事務を安定的に運営していた。		

指定管理者評価シート（令和7年度）

1. 施設の概要

施　　設　　名	ふれあいの里（ひびきはばたき園・身体障害者福祉センター・老人福祉センター）	全体評価
施設設置目的（条例）	障害者及び老人の福祉の増進を図る（摂津市立ふれあいの里条例）	
制 度 導 入 年 月 日	平成18年4月1日	A
指　定　管　理　者　名	社会福祉法人摂津宥和会	
指　定　管　理　期　間	令和6年4月1日　～　令和11年3月31日	82点
担　　当　　部　　課	保健福祉部障害福祉課	（100点）

2. 施設利用者数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
ひびきはばたき園	12,888人	12,070人 (-6.3%)	12,032人 (-0.3%)			
身体障害者福祉センター・老人福祉センター	4,962人	4,899人 (-1.3%)	5,779人 (18.0%)			

3. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科　目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指　定　管　理　料	213,194千円	222,800千円 (4.5%)	245,530千円 (10.2%)			
介護給付費負担金	115,578千円	103,015千円 (-10.9%)	98,054千円 (-4.8%)			

4. 評価項目

◆管理運営体制　（各5点）　※(1)(3)(6)のみ3点

(1)　施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。

指定管理者評価	2点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	2点 /3点	市評価理由
・施設の設置目的に基づいた基本理念・基本方針を確立し、事業別クラス会議やリーダー会議、施設連絡会を通じて職員間の共通認識の醸成を図り、日々の適切な支援行動へと繋げた。 ・新規採用職員については、着任時のオリエンテーションにて説明し理解して業務に従事させた。 ・基本理念、方針はホームページへの掲載や利用者アンケートの実施など、職員だけでなく利用者や家族への周知に努め、職員、利用者、家族が双方に確認できるように努めた。			・新規採用職員を含むすべての職員が基本理念や経営方針等を理解して業務にあたるよう、オリエンテーションや職員面談時に周知していた。 ・スローガンや方針等をホームページや機関誌等に掲載するとともに、利用者や家族、職員がいつでも見ることができる環境を整備していた。		

(2)　市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。

指定管理者評価	5点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	4点 /5点	市評価理由
・管理運営業務全般について、定期連絡会として市との連絡調整・定期協議を月1回以上実施した。 ・定期連絡会以外でも、突発的な事案は速やかに市に報告し、情報共有と対応策などの検討を行った。 ・市からの指定管理評価シートにおける指摘・指示項目、定期連絡会での内容を朝礼、終礼、リーダー会議等を通じて全職員で速やかに共有し、円滑な連携と迅速な改善体制を維持した。			・ふれあいの里　管理職と市職員の定期連絡会を月に1度の頻度で実施した。また定期連絡会の中では事業の進捗状況、指定管理料の執行状況、財務状況、人事異動、苦情・要望事案共有など事業運営における重要指標の確認、課題と対策の確認等を行った。 ・９月の定期連絡会で上記に挙げた項目について、進捗、問題、課題を整理した上で中間報告を行っていた。また市側もその報告に基づき、要望や確認を行い、下半期にどの分野に注力するかすり合わせを行った。 ・定期連絡会でのやり取りをもとに修繕等の対応を迅速に行った。 ・事故や苦情、要望、事故など、突発的な事案においても、市へ迅速に報告、連絡、相談を行い、適切に対応した。		

(3) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評 価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・指定管理業務の遂行にあたり、条例及び指定管理協定書等に定められた基本事項を職員会議等で伝達し、利用者だけでなく、地域住民から寄せられた相談等に適切に対応したり、福祉避難所として市と協定を結ぶ等、専門性を発揮する意識を持って業務に当たった。 ・適正な労働環境の提供のため、労働基準法をはじめとする関係法令に則り、適正な労働条件を遵守した。就業規則や賃金規程などを整備し、職員全員に周知徹底した。4月実施の法人内部研修で新卒者に個人情報保護の研修、12月には摂津市主催のハラスメント防止に支援員が参加し、コンプライアンス意識を向上させた。 ・施設の利用については、利用希望者が公平かつ平等に利用できるよう配慮した。			・条例や基本協定書及び業務仕様書に定められた基本事項を遵守できていた。 ・12月に一部職員を対象としたハラスメント研修（市主催）を実施した。またハラスメント相談窓口が設置されていることを改めて周知し、健全な労務環境を職員に提供した。 ・職員の大幅な時間外勤務が発生しないよう管理職等が労務管理を徹底し、健全な労務環境を職員に提供した。		

(4) 個人情報保護			個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評 価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	4点 /5点	市 評 価 理 由
・個人情報管理規定および個人情報基本方針はプライバシーマーク基準を準用して定めている。 ・個人情報保護法および関係法令を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理・保護を徹底した。 ・「情報取扱いの心得」等の内部規程を全職員に周知するとともに、個人情報の取得にあたっては「個人情報聞き取り承諾書」に基づき適切な手続きを行い、漏洩防止に努めた。 ・個人情報に繋がる書類については、全て施錠したキャビネットにて管理を行った。			・プライバシーマーク基準に準拠した個人情報管理規定および個人情報基本方針、内部規定を策定しており、ひびきはばたき園長が施設全体の個人情報管理者となって、個人情報保護の責任及び役割を担った。 ・個人情報につながる書類はすべて施錠したキャビネットにて管理し、職員が持ち出しなどできないように管理していた。		

(5) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評 価	5点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	5点 /5点	市 評 価 理 由
・セコム安否確認アプリを利用し、利用者及び職員と緊急時に確認を取れるような体制を確立した。 ・防犯カメラを設置し、不審者対策と死角部分を無くす事での利用者の安全確保を講じた。 ・毎月１回の避難訓練を実地した。その他、ふれあいの里総合消防訓練を年2回実施した。市消防本部と連携し、隊員から火災についての講話や消火訓練、通報訓練を実施した。 利用者には避難訓練と消火訓練に参加してもらい、避難だけでなく、火災時の初期消火の重要性も理解してもらった。 ・BCPに基づき、地震と水害を想定した避難訓練をそれぞれ1回実施し、災害備蓄品の管理と補充を行った。 ・10月に支援員が大阪府社会福祉協議会主催の体験型研修に参加し、災害対策本部の運用方法や避難所開設訓練、負傷者搬出訓練などの実践方法を学び、事業継続計画（BCP）の見直しを行った。 ・専門業者による消防設備点検を9月と3月に実施した。			・非常時、緊急時、災害時の連絡体制及び運営体制を構築しており、施設職員だけでなく、法人全体での招集体制を敷いている。4月他に連絡網確認を行うなど、招集体制が機能するよう適宜確認を行った。 ・セコム安否確認アプリ、防犯カメラシステムなど、ICT機器を活用し、利用者と職員の安全を確保するための体制が構築されており、月次の会議などで各職員に操作方法や応対時マニュアルの再周知を行った。 ・毎月１回の避難訓練、年2回のふれあいの里総合消防訓練、その他、適宜、消火訓練や通報訓練を行った。それには職員だけでなく利用者も参加し、災害時等の対応オペレーションの強化に努めていた。 ・市と協議を行った上で災害対策本部の運用方法や避難所開設訓練、負傷者搬出訓練などの見直しを行い、BCPに反映した。またその内容を避難訓練に取れ入れて実施した。 ・福祉避難所として備蓄品の入れ替えや必要物の精査を行い、ストックに過不足ないように努めた。 ・消火設備や警報器などを専門業者に定期的に点検してもらった。 また避難所開設訓練、負傷者搬出訓練を実施し、市と策定したBCPに基づいた運用が迅速に行える体制を整えた。 ・10月に一部職員が大阪府社会福祉協議会主催の体験型研修に参加した。		

(6) 指定管理料の適正化	市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。

指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由

【ひびきはばたき園】
・物価高騰に伴い、給食費の上昇を抑える為、発注数と喫食数の差異を小さくできるよう、利用者や職員の休暇を事前に把握し、その都度食数変更を行い食材費の節約及びフードロスに努めた。
・利用者へ質の高い支援を継続的に提供できるよう、人件費、職員の研修研究費、施設維持管理費、事業運営費など、運営に必要な諸経費を市と綿密な協議のうえ算定した。
・受講料無料の研修やオンライン研修の積極的な活用など、研修費（交通費含む）を削減した。
・令和6年度に導入した省エネ設備（使用電力の見える化）を有効活用し、朝礼および終礼時に全職員で確認し節電意識を高めた。
・毎月1回の市との連携会議にて、執行状況及び予定を報告し適正化に努めた。結果として、当初予算より約100万円の節約を達成した。

【身体障害者・老人福祉センター】
・指定管理料の収支バランスに留意し、適切な運営を行った。
・使用済みの紙フラットファイル・封筒再利用や、荷造り紐の「PPバンド」を、主催事業でのクラフトに再利用するなど、節約意識が職員に浸透している。
・(別棟)陶芸室については、省エネ性能が高いエアコンへの更新を行ったため、寒い時季でのガス暖房から、ほぼエアコン暖房で快適に作陶していただけることとなった。結果、身･老センター年間ガス使用量が、令和6年度26.8㎥、令和7年度13.8㎥、となり経費削減に繋がった。
・外壁塗装、屋上防水、1階及び2階の男女トイレの改修工事後、年間水道使用量について、令和6年度220㎥、令和7年度175㎥と、使用量減となった。日頃の節約する意識による水道使用の変化はない中、トイレの節水性能によるところが大きいものと思われる。

・予算額と比較し指定管理料自体は前年比10.2%増だが、主たる要因は人件費の増加（ベースアップ）であり、事業費・事務費に関しては経費節減に努め、当初予算額に対して約600万円の余剰（未執行）を捻出した。
・喫食率の精査を行い、給食費の削減を実現した。
・スマートメーター導入による職員の意識改革により光熱水費の削減を実現した。

◆サービスの質の維持・向上 （各10点） ※(7)(10)のみ5点

(7) 研修計画	職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。

指定管理者評価	5点/5点	指定管理者評価理由	市評価	5点/5点	市評価理由

【ひびきはばたき園】
・職員からの受講希望やキャリアパスを考慮し作成した年間研修計画に基づき多岐に渡る研修を受講した。
・特に障害児者の人権と権利擁護の意識を高め、虐待防止に努めるため、雇用形態に関わらず全職員が7月に虐待防止研修、12月に虐待防止・権利擁護研修を受講した。
・大阪府強度行動障がい支援者養成研修（基礎・実践）や、障害者の地域生活を実現させるための大知協の講演会等に参加し、施設内での支援に留まらず、重度障害者の地域生活の実現を見据える意識醸成を図った。
・新任職員は摂津市の接遇研修や人権研修に参加し、基本的な接客マナーの習得と人権意識とサービスの向上に努めた。

【身体障害者・老人福祉センター】
・職員の資質向上の為に、事業計画をもとに各種研修に参加した。新たに正職員になった者に、認知症の特性を理解し、適切な対応をしてもらうため、令和8年1月16日に認知症基礎研修を受講させた。また、各研修を受講した職員から他の職員へ伝達研修を行った。

・人権研修及び接遇研修を受講した。
・職員の専門性や技能の向上を図る目的で、強度行動障がい支援者養成研修、虐待防止研修に参加した。
・個々の職員の知識、スキルに応じた年間研修計画を策定し、95%以上の執行率であった。職員に希望する研修を受講させる等、一人ひとりにあった人材育成を行っていた
・各研修を受講した職員だけでなく、すべての職員の資質向上を目指し、伝達研修という形で積極的に研修内容を共有していた。
・「期待する職員像」を明確にし、定期的な面談を実施しながら、職員の育成を実施していた。

(8) 利用者サービスの向上	利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。

指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	8点 /10点	市評価理由

【ひびきはばたき園】
・「福祉サービス第三者評価」を受審し、支援内容の客観的評価を受けた。その内容を基に、事業別クラス会議、リーダー会議、サービス向上委員会を中心として、組織的・計画的なサービスの質向上・改善体制をより強固なものとし、課題として上がった内容は次年度の事業計画に反映させた。
・利用者自治会を継続し、利用者からの要望や施設運営に対する意見を出しやすい環境を整え、利用者主体で活動内容等を検討できる場を設けた。
・快適で安全に過ごしていただけるよう、活動スペースの床暖房の改修、扉の改修などの環境整備も行った。
・福祉まつり、健康まつりなど、地域のイベントにも積極的に参加し、利用者の地域活動の推進だけでなく、広く市民の方々にも障害者との地域共生社会の実現に向けた啓発を行った。
・市風船バレーボール大会に参加し、スポーツの楽しさに加え、他施設との交流や健康増進を行った。
・施設開放日を年間3回設定し、日頃の支援を家族等に見ていただき、支援の透明性を確保した。
・送迎車を１台増便し、送迎範囲を拡大させ、利用者の獲得に繋げた。
・11月に新規事業として就労選択支援を開始した。摂津市では当施設が唯一の事業指定施設であり、将来の進路選択に専門的かつ適切な支援を提供した。

【身体障害者・老人福祉センター】
・「利用者に興味を持っていただける内容の事業提供を！」を合言葉に主催事業提供を行った結果、6年ぶりに年間利用者数が五千人を突破した。
・いきいきカレッジふれあいの里講座において、受講者以外の方を対象として、聴講生の受入れを行い延べ178名の参加があった。利用者からの、興味ある分野を気軽に学習したいというニーズに応えるため、サービスの充実を図った。
・車両来所者の駐車時に、可能な限り安全確認サポートを行い、限られたふれあいの里内駐車スペースに駐車することが困難と思われる方には、車両の駐車を職員が行うなど、安全安心なサポートを心がけ、車でも来所しやすいように繋げた。

・令和７年度事業計画に基づき、事業を適切に運営した。
・令和７年度の事業運営及び利用者の声をもとに、令和８年度事業計画書に課題解決のための重点目標を設定した。特にひびきはばたき園の個別ニーズに応じた環境づくり、身体障害者・老人福祉センターの体験会の拡充は、今後の新たな利用者ニーズに合致した内容であり利用者への良い影響が見込まれる。
・地域のイベントやスポーツ大会に積極的に参加し、利用者に社会参加の機会を数多く提供できた。
・施設開放日を設定し、利用者の家族にも日頃の支援や園での活動をみていただけるようにし、透明性の確保に努めた。
・ひびきはばたき園において11月に就労選択支援事業を新規で開始した。市内で唯一の事業指定施設であり、利用者実績も令和７年度に伸れた。今後、利用者の進路選択においてより専門的な支援を提供できる下地ができた。
・身体障害者・老人福祉センターにおいて令和７年度より新たに体験会を実施した。新たな利用者の増加に寄与しており、利用者が前年比18%増となった。初年度から大きな成果を残した。
・第三者評価を受審し多くの項目が好評価であった。

(9) 情報収集（アンケート等）	利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。

指定管理者評価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	10点 /10点	市評価理由

【ひびきはばたき園】
・利用者と家族に対し「利用満足度アンケート」を5月に実施し施設に対する忌憚ない意見を募った。回答方法をQRコードと紙の2パターンとし、利用者、家族が回答しやすい方法を整えた。
回答率は63.6%、回答の70%はQRコードからであった。
・摂津市立みきの路（生活介護）との情報交換や、就労支援ネットワーク会議への参加で、就労支援関係の他事業所との情報交換を行った。
・利用者更衣室に意見箱を設置し、施設への要望や意見を投書しやすい環境を設定した。
・施設に対する要望を利用者だけでなく、家族や来館者等、様々な方から幅広く投函していただけるよう事務所受付に意見箱を設置した。
・栄養士が利用者の嗜好調査を参考にしながら献立を考える際に、利用者の代表者が給食会議に参加し、献立作成に意見を反映し、食事の満足度向上に繋げた。
【身体障害者・老人福祉センター】
・館内の「ご意見箱」の活用や事業ごとに「12月と3月に利用者アンケート」を実施したほか、利用者とのコミュニケーションを通じて、施設内の改善が必要な点や地域情報の収集に努めた。
・つどい場や手芸ボランティアとの交流会を設け、ボランティア活動を通じて得られたニーズや課題の把握を行った。

・利用者と家族に対し「利用満足度アンケート」を実施し、ニーズの把握に努めた。
・各種会議体に積極的に参加し、同用途施設の取組事例に関する情報収集を行った。
・園内に意見箱を設置し、利用者やその家族、来園者など、幅広い方からの意見を募った。
・「利用満足度アンケート」の実施にあたり、QRコードを導入した。これにより利用者及び家族に対し、紙での提出以外の選択肢を提供できた。

(10) 情報発信	当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。

指定管理者評価	4点/5点	指定管理者評価理由	市評価	4点/5点	市評価理由

【ひびきはばたき園】
・摂津・吹田支援学校の合同進路説明会に参加し、事業所資料にはQRコードを載せ、ホームページへアクセスしやすい工夫を行った。
・摂津、茨木支援学校対象に年4回の施設見学会を開催し、利用者、家族、教員等に対し、支援現場を直接見て、聞いて、感じてもらう機会を設けた。
・市日中活動事業所情報誌や摂津、茨木、高槻支援学校対象の「進路のてびき」に事業所情報を掲載し、結果として生活介護に新規卒業利用者3名の利用に繋がった。
・利用者およびご家族の多くは未だ紙媒体での情報を希望されており、その希望に沿い、機関紙の発行を年4回行った。行事や日頃の活動、栄養面や健康管理についての取組等を掲載した。
機関紙以外にも日々の様子は連絡ノート等を活用し、細かな情報発信を行った。
・ホームページでは活動の様子や最新の情報をタイムリーに発信することで、利用者と家族だけでなく、より多くの方々が施設の情報を手軽に入手できるようにした。また、支援の透明性の確保と新規利用者獲得の意識を持って、情報発信に努めた。
【身体障害者・老人福祉センター】
・施設の公式LINEアカウント（配信60回/年）や施設ホームページ（更新43回/年）の両方を活用。迅速な情報発信で行事予定や参加募集のお知らせ、利用者の活動風景の写真掲載などを行った。公式LINEやホームページで主催事業等の募集について「配信を見た」「ホームページを見て応募した」など反響も大きく、施設利用に繋がった。
・毎月「福祉センターだより」を発行。紙媒体とホームページから閲覧できるようにした。さらに各主催事業等において、詳細な内容についてチラシやポスターを配布・館内掲示することでより多くの方に周知することができた。また、利用者からの口コミでの発信も大きな役割を果たした。利用者間のネットワークも広報活動にとって重要であった。
・「いきいきカレッジふれあいの里講座」について、募集記事を広報せっつに掲載することに加え、市の公式LINE（セグメント配信）を活用し、いきいきカレッジの募集記事を配信。広報せっつや配信記事を見ての申し込みもあり、いきいきカレッジ受講後の他主催事業等への参加にも繋がった。また、チラシ・ポスターを市内公民館等に配架することや、広報版約60か所や商業施設掲示板にポスター掲示し周知を図った。

・年4回発行している機関紙や毎月発行の福祉センターだよりの写真量を増やし、誰もが見やすい機関紙を作成していた。
・身体障害者・老人福祉センターでは時代に応じた新しい広報活動として、公式LINEアカウントの更新を続け、利用者や保護者に向け高頻度で情報発信をしていた。
・ホームページ及び機関紙で情報発信を行っていた。また令和8年度よりホームページリンクQRコードを資料やリーフレットに活用し、スマートフォン対応を強化した。
・関係機関に対して積極的に施設情報のPRや施設見学会を実施し、施設の魅力を発信した。
・ホームページの更新を高頻度で行い、積極的な情報発信を行った。
・支援学校を訪問し、情報交換を実施していた。

(11) 要望・苦情対応	利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。

指定管理者評価	10点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由

・すでに整備している「苦情解決の手引き」を改めて、全職員に周知した。これにより、苦情が発生した際の対応手順、責任の所在が明確化されており、迅速な対応を可能にした。
・過去に受けた要望・苦情はデータ管理し、再発防止策等を「サービス向上委員会」で協議するなどした結果、前年度よりも苦情件数が減少した。
・苦情受付担当者・解決者を明記し、いつでも確認できるように施設内に掲示すると共に、重要事項説明書にも記載し利用者、家族に提示した。

・苦情対応マニュアルが整備されており、苦情があった場合は当日中・要望があった場合は1週間以内の回答・対応を徹底した。
・苦情があった際には委員会で分析を行い、再発防止策等を実施した結果、同様の苦情はなかった。またその内容は週礼で全職員に共有した。
・施設内に苦情の連絡に関するポスターをわかりやすく掲示していた。
・利用者からの苦情や要望を運営に反映させるため、内容を匿名で掲示板に掲示していた。

◆維持管理 （各3点）

(12) 建物・設備の保守点検・修繕	利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。

指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由

【ひびきはばたき園】
・施設の建物や設備（電気設備、空調設備、給排水設備、消防設備等）について、専門業者による定期点検を計画的かつ法令期間に実施し、故障の未然防止や早期発見に努めた。
・市建物検査の結果を踏まえ、予定していた修繕と、予定外の緊急修繕も滞りなく実施し、その都度、市への報告を遵守した。
・毎日の施設内清掃や、月2回ふれあいの里敷地内外の清掃を3施設合同で実施し、職員の建物・設備保守や安全・清潔な環境づくりへの意識を高めた事に加え、近隣地域の美化活動にも取り組んだ。

【身体障害者・老人福祉センター】
・令和7年度末で開所して42年が経過した。利用者に安心安全で快適な環境の提供と建物維持管理のため、エレベーターードアコントロールユニット等部品交換、1階社会適応訓練室・2階作業室エアコン更新、1階換気扇（7か所）取換工事、施設裏フェンス(8枚分)改修工事などを計画的に行った。その他、経年劣化に伴う破損箇所は速やかに修繕を行い、利用者が安全安心に施設利用してもらえるよう尽力した。
・定期的に業者による自動ドア及びエレベーターの保守点検、館内消毒を実施、年に1回館内カーペット及びフロアクリーニングを行った。また、ふれあいの里敷地内植樹の維持管理のため、樹木剪定を行った。
・毎日の施設内清掃や、月2回ふれあいの里敷地内及びふれあいの里バス停に至るまでの歩道など外回りの清掃についても実施し、職員の建物・設備保守や安全・清潔な環境づくりへの意識を高めた。

・法定点検だけでなく、利便性向上の視点で施設内の修繕箇所の有無を確認した。施設点検のてびきに基づき、定期的に点検を実施し、市職員と月に一度行う定期連絡会で報告を行った。
・市建物点検調査の結果を基に、速やかに修繕した。
・管理者による指導で、施設にかかわるすべての職員が施設内の安全性の確認を兼ねて毎日清掃し、清潔に保っていた。

(13) 管理記録等の整備・保管	備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。

指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由

【ひびきはばたき園】
・備品の入れ替えがあった際にはその都度台帳に追記・削除するとともに、市障害福祉課へ報告した。
・消防法に基づき、消火器、自動火災報知設備、誘導灯などの消防設備の点検を定期的に実施し、その記録を適切に保管した。
・給食委託業者と連携し、厨房設備の衛生管理や点検記録を保管した。
・電気設備、リハビリ機器なども法令及び点検推奨期間を遵守し、点検記録も所定の場所で保管した。
・送迎車両は毎日の始業点検、ならびに法定点検を遵守し、利用者の快適で安全な送迎に努めた。運転前と後のアルコールチェックも実施し、記録は適切に保管した。

【身体障害者・老人福祉センター】
・購入金額1万円以上の購入物品について、備品台帳に記載し所定の場所で保管した。また、継続的に使用しているサーキュレーターや温湿度計などについて、定期的に点検をし、傷んだ時には速やかに修繕等対処し長く使い続けられるように努めた。
・「AED」については、開所日朝一番にインジケーターの点灯等を点検し、業務用エアコンについては、3カ月に1回簡易点検を行い、それぞれ記録簿に記載した。また、ふれあいの里福祉避難所備蓄品リスト、エレベーター・自動ドア等、保守点検関係書類などについても、所定の場所で保管した。
・徹底した安全管理を行うため、車両運転前後にはアルコールチェックを実施し、「アルコール検査記録簿」に記入した。

・備品台帳をはじめ、AEDやフロンガスに関する点検記録簿を整備し、保管していた。
・購入時や廃棄時の更新を含め、備品台帳を適切に更新し、保管していた。
・自動車運転業務についてもアルコールチェックを実施できていた。運転前、運転後にアルコールチェッカーを運転手と管理職でダブルチェックしており、安全管理を徹底した。

◆施設固有の項目 （各10点）

(14) 施設稼働率	施設の平均稼働率はいくらか。

指定管理者評価	4点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	4点 /10点	市評価理由

・生活介護95.0%　就労継続支援B型106.8%　自立訓練13.3%　となり、施設全体では89.4%であった。
・継続した登園を促す為、欠席が続く利用者には、家庭訪問や電話連絡を実施した。
・ここ数年利用実績のない利用者に向けた対応（利用枠の適正な管理等）を検討した。

・利用者の状況変化の影響もあり、施設の稼働率は89.4%となった。
・継続して園を利用してもらうために、家庭訪問や電話連絡等により登園を促した。

(15) 介護給付、訓練等給付	障害福祉サービスについて、加算等給付費を得るために必要な対応を実施されたか。

指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	6点 /10点	市評価理由

・福祉専門職配置等加算Ⅰ、重度障害者支援加算取得に必要な研修や資格取得助成を行い、取得要件を維持した。
・リハビリが必要な新規利用者には、嘱託委、主治医と連携し、早急にリハビリテーション加算2を算定した。
・就労継続支援B型では、引き続き平均工賃月額区分で一番高い区分となった。

・福祉専門職配置等加算Ⅰ、重度障害者支援加算に係る取得要件を維持した。
・リハビリテーション加算2を引き続き算定した。

(16) 工賃の向上	工賃を安定して支給できたか。 作業工賃を水準より高めに設定するなど、利用者の就労率向上へ繋がる取組が実施されたか。

指定管理者評価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	10点 /10点	市評価理由

・新たに基板仕分け作業を請け負い、生産活動収入が年額657,304円アップし、月平均の工賃が2,523円増加した。
・月額工賃は55,484円であった。

・月額工賃は55,484円であった。
・工賃向上計画を策定し、就労継続支援B型だけでなく、生活介護、就労移行支援においても利用者に工賃を支給できていた。

指定管理者評価シート（令和7年度）

1. 施設の概要

施　　設　　名	みきの路	全体評価
施設設置目的（条例）	知的障害者の福祉の増進を図る（摂津市立みきの路条例）	
制 度 導 入 年 月 日	平成18年4月1日	A
指　定　管　理　者　名	社会福祉法人摂津宥和会	
指　定　管　理　期　間	令和6年4月1日　～　令和11年3月31日	84点
担　　当　　部　　課	保健福祉部障害福祉課	（100点）

2. 施設利用者数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
みきの路	13,782人	13,361人 (-3.1%)	14,126人 (5.7%)			

3. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科　目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指　定　管　理　料	264,001千円	279,838千円 (6%)	305,451千円 (9.2%)			
介護給付費負担金	192,350千円	184,947千円 (-3.8%)	184,877千円 (0%)			

4. 評価項目

◆管理運営体制　（各5点）　※(1)(3)(6)のみ3点

(1)　施設設置目的・基本方針

施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。

指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由

・新規採用職員に対しては、オリエンテーションを通じて施設の設置目的と基本方針を丁寧に説明した。
・毎月の記入を義務付けている「自己チェックシート」にも法人理念と施設の運営方針をファイリングし、毎月の支援の振り返り時にそれに基づいた行動が出来ているかを確認させ、より一層の浸透を図った。
・スタッフルームや事務所には法人全施設のスローガンも貼り出し、法人全体での一体感を持った行動を意識し、業務に当たった。
・ホームページや施設の入り口、廊下にも法人理念、施設の運営方針を公表し、利用者、家族だけでなく、来館者と市民の皆さまにも広く知っていただいた。
・職員会議など職員が集まる場で理念や基本方針を振り返る事で意識づけを行った。

・基本理念や経営方針等については、ホームページをはじめ、施設内各所で掲示等をすることで、職員や利用者だけでなく家族等の市民への周知を行っていた。また施設毎にスローガンを掲げ、スローガンに絡めたイベントを実施していた。
・施設の現状や課題を踏まえ、当該年度の運営方針を定め、国からの通知等とともに職員への周知をしていた。
・全職員に毎月記入を義務付けている「自己チェックシート」に施設設置目的・基本方針の理解度を図る設問を用意しており、職員に自己評価をつけてもらっている。その自己評価に対する管理職の評価をフィードバックしており、得点率は8割以上を超えている。

(2)　市との意思疎通

管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。

指定管理者評価	5点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	4点 /5点	市評価理由

・毎月の定期連絡会において、事業の進捗状況、財務状況、利用者数、実施したイベントの結果などを網羅的に記載し、施設の運営状況を明確に把握できるよう努めた。また、事業報告の中間報告も行っている。事故や苦情等、緊急性の高い事項については、市障害福祉課との間で随時、書面及び口頭での報告を行い、迅速な情報共有と意思疎通を図った。施設利用に関するご意見、予定外の修繕など、細やかな情報も随時共有した。

・みきの路　管理職と市職員の定期連絡会を月に1度の頻度で実施した。また定期連絡会の中では事業の進捗状況、指定管理料の執行状況、財務状況、人事異動、苦情・要望事案共有など事業運営における重要指標の確認、課題と対策の確認等を行った。
・９月の定期連絡会で上記に挙げた項目について、進捗、問題、課題を整理した上で中間報告を行っていた。また市側もその報告に基づき、要望や確認を行い、下半期にどの分野に注力するかすり合わせを行った。
・定期連絡会でのやり取りをもとに修繕等の対応を迅速に行った。
・事故や苦情、要望、事故など、突発的な事案においても、市へ迅速に報告、連絡、相談を行い、適切に対応した。

(3) 法令・協定書等の遵守	労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。

指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・給料のベースアップに伴い、4月に全職員へ説明会を行った。 ・外部講師によるハラスメント研修を7月に全職員へ行った。また、法人内のハラスメント相談員の研修も行っている。 ・育児介護休業の法改正に伴う説明会を全職員へ行った。 ・指定管理業務の遂行にあたり、みきの路条例及び指定管理協定書等に定められた基本事項を職員会議等で伝達し業務に当たった。 ・適正な労働環境の提供のため、労働基準法をはじめとする関係法令に則り、引き続き適正な労働条件を提供した。就業規則や賃金規程などを整備し、職員全員に周知徹底した。			・条例や基本協定書及び業務仕様書に定められた基本事項を遵守できていた。 ・4月に全職員へ給与のベースアップ及び労働条件（休暇制度等）の説明会を行った。また育児介護休業の法改正に伴う制度改正についても、全職員を対象に説明会を実施し、各種制度の浸透を図った。 ・7月に全職員を対象としたハラスメント研修を実施した。またハラスメント相談窓口が設置されていることを改めて周知し、健全な労務環境を職員に提供した。 ・職員の大幅な時間外勤務が発生しないよう管理職等が労務管理を徹底し、健全な労務環境を職員に提供した。		

(4) 個人情報保護	個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。

指定管理者評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
・支援員が11月に個人情報保護の外部研修へ行き、研修報告の回覧、全体会議での報告で全職員へ周知した。 ・SNSへ投稿する時は、主任以上がチェックしその後投稿するようにしている。 ・個人情報管理規程に則り、施設長が個人情報取扱責任者を担い、個人情報を適切に取扱った。 ・電子メールでの情報伝達時には、イニシャル表記やパスワード設定での送信を徹底した。 ・FAX送信時には内容の如何を問わず、誤送信防止のため2名体制での確認を徹底した。 ・療育手帳や保険証などを保管庫から持ち出す際は、帳簿に持ち出し者と使用目的、持ち出し及び返却日時を記入し紛失防止を徹底した。 ・SNSで個人が特定されないよう顔や氏名が流出するのを防いだ。			・一部職員が11月に個人情報保護研修を受講し、研修報告の回覧及び全体会議での報告を行った。 ・4月から公式Instagramを開設したのに伴い、投稿ルールを設けて、利用者及び職員の個人情報が特定されないよう運用を行った。 ・療育手帳や保険証などの重要書類はもちろん、個人が特定できる書類全般において、個人情報取扱規定に沿ったルールを策定し、個人情報を適切に管理していた。 ・個人情報管理規則を各フロアの執務室に配布し、職員が個人情報を取り扱う際にはその都度確認をしていた。 ・外部からの不正アクセスを防止するため、インターネット環境には2種類のセキュリティソフトを導入、また個人情報を保管するサーバーを2つに分ける等、個人情報の取扱いに十分な注意を払っていた。		

(5) 非常時・緊急時等対応	マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。

指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	4点 /5点	市評価理由
・法人内の緊急災害対策委員会の中で連絡体制などの確立を行った。 ・BCPの訓練では10月に机上訓練・実践訓練を行った。 ・備蓄品の入れ替えや新たに購入する物品の精査を行った。 ・地震や水害を想定した避難訓練の実施、災害備蓄品の管理と補充を行うとともに、大阪府社会福祉協議会主催の体験型研修に参加し、災害対策本部の運用方法や避難所開設訓練、負傷者搬出訓練などの実践方法を学び、事業継続計画（BCP）の見直しを行った。 ・摂津市消防本部と連携し、救命救急訓練、消火訓練、通報訓練を全職員向けに実施した。（5月水害想定の垂直避難訓練、9月火災想定の避難通報訓練、1月地震想定の夜間避難訓練、3月火災想定の避難消火訓練。） ・摂津警察署と連携し、不審者侵入に対応する実技訓練を実施した。 ・大阪府茨木保健所と、地震や風水害等の自然災害時に人工呼吸器等を必要とする難病児者の避難協力施設として、「災害時における患者等の避難受入等に関する協定」を締結に基づき、他協力施設との連携を行った。			・非常時、緊急時、災害時の連絡体制及び運営体制を構築しており、施設職員だけでなく、法人全体での招集体制を敷いている。4月に連絡網確認を行うなど、招集体制が機能するよう適宜確認を行った。 ・5月に水害想定の垂直避難訓練、9月に火災想定の避難通報訓練、10月にBCPに係る机上及び実践訓練、1月に地震想定の夜間避難訓練、3月に火災想定の避難消火訓練、その他、不審者侵入対応実技訓練など関係機関と綿密に連携して実施した。 ・大阪府社会福祉協議会主催の体験型防災研修にも参加した。 ・福祉避難所として備蓄品の入れ替えや必要物の精査を行い、ストックに過不足ないように努めた。また避難所開設訓練、負傷者搬出訓練を実施し、市と策定したBCPに基づいた運用が迅速に行える体制を整えた。 ・消火設備や警報器などを専門業者に定期的に点検してもらった。		

(6) 指定管理料の適正化	市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。

指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・前年度より事業費・事務費を1千万ほど経費削減した。 ・利用者へ質の高い支援を継続的に提供できるよう、人件費、職員の研修研究費、施設維持管理費、事業運営費など、運営に必要な諸経費を市障害福祉課と綿密な協議のうえ算定した。 ・光熱費に関しては予算に対して500万ほどコスト削減できた。			・予算額と比較し指定管理料自体は前年比9.2%増だが、主たる要因は人件費の増加（ベースアップ）であり、事業費・事務費に関しては経費節減に努め、当初予算額に対して約1000万円の余剰（未執行）を捻出した。 ・喫食率の精査を行い、給食費の削減を実現した。 ・スマートメーター導入による職員の意識改革により光熱水費の削減を実現した。		

◆サービスの質の維持・向上 （各10点） ※(7)(10)のみ5点

(7) 研修計画	職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。

指定管理者評価	5点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	4点 /5点	市評価理由

・年間研修計画に基づき全職員対象に年7回の摂津市と摂津市人権協会の人権研修に参加した。外部研修では2月に支援員が権利擁護・虐待防止研修に参加し、報告書の回覧と全体会議の報告で全職員へ周知した。
・面談で職員個々が高めたいスキルを把握し、研修受講に反映させた。
・特に障害児者の人権と権利擁護の意識を高め、虐待防止に努めるため、雇用形態に関わらず全職員に年3回の研修を受講した。
・大阪府強度行動障がい支援者養成研修を支援員を対象に9月12月1月に受講し、強度行動障がいのある方々の豊かな暮らしの実現と人材育成に務めた。

・新規採用職員及び一部職員が人権研修及び接遇研修を受講した。
・個々の職員の知識、スキルに応じた年間研修計画を策定し、ほぼ100%の執行率であった。職員に希望する研修を受講させる等、一人ひとりにあった人材育成を行っていた。
・専門性や技能の向上を図るための研修（大阪府強度行動障がい支援者養成研修）を受講した。

(8) 利用者サービスの向上	利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。

指定管理者評価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	8点 /10点	市評価理由

・生活介護で希望される利用者に対して、入所フロアと合同で週3回の入浴を実施した。
・２階入所フロアの廊下・リビングの壁紙張替えを行い、環境美化に務めた。
・１階デイルームのカーテンと３階居室の間仕切りカーテンの取り替えを行った。
・摂津祭り、桜町フェスティバル等地域イベントにも積極的に参加し、地域住民との交流を図った。
・市風船バレーボール大会や大阪府障がい者スポーツ大会に参加し、他施設との交流、及び健康増進に努めた。
・買い物をする楽しさや自己選択を目的に、訪問販売業者による日用品、お菓子・衣服を買物できる機会を提供した。
・個別支援計画書の見直し時期には書面での説明だけでなく、実際の支援現場を見ていただき、支援の透明性を図った。
・新型コロナ感染症時期より中止していた栄養士とのおやつ作りを10月より再開し、利用者さんの楽しみへと繋げた。
・希望により他事業のガイドヘルパー等を利用し、余暇の拡大・充実に繋げている。
・利用者アンケートではほとんどの方が「すごくいい」「まあまあいい」にチェックが入っており「ちょっといや」「いやだ」のチェックは1割未満だった。
・「福祉サービス第三者評価」を受審し60項目の審査を受けた。そのうちA判定が51項目、B判定が9項目（比率：A判定 85%、B判定 15%）であった。

・令和７年度事業計画に基づき、事業を適切に運営した。
・令和７年度の事業運営及び利用者の声をもとに、令和８年度事業計画書に課題解決のための重点目標を設定した。特に土曜日開所及び入所利用者の地域移行に関しては、利用者への良い影響が見込まれる。
・地域のイベントやスポーツ大会に積極的に参加し、利用者に社会参加の機会を数多く提供できた。
・昨年に引き続き、専門販売業者による日用品・お菓子・衣服の訪問販売を実施した。また栄養士とのおやつ作りを10月より再開するなど、入所者、利用者の満足度向上に努めた。
・第三者評価を受審し多くの項目が好評価であった。特に支援ツールの充実、権利擁護などの項目は特に高い評価を受けており、利用者へのサービスの質が担保されていることがうかがえた。

(9) 情報収集（アンケート等）	利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。

指定管理者評価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	10点 /10点	市評価理由

・利用者と家族に対しQRコード付きの「利用満足度アンケート」を実施し、結果をブログで公表した。
（利用者用）入所利用者28名、通所利用者17名、短期入所利用者14名に対して回答率が入所利用者78%、通所利用者35%、短期入所利用者28%
（家族・後見人用）入所利用者28名、通所利用者17名、短期入所利用者14名に対して回答率が入所家族等67%、通所家族等58%、短期入所家族等64%
・サービス管理責任者等が7月に意思決定支援研修会に参加し、利用者の自己決定を尊重し、ニーズを明確に引き出すための支援に注力した。
・利用者会を担当する職員を配置し、運用と意見集約をしやすい環境を整えた。
・行事の前には全利用者に対し、その行事に望む事柄をアンケートで募り、実際の企画会議には利用者会代表者に参加してもらい、利用者の意見を取り入れやすい工夫を行った。
・栄養士が利用者の嗜好調査を参考にしながら献立を考える際に、利用者会代表者が給食会議に参加し、献立作成に意見を反映し、食事の満足度向上に繋げた。
・毎月開催される相談支援部会や外部の各種会議へ積極的に参加し、地域全体のニーズ把握や社会資源の活用状況について情報交換を行った。これにより、みきの路のサービスが地域のニーズと合致しているかを確認し、必要に応じてサービス内容の検討に役立た。

・利用者と家族に対し「利用満足度アンケート」を実施し、ニーズの把握に努めた。またその実施結果についてはブログで公表し、意見を集約、記録した上で分析を行った。
・相談支援部会や摂津市社会福祉協議会が主催する会議体に積極的に参加し、同用途施設の取組事例に関する情報収集を行った。
・自己発信が難しい利用者のニーズを引き出すため、サービス管理責任者等が７月に意思決定支援研修会に参加し、その内容を職員に共有した。各職員が非言語コミュニケーションも用いて各サービスにおける利用者ニーズの把握に努めた。
・「利用満足度アンケート」の実施にあたり、QRコードを導入した。これにより利用者及び家族に対し、紙での提出以外の選択肢を提供できた。

(10) 情報発信	当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。

指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	4点 /5点	市評価理由
・公式Instagramを開設し、利用者さんの日々の様子を発信した。 ・摂津・吹田支援学校の合同進路説明会に参加し、事業所資料にはQRコードを載せ、ホームページへアクセスしやすい工夫を行った。 ・摂津、茨木、高槻支援学校対象の「進路のてびき」に事業所情報を掲載し、結果として生活介護に新規卒業利用者1名の利用に繋がった。 ・市日中活動事業所情報誌に事業所情報を掲載した。 ・みきの路通信（機関紙）の発行を年7回行い、行事や日頃の活動、栄養面や健康管理についての取組等を掲載した。 みきの路通信以外にも毎月の連絡表送付時に日頃の活動時の写真を同封し、細かな情報発信を行った。 ・ホームページでは最新の情報をタイムリーに発信することで、利用者と家族だけでなく、より多くの方々が施設の情報を手軽に入手できるようにした。 ・施設の概要やサービス内容、利用方法などを分かりやすく説明したパンフレットを作成し、見学時や問い合わせ時などに提供した。			・公式Instagramを開設し、新たなソースで情報発信を行った。 ・ホームページ及び機関紙で情報発信を行っていた。また令和8年度よりホームページリンクQRコードを資料やリーフレットに活用し、スマートフォン対応を強化した。 ・ホームページは月に一度の頻度で情報更新を行い、機関紙は年7回発行を実施し、積極的な情報発信を行った。 ・ホームページ、機関紙にそれぞれ担当職員を配置し、適切な運用を行った。		

(11) 要望・苦情対応	利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。

指定管理者評価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	10点 /10点	市評価理由
・日頃から「親の想い」として些細な事も記録に上げ、苦情につながらないよう全職員へ周知を行い、解決するように務めた。結果、苦情となるものはなかった。 ・苦情が発生した際の対応手順、責任の所在が明確化されており、迅速な対応を可能にした。また、過去の苦情や要望も記録をファイリングし各フロアで共有する事で苦情は0件であった。 ・保管場所は鍵付きのキャビネットに適正に保管している。			・苦情対応マニュアルが整備され、苦情・要望があった場合は、翌日までに回答・対応を行った。 ・令和6年度は苦情が発生したが、再発防止策の実施や業務改善や支援方法の工夫等により、令和7年度は苦情が発生しなかった。		

◆維持管理 （各3点）

(12) 建物・設備の保守点検・修繕	利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。

指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・月に１回の定期連絡会で保守・修繕について報告している。 ・市の施設点検から修繕箇所を見極め、次年度予算などに反映させている。 ・施設の建物や設備（電気設備、空調設備、給排水設備、消防設備等）について、専門業者による定期点検を計画的かつ法令期間に実施し、故障の未然防止や早期発見に努めた。 ・館内清掃はシルバー人材センターから清掃員を雇い、環境保全、衛生保全を行った。 ・エアコンフィルター清掃も専門業者にて行い、空調機能を効率よく活かせるようにした。 ・修繕が発生した際には、その内容、実施年月日、費用、担当業者などを詳細に記録し、修繕履歴として管理した。これにより、施設の老朽化状況の把握や、将来的な改修計画の立案に役立た。			・施設点検のてびきに基づき、定期的に点検を実施し、市職員と月に一度行う定期連絡会で報告を行った。 ・施設・設備の維持管理に関して、施設長が担当者として点検等を行い、清掃に関してはシルバー人材センターの清掃員が実施した。 ・緊急修繕費を確保し、設備などに不具合が発生した時にも迅速に修繕を行った。		

(13) 管理記録等の整備・保管	備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。

指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・備品の入れ替えがあった際にはその都度台帳に追記・削除するとともに、市障害福祉課へ報告した。 ・消防法に基づき、消火器、自動火災報知設備、誘導灯などの消防設備の点検を定期的に実施し、その記録を適切に保管した。 ・給食委託業者と連携し、厨房設備の衛生管理や点検記録を保管した。 ・電気設備、介護用品なども法令及び点検推奨期間を遵守し、点検記録も所定の場所で保管した。 ・修繕も修繕依頼書から業者連絡、完了記録までを一つの様式で記録し、全職員への周知を行い、維持管理の意識付けを行った。 ・送迎車両は毎日の始業点検、ならびに法定点検を遵守し、利用者の快適で安全な送迎に努めた。運転前と後のアルコールチェックも実施し、記録は適切に保管した。			・備品を購入した際は備品台帳を適切に更新し、管理職が確認していた。また年度末に備品台帳を市に提出して、状況報告を行った。 ・起案書、運転記録、アルコールチェック表、日用品・事務用品持ち出し簿を作成し、適宜記入後、保管していた。 ・施設内設備等の点検記録、修繕記録を適切に保管した。 ・全職員が修繕状況を把握できるように、修繕が必要になった個所については記録を保管し、別フロアの職員にも周知していた。		

◆施設固有の項目 （各10点）

(14) 施設稼働率	施設の平均稼働率はいくらか。

指定管理者評価	10点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	10点 /10点	市評価理由
・施設入所支援は稼働率93.9%、生活介護（通所）は112.5%であり、施設全体の稼働率は97.2%であった。			・施設の平均稼働率は97.2%であった。 ・生活介護において積極的な受入を行い、稼働率が定数以上となった。 ・個人の障害特性等に合わせレイアウトの変更を行う等、支援に工夫を凝らしていた。 ・サービスの利用にあたっては、家族等の支援者に実際の様子を見てもらう等、より詳細な説明と支援の透明性を確保することで、継続して利用しやすい環境を整備していた。		

(15) 介護給付、訓練等給付	障害福祉サービスについて、加算等給付費を得るために必要な対応を実施されたか。

指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	6点 /10点	市評価理由
・重度障害者支援加算Ⅱ（2）の算定に向けて、強度行動障害支援者養成研修（基礎）を9月に職員3名が受講した。 ・身体機能の維持が必要な3名の入所利用者に対し、リハビリテーション加算2を算定した。 ・生活介護に1名の新規利用者を受け入れた。うち1名は身体機能の維持が必要であり、リハビリテーション加算2を算定した。 ・入所利用者2名、生活介護利用者3名に対し入浴加算を新たに算定した。			・介護給付費の加算要件を満たすため、積極的に職員を研修に派遣し、収益の増加に取り組んでいた。重度障害者支援加算Ⅱ（2）の算定に向けて、強度行動障害支援者養成研修（基礎）を職員3名が受講した。		

(16) 虐待防止に関する取組	虐待が起きないようにするための取組が実施されたか。

指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	6点 /10点	市評価理由
・フロア会議などで不適切な対応について検討し、改善するようにした。また、職場内の風通しを良くし、指摘し合える関係性にした。 ・障害児者の人権と権利擁護の意識を高め、虐待防止に努める強い意識を持った支援を心掛けるため、雇用形態に関わらず全職員に年3回の研修を受講させた。 ・毎月「自己チェックシート」を活用し、職員が自身の支援内容を客観的に見直し、法人理念、経営方針、行動規範、事業所理念等を再確認することで、人権擁護に対し常に高い意識を持って業務に取組んだ。 ・虐待防止の一環として、支援困難事例での行き詰まり感や職員のメンタル不調への対応として、チームアプローチ、専門研修の受講、サービス管理責任者等による職員定期面談でのメンタルサポートを行った。 ・全職員が支援困難なケースへの理解と適切な支援方法を学ぶことで、虐待につながりかねない状況を未然に防いだ。			・令和７年度事業計画書に虐待に関する現状の課題と取組が記載されており、計画通りに実施できた。 ・虐待防止に関する研修を全職員対象に年3回実施した。講師は外部の専門家に依頼し、研修内容も包括的なものとした。また研修受講者に報告書を提出してもらい、理解度の確認や意見収集を行った。 ・虐待防止の一環として、支援困難事例での行き詰まり感や職員のメンタル不調への対応として、チームアプローチ・専門研修の受講・サービス管理責任者等による職員定期面談でのメンタル把握を行った。		

指定管理者評価シート（令和7年度）

1. 施設の概要

施　　設　　名	自転車自動車駐車場（千里丘駅東自転車駐車場ほか10施設）	全体評価
施設設置目的（条例）	市内の道路交通の円滑化を図り、公衆の利便に資する （摂津市立自転車駐車場条例、摂津市立自動車駐車場条例）	
制 度 導 入 年 月 日	平成18年4月1日	S
指　定　管　理　者　名	野里電気工業株式会社	
指　定　管　理　期　間	令和6年4月1日　～　令和11年3月31日	85点
担　　当　　部　　課	建設部道路交通課	（100点）

2. 施設利用台数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
千里丘駅東自転車駐車場	9,438台	8,837台 (-6.4%)	11,067台 (25.2%)			
摂津駅前自転車駐車場	37,274台	37,022台 (-0.7%)	39,133台 (5.7%)			
南摂津駅前第1自転車駐車場	95,008台	92,357台 (-2.8%)	93,553台 (1.3%)			
南摂津駅前第2自転車駐車場	28,707台	31,193台 (8.7%)	31,961台 (2.5%)			
南摂津駅前第3自転車駐車場	40,640台	43,643台 (7.4%)	47,033台 (7.8%)			
摂津市駅前第1自転車駐車場	54,521台	53,815台 (-1.3%)	52,495台 (-2.5%)			
摂津市駅前第2自転車駐車場	375台	408台 (8.8%)	349台 (-14.5%)			
小川自動車駐車場	17,657台	18,849台 (6.8%)	19,645台 (4.2%)			
摂津駅前自動車駐車場	199台	249台 (25.1%)	174台 (-30.1%)			
南摂津駅前第1自動車駐車場	3,746台	4,505台 (20.3%)	7,239台 (60.7%)			
南摂津駅前第2自動車駐車場	1台	1台 －	0台 (-100.0%)			

3. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科　目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
利　用　料　金	64,850千円	65,926千円 (1.7%)	75,391千円 (14.4%)			
納　付　金	6,275千円	5,115千円 (-18.5%)	4,570千円 (-10.7%)			

4. 評価項目

◆管理運営体制　（各5点）　※(1)(3)(6)＝3点、(2)(4)(5)＝5点

(1)　施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。

指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・自転車自動車駐車場の設置目的である「道路交通の円滑化を図り、公衆の利便性に資する」を達成するため、法令等の遵守、利用者へ質の高いサービス提供のほか、駐車場係員への研修、実務実践を通じて次の行動指針に基づき、適切かつ効果的で効率的な運営を行った。 ①安全に利用できる施設・設備管理の行き届いた駐車場運営を行う。 ②安心して利用できるセキュリティ性の高い駐車場運営を行う。 ③全てのお客様が利用できる公平な駐車場運営を行う。 ④快適に利用でき、利便性が高く美化の行き届いた駐車場運営を行う。 ⑤いつでもサービスが提供できる継続的な駐車場運営を行う。 ⑥周辺地域のまちづくりと連携した運営を行う。			・基本方針に基づく行動指針等について、全員が参加する職員研修や実務の実践を通じて適切に共有し、各職員の理解度を確認していた。		

(2)　市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。

指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	5点 /5点	市評価理由
・月1回、月次報告書の提出時に業務報告及び打合せを実施した。 ・苦情、改善点、諸事項等について、市と連携しながら解決に向けて取り組んだ。			・月次報告等の提出時に打ち合わせを行っており、現状や課題等を共有できる体制が構築されていた。 ・月次報告のほか、独自で四半期ごとにモニタリングを実施して、施設状況等を市に報告していた。 ・昨年度に引き続き、JR千里丘駅東自転車駐車場及び大阪モノレール摂津駅前自転車駐車場において、需要の高い自転車枠を拡げられるよう、駐車枠転用の提案を行った。		

(3)　法令・協定書等の遵守	労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。

指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・地方自治法、摂津市自転車駐車場条例及び同条例施行規則並びに摂津市自動車駐車場条例及び同条例施行規則、労働基準法、労働安全衛生法等の労働関係法令、厚生年金保険法等の社会保険関係法令及び貴市との協定書に基づき開場時間、平等利用、定期報告等を含む諸規定を遵守した。			・開場時間や平等利用、管理業務の定期報告等、条例、協定書等で定められた基本事項を遵守していた。		

(4)　個人情報保護	個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。

指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	5点 /5点	市評価理由
・係員を対象に、11月に個人情報の取扱いに関する研修を実施した。 ・当社の個人情報保護士による個人情報監査を11月に実施し、個人情報に関する書類の保管場所や保管方法について確認した。 ・各駐車場管理事務所窓口にプライバシーポリシーを掲示しており、お客様に個人情報の取得目的や個人情報保護に関する問合せ先を明示した。			・全職員に個人情報保護に関する教育や監査を実施するほか、各管理事務所にて個人情報の取得目的や問合せ先等を明示していた。 ・プライバシーマーク適格性審査基準による運用を実施していた。 ・係員全員を対象に、個人情報保護研修を実施していた。		

(5)　非常時・緊急時等対応	マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。

指定管理者評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
・危機管理マニュアルに沿って11月に研修を行い、非常時等の対応と連絡体制を確認した。 ・夜間は警備会社が対応する体制を構築しており、非常時は当社担当との連絡体制も整えていた。			・危機管理マニュアルに沿った緊急時対応の訓練を実施していた。 ・警察署や消防署等、関係機関と連絡体制を構築していた。 ・夜間でも警備会社が駆け付ける等、緊急時の連絡体制を構築していた。		

(6)　指定管理料の適正化	市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。

指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・令和7年度事業計画書の「8. コストの最適化と納付金の提案」の中で納付金額を提案している。 経費削減に関しては、①係員の勤務時間の見直しによる経費削減と、②当社独自の仕入れルートとスケールメリットを活かし、令和6年度の期首に駐車管制機器を新品に更新したことで、導入費用の削減及び修繕などのランニングコストの抑制をしたことが挙げられる。			・適切な事業計画に基づき、納付金額を提案していた。 ・前回の指定管理に比べ管理員の勤務時間を減らして人件費を抑えるほか、管理員不在時は警備会社に委託する等、利用者の利便性を下げることなく適切なコスト削減を行っていた。		

◆サービスの質の維持・向上 （各10点） ※(7)(10)のみ5点

(7) 研修計画	職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。

指定管理者評価	4点/5点	指定管理者評価理由	市評価	4点/5点	市評価理由
・6月、2月に接遇・接客マナー・危機管理教育・個人情報の取扱い教育・安全衛生教育の研修を実施し、係員の資質・接遇の向上を図った。また駐車場で発生した要望・苦情等を係員全員で共有し事故の防止、早期解決を心掛けた。			・事業計画どおり、接遇や接客の研修を実施していた。特に安全衛生教育では、施設の安全性向上に関わる内容や現場確認、現場責任者へのヒアリング等、施設の適切な運営に向けた研修がなされていた。		

(8) 利用者サービスの向上	利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
利用者サービス向上のため次の取組を行った。 ①利用しやすい環境構築に向けた管理員の挨拶の励行 ②ホームページによる情報発信・問い合わせメール対応 ③障害者手帳や、ミライロID提示による利用料金の減免対応 ④翻訳アプリを活用した外国人との意思疎通 ⑤雨天時に鞄等を入れるビニール袋配布 ⑥HPでのリアルタイム満空情報公開 ⑦不正駐輪の写真投稿システムの運用			・事業計画に基づき、ホームページ上での満空表示等の情報発信や翻訳アプリによる多言語対応等、適切な利用者サービス向上を図っていた。 ・摂津市駅前第1自転車駐車場の定期置場や南摂津駅前自転車駐車場等、外国人利用者が多い箇所では適切に対応できるよう、多言語での掲示も行って、定期利用や一時利用が一目で分かるよう、利用誤りが起きにくい状況にしていた。		

(9) 情報収集（アンケート等）	利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	10点/10点	市評価理由
・アンケートを実施して、結果を全係員で共有し、利用者への平等な接客、場内清掃の徹底等、利用環境の維持、整備に努めサービスの質を向上させる取組ができた。			・場内の掲示板にアンケートの実施と回答用QRコードを掲載する等、回答しやすい環境を作っていた。 ・アンケートの集計結果により、駐車場内の利用環境の改善が必要と捉え、南摂津駅前第3自転車駐車場の場内清掃の徹底や見回り頻度を増やすほか、隣地から越境している樹木への対応等、すぐに行動に移していた。		

(10) 情報発信	当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。

指定管理者評価	5点/5点	指定管理者評価理由	市評価	5点/5点	市評価理由
・当社ホームページに各駐車場を掲載し、情報発信を行った。 ・これまでと同じようにメールによる定期更新案内を実施した。 ・定期の空きがある駐車場においては「定期　空きあります」との看板を見えやすい所に掲示した。 ・摂津市駅前第1自転車駐車場（臨時）の移設にともない、新たに専用のHPを作成し、告知等情報発信をした。			・昨年度に市と協議して、わかりやすい情報発信を目的としてピクトグラムを活用した看板を作成する等、ユニバーサルデザインを取り入れた掲示を昨年度に引き続いて実施していた。 ・メールによる定期更新案内を送るほか、定期空き利用状況を駐車場に掲示する等、知りたい人に知りたい情報を提供していた。		

(11) 要望・苦情対応	利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・駐車場の現場への要望・苦情の対応は迅速に行動して解決を図り、情報や状況を共有した。 ・HPで専用の問い合わせフォームを設けており、要望・苦情に迅速に対応している。 ・「不正駐輪写真投稿システム」の掲示を増やすことにより、不正駐輪によって被害を受ける利用者の対応を迅速に行うことが出来た（令和7年度は33件の投稿）。			・苦情対応マニュアルが整備されていて、適切に対応していた。 ・過去の苦情を管理しており、再発防止に努めていた。 ・不正駐輪写真投稿システムにより、ラックに収めていない等の不適切な駐輪に早急に対応できる仕組みを維持し、ラック収め漏れの投稿が33件あった。早急に対応することで、利用者からの苦情防止につなげていた。 ・要望・苦情等を係員全員で共有することで、実際に対応していない係員の質の向上にも努めていた。		

◆維持管理 （各3点）

(12) 建物・設備の保守点検・修繕	利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。

指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・設備点検結果は月次報告で市へ報告し、故障等の不具合があれば修繕対応した。 ・一部駐車管制機器（千里丘駅東自転車駐車場の一時利用機器）は古いが、機器の分解クリーニングの実施等予防保全をすることにより支障なく運用することができた。 ・全駐車場で定期的に清掃を行い、南摂津駅前第1自動車駐車場、小川駐車場においては、年6回除草作業を実施した。			・適切に点検を実施し、機械設備等の不具合があれば迅速に対応していた。 ・日々の清掃や除草作業等、適切な維持管理に努めていた。 ・月次報告時に今後の設備点検予定を報告するだけでなく、計画を上回った売上のうち半分を原資として、小川駐車場の駐車枠白線の引き直しや、樹木の伐採等、計画以上の修繕を実施していた。		

(13) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・各自転車駐車場管理事務所にて点検記録や整備・修繕等の報告書を適正に保管した。 ・当社社内でも点検記録等の報告者及び各駐車場備品台帳を保管した。 ・当社の個人情報保護士が、11月に各駐車場管理事務所に出向いて調査を行い、適切に管理できていることを確認した。			・個人情報等の管理について、内部での確認を実施し、文書等の適正な保管に努めていた。 ・備品台帳等は適宜更新を行い、年に1回、報告していた。		

◆施設固有の項目 （各10点）

(14) 利用台数・充足率の目標達成			事業計画に記載された目標を達成できていたか。		
指定管理者評価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	6点 /10点	市評価理由
・令和7年度の自動車と自転車の総利用台数の目標284,687台に対し、年間利用実績は302,649台であった（目標達成率は106.3%）			・事業計画比目標達成率が106.3%であることから、計画から大きな乖離もないうえに、目標も上回っていた。		

(15) 自主事業の実施			自主事業の運営による利益を市民サービスに還元できていたか。		
指定管理者評価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	6点 /10点	市評価理由
・利用者の安全性向上を目的に実施したレインコート等の自転車関連グッズの販売については、年間目標5,000円に対し、実績は600円にとどまった。 ・サイクル＆ライド定期券については、数件の問い合わせはあったものの成約には至らず、目標金額30,000円に対し実績は0円であった。			・レインコートの販売は事業計画比目標達成率が12%であったが、当該事業は自転車利用時の雨対策が無い利用者に対する市民サービスである点を評価した。 ・サイクル＆ライド事業は成約に至っていないが、利用者のニーズが多様化する中の新たな取組として実施していた。		

(16) 地域貢献に関する取組			管理人の市内在住者の雇用や地元事業者から物品を購入するなど地域貢献に関する取組を実施できていたか。		
指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	10点 /10点	市評価理由
・全係員11名中、6名は市内在住者を雇用した。 ・ごみ袋・文具は市内販売店にて購入した。 ・清掃時は場内のみではなく駐車場周辺の清掃にも心掛け、巡回時においてもごみ袋、ごみ拾いはさみを持ち公道の空き缶、吸い殻等を回収した。 ・地域貢献の一環として、「第49回摂津まつり」に対し協賛金を拠出した。 ・地域施策への参画として、「せっつの未来を考えるワールドカフェ」に参加し、市の将来像やまちづくりに関する多様な意見交換を行った。 ・係員研修の会場は摂津市コミュニティプラザの会議室をお借りした。			・全係員11名中、6名の市内在住者を雇用していた。（54%） ・ごみ袋・文具等の消耗品は、市内事業所から購入していた。 ・駐車場内のみならず、施設周辺の清掃も行い、清潔な自転車、自動車駐車場の維持に努めていた。 ・小川自動車駐車場では摂津高校や第三中学校のイベント等行事の情報把握に努め、混雑に対応するよう努めていた。 ・駐車場の周辺事業所に声をかけて空き状況を含めた施設機能情報を提供し、地域のめいわく駐車防止に貢献した。 ・市のイベントにも参加し、指定管理者として積極的な意見交換に参加していた。		

指定管理者評価シート（令和7年度）

1. 施設の概要

施　　設　　名	自転車自動車駐車場（フォルテ摂津）	全体評価
施設設置目的（条例）	市内の道路交通の円滑化を図り、公衆の利便に資する。 （摂津市立自転車駐車場条例、摂津市立自動車駐車場条例）	
制 度 導 入 年 月 日	平成18年4月1日	B
指　定　管　理　者　名	摂津都市開発株式会社	
指　定　管　理　期　間	令和6年4月1日　～　令和11年3月31日	61点
担　　当　　部　　課	建設部道路交通課	（100点）

2. 施設利用台数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
フォルテ摂津自転車駐車場	163,831台	164,305台 (0.3%)	169,296台 (3.0%)			
フォルテ摂津自動車駐車場	59,761台	63,924台 (7.0%)	65,003台 (1.7%)			

3. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科　目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指　定　管　理　料	22,394千円	22,943千円 (2.5%)	18,338千円 (-20.1%)			
利　　用　　料　　金	62,038千円	62,828千円 (1.3%)	66,382千円 (5.7%)			

4. 評価項目

◆管理運営体制　（各5点）　※(1)(3)(6)＝3点、(2)(4)(5)＝5点

(1)　施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。

指定管理者評価	2点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	2点 /3点	市評価理由
・利用者が安心、安全で快適に利用できる環境を整えることを基本方針に定め、運営した。 ・社員及び現場係員は、ミーティング等で基本方針を確認した。			・利用者が安心、安全で快適に利用できる環境を整えることを基本方針に定めており、ミーティング等で確認し行動していた。		

(2)　市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。

指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
・月次報告だけでなく、適宜日々の業務について報告する等、日常的に市との意思疎通を図った。 ・利用者からの苦情要望対応について、市と情報共有した。			・管理業務の進捗状況について、月次報告書を提出していた。 ・利用者から要望等があった際には、適宜市に連絡を行い、状況の共有を図っていた。		

(3)　法令・協定書等の遵守	労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。

指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・月次報告だけでなく、適宜日々の業務について報告する等、日常的に市との意思疎通を図った。 ・利用者からの苦情要望対応について、市と情報共有した。			・労働関係法令を遵守し、適切に労働条件等を定めていた。 ・条例や協定書等に基づき、開館時間や定期報告等の基本事項を遵守していた。		

(4) 個人情報保護	個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。

指定管理者評価	3点/5点	指定管理者評価理由	市評価	3点/5点	市評価理由
・統括責任者が現場係員に、個人情報の重要性について指導した。 ・個人情報の持ち出しを禁止し、施錠できる箇所に保管する等管理を徹底した。 ・保管期限が過ぎた書類は、個人情報の漏洩を防止するためシュレッダーしてから廃棄した。			・総合責任者から現場係員に対し、個人情報保護に関する指導を行っていた。 ・法令を遵守し、施錠管理のほか書類の破棄など、適切な措置を講じていた。		

(5) 非常時・緊急時等対応	マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。

指定管理者評価	4点/5点	指定管理者評価理由	市評価	3点/5点	市評価理由
・非常時の連絡体制を現場係員に周知するとともに、24時間常駐のビルの警備員、設備員が連携して対応する体制を構築した。 ・駐車場の非常時には、フォルテ摂津ビルに備えている救命設備を活用できるようにした。 ・避難誘導訓練を実施し、消火器の使用方法などを確認した。			・非常時の体制が係員にも周知されており、フォルテ摂津の警備員や設備員と連携して対応できる体制を整えていた。 ・非常時等の緊急対応マニュアルを整備していた。 ・救命設備や防災設備を使用できる体制を整えており、保守点検等を実施したほか、避難訓練も実施していた。		

(6) 指定管理料の適正化	市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。

指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・軽微な修繕や照明の交換などは経費削減のため、外部業者に委託せず社員や要員が実施した。			・市と協議した指定管理料で、適切に業務を遂行していた。 ・簡易な修繕は作業員が実施する等、経費を削減する取組を行っていた。		

◆サービスの質の維持・向上 （各10点） ※(7)(10)のみ5点

(7) 研修計画	職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。

指定管理者評価	4点/5点	指定管理者評価理由	市評価	3点/5点	市評価理由
・職員が研修に参加し、その内容を共有した。 ・職場でＤＶＤを活用した人権研修を行った。			・人権研修や接遇研修を実施する等、係員の接客態度等の向上に努めていた。 ・研修の成果について、係員間でそれぞれの習熟度をチェックし、利用者への対応力向上に努めていた。		

(8) 利用者サービスの向上	利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・高額回数券を発行し、利用者の利便性を図った。 ・JRの終電が遅延した際は、駐車場の営業を延長した。 ・駐車場入り口の案内矢印を塗装し、入庫する際に利用しやすくなった。 ・駐車場が満車になった際には満空システムを活用するとともに入口に要員を配置し誘導を行った。 ・泡消火設備更新の際には、期間中駐車場を空車状態にて施設を閉鎖し、設備更新が進められるよう、利用者への事前からの丁寧な周知・説明、定期契約者の希望に合わせた立体駐車場への誘導等を行い、クレームなどなく進めることができた。			・令和4年度から継続して高額回数券を発行し、利便性向上につながる要望に適切に対応できていた。 ・JR線の終電が遅延した際には、営業時間を延長する等、これまで同様、利用者のサービス向上の取組が実施できていた。 ・泡消火設備更新時には、数日間の施設全面閉鎖及び平面側を空車状態にすることが絶対条件となる中、事前からの周知、利用者への丁寧な説明はもとより、定期契約者の状況に応じた立体駐車場側への誘導（計画的な駐車区画の確保）などを一切の混乱なく進めており、利用者の理解と受容につながっていたことから、対応を評価した。設備更新が年度末であったため、第２期設備更新を行う令和８年度事業計画に本ノウハウは記載されていないが、同様の対応で問題なく進められる体制を確認できている。		

(9) 情報収集（アンケート等）	利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。

指定管理者評価	6点/10点	指定管理者評価理由	市評価	4点/10点	市評価理由
・場内に係員を配置しており利用者と接する機会が多く、要望を直接聞き取り、その内容を全員に共有し改善を行った。 ・意見箱を設置し、意見や要望をいつでも投書できるようにした。			・係員を配置することで、利用者から要望等を聞き取りやすい環境を構築していた。 ・意見箱を設置することで、利用者が直接言いにくい内容でも、意見等を出せる環境を維持した。 ・同用途施設の取組事例について、市内で運営する他施設の協力業者から情報を収集するようになった。		

(10) 情報発信	当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。

指定管理者評価	4点/5点	指定管理者評価理由	市評価	4点/5点	市評価理由
・買い物客の利用促進を図るため、フォルテ摂津ビル内に駐車場の案内を掲示した。 ・施設情報を会社のホームページに掲載し、広く情報発信した。 ・リーフレットを、場内に設置した。 ・満空表示をリアルタイムで当社ホームページで発信した。			・指定管理者のホームページで施設情報を掲載し、広く周知を図っていた。 ・施設に関するリーフレットを作成し、周知していた。 ・満空情報をリアルタイムで発信していた。		

(11) 要望・苦情対応	利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。

指定管理者評価	6点/10点	指定管理者評価理由	市評価	6点/10点	市評価理由
・要望、苦情に迅速に対応するため、対応マニュアルを整備した。 ・要望等については、記録、保管方法を定めており、係員間で情報共有し再発防止に努めた。また、現場に係員を配置しているので要望に対してマニュアルに沿って迅速に対応ができていた。			・苦情対応マニュアルを整備しており、迅速かつ適切に対応することができる環境を構築していた。 ・要望や苦情を記録保管し、係員間で共有を図っていた。 ・要望や苦情について、市へ適切に報告を行っていた。		

◆維持管理 （各3点）

(12) 建物・設備の保守点検・修繕	利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。

指定管理者評価	2点/3点	指定管理者評価理由	市評価	2点/3点	市評価理由
・毎日、巡回点検や清掃を実施した。 ・社員や現場係員が軽微な修繕を実施した。 ・設備の法定点検等を実施し、適宜市に報告した。 ・建設後30年以上経過しており、老朽化した設備の修繕について市に提案し、協議した上で実施した。			・設備の点検や修繕を実施するほか、毎日の巡回や清掃を実施することで、利用者が安全に施設を利用できる環境を構築していた。 ・保守点検内容について、市に報告を行っていた。		

(13) 管理記録等の整備・保管	備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。

指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・備品台帳や業務日報等の各種帳票類を作成し、施錠管理していた。			・備品台帳は適切に整備し、年に1度報告していた。 ・施設点検や修繕履歴等、適切に報告していた。		

◆施設固有の項目 （各10点）

(14) 利用台数・充足率の目標達成	事業計画に記載された目標を達成できていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・自転車駐車場、自動車駐車場ともに目標である195,645台に対して実績は234,299台で目標を達成した。			・自転車は事業計画149,580台に対し169,296台で113.2%、自動車は事業計画46,065台に対し65,003台で141.1%、合計195,645台に対し234,299台で達成率119.8%であった。 ・昨年度実績値と計画値に乖離が見られるため、次年度以降の計画において見直しを予定している。		

(15) 自主事業の実施	自主事業の運営による利益を市民サービスに還元できていたか。

指定管理者評価	4点/10点	指定管理者評価理由	市評価	2点/10点	市評価理由
・ヘルメット収納コインロッカー及び自動販売機の設置については実現に至らなかったが、引き続き検討していく。			・ヘルメット収納コインロッカー及び自動販売機の設置は実現しておらず、計画の見直しがなされなかった。		

(16) 地域貢献に関する取組	管理人の市内在住者の雇用や地元事業者から物品を購入するなど地域貢献に関する取組を実施できていたか。

指定管理者評価	6点/10点	指定管理者評価理由	市評価	4点/10点	市評価理由
・管理員の雇用に関して、優先して市内在住者を雇用した。 ・物品の購入については、できるだけ地元業者に発注した。			・全職員25名中、9名の市内在住者を雇用していた。（36%） ・消耗品は、地元業者に発注していた。		

指定管理者評価シート（令和7年度）

1. 施設の概要

施　　設　　名	摂津市民図書館・鳥飼図書センター	全体評価
施設設置目的（条例）	図書その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資するとともに、市民に集会、交流等の場所を提供し、コミュニティ活動の推進を図る（摂津市民図書館条例・摂津市立鳥飼図書センター条例）	
制 度 導 入 年 月 日	平成23年4月1日	A
指　定　管　理　者　名	ナカバヤシ株式会社	
指　定　管　理　期　間	令和6年4月1日　～　令和11年3月31日	84点
担　　当　　部　　課	教育総務部生涯学習課	（100点）

2. 施設利用者数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
摂津市民図書館	90,457人	90,850人 (0.4%)	75,899人 (-16.5%)			
鳥飼図書センター	15,422人	14,370人 (-6.8%)	15,557人 (8.3.%)			

3. 図書貸出数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
摂津市民図書館	269,864冊	267,404冊 (-0.9%)	208,858冊 (-21.9%)			
鳥飼図書センター	60,745冊	55,294冊 (-9.0%)	60,117冊 (8.7.%)			
電子図書	6,490冊	1,923冊 (-70.4%)	3,313冊 (72.3.%)			

4. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科　目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指　定　管　理　料	111,778千円	123,600千円 (10.6%)	122,590千円 (-0.8%)			

5. 評価項目

◆管理運営体制　（各5点）　※(1)(3)(6)のみ3点

(1)　施設設置目的・基本方針			施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。		
指定管理者 評　価	3点　/3点	指定管理者評価理由	市 評　価	3点　/3点	市　評　価　理　由
・運営にあたり市の「行政経営戦略」及び「教育振興基本計画」を踏まえ「地域の知の情報拠点」としての役割を果たすことを基本方針とし、「地域とのつながり」「誰もが気軽に利用できる図書館」「過ごしやすい図書館づくり」の3点を管理運営方針として掲げた。 ・上記の方針に基づき、学校との連携、職業体験の受入、出張図書館の実施、地域団体主催イベントへの参加、電子図書館体験会の実施、館内設備の修繕、広報の強化（instagramやXの活用、図書館ホームページでの告知）等、多角的な取組を行った。 ・職員への方針共有については掲示物や業務マニュアルによる共有に加え、館内研修の場でも周知や理解を深める機会を多く設けた。			・学校との連携・出張図書館・電子図書館体験会・広報強化（instagram・X・図書館ホームページの活用）等、方針に基づく多角的な取組を実施していた。 ・掲示物・業務マニュアル・館内研修による方針共有が行われ、方針内容を理解した上で、それに沿った管理運営がされていた。		

(2) 市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。

指定管理者評価	5点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	5点 /5点	市評価理由
・毎週実施していた選書会議や月次報告書の提出時に、市との間で管理運営業務に関する報告・連絡・相談を継続的に実施していた。 ・トイレ工事に伴う工程会議への出席や各種イベントなど、新たな取組についても市と連携しながら進行し、第三者機関や関係団体との調整も適切に行った。 ・事業計画の進捗状況や職員勤務体制等については、定例の提出書類の中で中間報告として情報共有を図り、業務の改善・実行に反映させる仕組みを整えていた。 ・市との連携においては、生涯学習課との日常的なやりとりに加え、節目や重要事項に際して管理職ともすみやかに連絡をとれる体制を構築した。			・選書会議・月次報告書・工程会議等を通じた継続的な報告・連絡・相談を実施していた。 ・事業計画の進捗・職員勤務体制等の中間報告が適切に行われていた。 ・日常的な連絡体制に加え、重要事項には管理職ともすみやかに連絡できる体制が構築されていた。		

(3) 法令・協定書等の遵守	労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。

指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・基本協定書及び年度協定書に基づいて事業計画を策定し、労働基準法をはじめとする法令・条例・仕様書・協定書に定められた事項を遵守して運営を行った。 ・労務管理については、月間勤務計画を作成・運用し、適正なシフト管理と勤務実態の把握を行った。 ・月次報告書・収支報告書などの各種定期報告は、協定書に定められた期日までに遅滞なく提出した。			・関係法令・条例・仕様書・協定書に定められた事項を遵守しながら運営していた。 ・月間勤務計画による適正なシフト管理と勤務実態の把握が行われていた。 ・月次報告書・収支報告書等の定期報告が期日までに遅滞なく提出していた。		

(4) 個人情報保護	個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。

指定管理者評価	5点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	5点 /5点	市評価理由
・個人情報の適正な取扱いに向けて、個人情報保護法及び市個人情報保護条例に基づいた管理を実施した。 ・個人情報保護に対する意識向上と理解の定着を図るため、スタッフ全員を対象に年1回のプライバシーマーク研修を実施し、理解度確認のためのテストを実施した。 ・プライバシーマークの適格性審査基準に準拠した社内規程に基づき、管理者の設置や役割分担、物理的管理及びpcセキュリティ対策等を含めた体制を整え、運用した。			・年1回職員全員を対象にプライバシーマーク研修と理解度確認テストが実施されていた。 ・プライバシーマーク適格性審査基準に準拠した社内規程に基づく管理体制が整備・運用されていた。 ・個人情報の適正管理に向けた継続的な取組が実施されていた。		

(5) 非常時・緊急時等対応	マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。

指定管理者評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
・非常時・緊急時・災害時の運営体制を構築した。 ・消防避難訓練と不審者対応訓練をそれぞれ1回ずつ実施し、避難経路・初期対応・不審者対応に関する職員の理解と対応力向上を図った。 ・館内の非常用設備（非常灯・消火器等）は定期的に動作確認を行い、必要な整備・管理を継続的に実施した。			・消防避難訓練・不審者対応訓練の実施及び非常用設備の定期点検を実施していた。		

(6) 指定管理料の適正化	市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。

指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・毎月の収支を確認し、異常がないことを確認した。 ・収支計画書と大きな差異はなく、安定した運営管理を行った。 ・光熱水費の適正管理を目的に、月ごとの使用量を記録・比較する管理簿を作成し、数値の推移や異常値を定期的に確認した。 ・鳥飼図書センターでは照明のLED化を適時に進め、電力消費の削減を図った。 ・使用しない部屋の電気をこまめに消灯するほか、窓の開閉による自然換気を取り入れることで冷暖房使用を抑える工夫を行い、日常的な節電・省エネ意識を職員間で共有していた。 ・改修工事休館の影響もあり、前年と比較して電気使用量-7.46%、ガス使用量-24.93%、水道使用量は-16.13%に抑えられた。 ・備品購入費の縮減を図り、館内環境の整備するために自社製品を活用した。			・収支計画書との差異がなく安定した運営管理が行われていた。 ・LED化推進・節電省エネ意識の共有等、経費節減への継続的な取組を実施していた。 ・改修工事休館の影響もあり、前年比で電気-7.46%・ガス-24.93%・水道-16.13%の削減が図られていた。		

◆サービスの質の維持・向上 （各10点） ※(7)(10)のみ5点

(7) 研修計画	職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。

指定管理者評価	5点/5点	指定管理者評価理由	市評価	5点/5点	市評価理由
・職員の資質向上を目的に、人権研修・接遇研修をそれぞれ実施した。 ・レファレンス研修や電子図書館研修の実施に加え、文化庁や大阪府立図書館などが実施する20件以上の専門性の高い学部研修にも積極的に参加した。 ・「児童サービス」に関して、下記2講座を職員のほぼ全員が受講し、専門性と技能の向上を図った。 ・専門講師を招いた「児童サービス研修」の実践研修 ・最近の子どもの本の出版傾向に関する講演 ※どちらも大阪府立中央図書館主催 ・地域理解促進研修やSDGｓ研修、ハラスメント研修などを実施した。			・人権・接遇・レファレンス・電子図書館研修の実施に加え、20件以上の外部研修への参加していた。 ・「児童サービス」関連2講座を職員のほぼ全員が受講していた。 ・地域理解促進・SDGs・ハラスメント研修など専門性向上のための取組を実施していた。		

(8) 利用者サービスの向上	利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	6点/10点	市評価理由
・事業計画に基づいた業務を計画通り実施した。 ・テーマ展示では地域理解の促進を目的とした「摂津人の棚」を毎月実施するなど、地域密着型の情報提供に継続的に注力していた。 ・市民図書館では、利用者の声に答えて2階のブラウジングコーナーを1階に移動し、跡地を学習室とした。 ・トイレ改修工事により入館ができなくなった市民図書館の利用者の利便性を確保するために、安威川公民館にて臨時図書館窓口を開設し、利用者サービスを継続できるよう整備し対応した。 ・利用者満足度調査の項目「また『利用してみたい』と思いましたか」に、思う・やや思うが99%を記録した。			・摂津市でのイベントや産業等の資料を毎月内容を入れ替えて、展示していた。 ・閲覧室を１階に移動し、学習室に変更するなど、利用者の声を反映した館内整備を実施していた。 ・トイレ改修工事による入館不可期間に安威川公民館へ臨時図書館窓口を開設し、サービスを継続するための柔軟な対応を実施していた。 ・利用者満足度調査の「また利用してみたい」の思う・やや思うが99%を記録していた。 ・令和8年度の事業計画書に「第5次摂津市子ども読書活動推進活動計画の推進」について記載し、子育て支援施設への案内チラシの配布や子ども向けイベントへの参加などの方法を示していた。 ・挨拶や窓口でのレファレンス対応といったスタッフの接遇力について課題がある。		

(9) 情報収集（アンケート等）	利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・図書館サービスに関する利用者アンケートを年1回実施し、利用者満足度やニーズの把握に努めた。また、自由記述欄の意見を集約・分析し、必要に応じて現場運営に反映していた。 ・館内に設置した「利用者の声」ボックスを通じて、継続的に利用者からの意見・要望を受け付けた。 ・カウンターに寄せられたご要望は速やかに報告・共有し、対応を行った。特に市民図書館でのトイレ改修時の本の出納や、本を手に取れないことによる声について迅速に対応した。 ・先進性を高め、利便性と回収率の向上を図るために、大規模なイベントアンケートにはweb回答も取り入れた。 ・子どもたちが匿名でリクエストでき、図書館からの返事が回答される「こどもリクエスト」を開始し、多数の投稿により、子どものニーズの把握につながった。（市民・鳥飼） ・社内で収集した図書館業界関連のニュースを共有し、全国の図書館での最新事例やトピック、市場の状況を把握できる状況を作った。			・「こどもリクエスト」の新規開始や大規模イベントへのweb回答導入など、ニーズ把握の取組を拡充していた。 ・カウンターに寄せられた要望についても、トイレ改修時の本の出納対応等、迅速な対応が図られていた。 ・社内での業界関連ニュース共有による全国最新事例の把握に努めていた。		

(10) 情報発信	当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。

指定管理者評価	5点/5点	指定管理者評価理由	市評価	5点/5点	市評価理由
・図書館ホームページを改修し、あたらしい本のご案内、イベント情報やお知らせの掲載、申込フォームの設置など、利用者が必要な情報をリアルタイムで取得できる体制を整備した。 ・instagramによる定期的な情報発信を継続し、展示案内、行事の告知、臨時休館などをタイムリーに周知した。 ・誰にとっても使いやすい情報発信を心がけ、視認性を重視し、ユニバーサルデザインを意識したレイアウト・フォント選びを行った。 ・広報紙や館内チラシ、ポスター等の紙媒体に加え、図書館だよりや各イベントのポスターを積極的に市内小学校へ配布した。 ・これらの取組により、利用者アンケートの「図書館からの情報提供」に関して、有効回答における「満足・ほぼ満足」は87%を占めていた。			・ホームページ改修・instagram定期発信・紙媒体の市内小学校配布等、多様な媒体を活用した情報発信を実施していた。 ・ユニバーサルデザインを意識したレイアウト・フォント選びにより、誰にとっても確認しやすい情報となっていた。 ・利用者アンケートの情報提供「満足・ほぼ満足」が87%を占めていた。		

(11) 要望・苦情対応			利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・「利用者の声」で受け付けた苦情・要望には、すみやかに改善・対策を講じる体制を継続し、対応内容を記録に残すとともに、掲示による利用者へのフィードバックを実施した。 ・利用者からの苦情・要望案件については、管理職を中心とした情報共有体制を構築した上で、職員へ周知する運用を定着させた。これにより、職員間での利用者対応のばらつき防止を図った。 ・緊急性の高い案件については、速やかに本社の営業担当・運用担当・営業責任者及び市に報告し、適切な助言や指示を受けられる体制を構築した。 ・苦情内容に関してはデータにて記録し保管し、再発防止策を実施した。			・苦情・要望への対応内容の記録・掲示によるフィードバックが継続されていた。 ・苦情対応マニュアル及び管理職を中心とした情報共有体制により、職員間の対応のばらつき防止が図られていた。 ・緊急案件の本社・市への速やかな報告体制が整備されていた。 ・苦情に対して再発防止策を実施されており、同様の苦情が発生していなかった。		

◆維持管理 （各3点）

(12) 建物・設備の保守点検・修繕			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・事業計画に基づき、施設の保守点検を計画的かつ継続的に実施して、市に報告した。 ・利用者の安全を最優先とし、必要に応じて修繕を行うとともに、建物及び設備の適正な維持管理に取り組んだ。具体的には、市民図書館の空調用ドレン詰まり修繕作業(緊急対応)、冷却水ポンプやエアハンモーター整備、鳥飼図書センターの天井灯故障個所改修工事、2階多目的トイレ長尺シート張替工事、雨漏り修繕工事などをすみやかに実施した。 ・建物点検で指摘を受けた事項については、速やかに対応し、改善を図った。 ・修繕内容や対応方針については、必要に応じて市と協議を行った。			・計画的な保守点検及び市への報告を実施していた。 ・空調ドレン詰まり修繕（緊急対応）・冷却水ポンプ整備・天井灯改修・雨漏り修繕工事等、必要な修繕がすみやかに実施されていた。 ・建物点検の指摘事項への対応及び市との協議が適切に実施されていた。		

(13) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・備品については、備品台帳の内容確認を年1回実施し、市に提出した。廃棄希望のリストアップも行った。 ・施設点検記録、修繕履歴、清掃記録等の各種管理記録についても、ファイリングし保管していた。			・備品台帳の年1回の内容確認・市への提出及び廃棄希望のリストアップを実施していた。 ・点検記録・整備・修繕等の履歴が適正に保管・整備されていた。		

◆施設固有の項目 （各10点）

(14) 適正な蔵書管理			利用者のニーズに配慮するとともに、公平で公正な選書を行っていたか。 書架の整理整頓が適切に行われていたか。書架の案内図や、見出しの整備等の工夫が行われていたか。汚損、破損された図書が配架されていなかったか。		
指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・利用者ニーズや地域性を反映するため定期的に選書会議を行い、リクエスト資料の収集にも対応した。 ・視認性・検索性の向上を図るため、書架整理は日常的に実施し、整然とした配架を維持した。 ・汚損・破損資料は状態確認を徹底し、修理または除籍基準に沿って適切に対応した。 ・利用者満足度調査では、有効回答における「満足・ほぼ満足」の割合は、「本の品揃え」72%「探しやすさ」88%「整理状況」95%であった。 ・1階入口側と絵本コーナー側に分かれていたヤングアダルト資料や、2階に分割されていた児童書について1階に集約し、配架図を更新することで利用者にとって求める資料にアクセスしやすい書架づくりを行った。			・日常的な書架整理・選書会議の実施・汚損破損資料への適切な対応を実施していた。 ・ヤングアダルト資料及び児童書の1階集約と配架図の更新を行っていた。 ・利用者満足度調査の「本の品揃えは充実していますか」の質問で満足・ほぼ満足が72.0%であった。		

(15)　講座・イベントの実施	市民の学習活動の向上、図書館の利用促進に繋がる講座やイベントを適切に実施し、親しまれる図書館とするための特色ある取組ができていたか。適切な人員配置、スムースな進行でイベントが実施されていたか。地域に根ざした講座・イベントが実施されていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・子ども向けのおはなし会や親子参加型イベント、大人向けの講座など、全年齢層を対象とした多様な企画を実施した。参加者の興味関心を引くような内容になるよう工夫し、時節に合わせた展示や体験型企画と組み合わせた構成とすることで、市民の読書活動や学習意欲を高めることを図った。 ・事業計画に基づくイベントを着実に実施するとともに、出張図書館を年4回開催したほか、他団体との連携事業や読書推進事業を積極的に展開した。 ●出張図書館の実施（市民） ●他団体主催のイベントへの協力・参加（市民・鳥飼） 「摂津市こどもフェスティバル」「くすのきキッズフェスタ」「オレンジリボンフェスタ」での出張図書館や子ども向けイベントの実施 ●子どもから大人まで楽しめる終日イベント「鳥飼図書センターにいってみよう」を実施（鳥飼） ●読書を楽しむスタンプカード[大人向け]（鳥飼）			・事業計画書に基づくイベントが適切に実施されていた。 ・全年齢層を対象とした多様な企画を実施し、出張図書館については年4回開催していた。 ・「摂津市こどもフェスティバル」等の他団体連携事業、鳥飼図書センターでの終日イベント・大人向けスタンプカード等、地域に根ざした取組を実施していた。		

(16)　子ども読書活動の推進	子どもの読書のきっかけとなる資料展示やおはなし会、イベント等が適切に実施されていたか。子どもが本に手を伸ばしやすい雰囲気となっていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・計画書に記載したイベントを適切に実施した。 ・本を読む楽しさと図書館への親しみを育むために、読書週間に合わせて、子どもたちが楽しみながら参加できるよう「ガチャマシーン」を活用したイベントを実施した。 ・子ども向けの人気出張講座となっている大阪人間科学大学との連携イベントは、鳥飼図書センターでも開催し、年4回実施した。 ・市民図書館がトイレ改修工事に伴い入館が不可となった9月～11月は、出張おはなし会を毎週実施に拡大し、利用者とのつながりの維持に努めた。 ・電子図書館の利用促進を図るために、アンパンマンなど児童に人気のあるコンテンツである読み放題パックを導入し、ポスターの掲示やSNSでの発進、電子図書館の説明会を実施した。 ・おはなし玉手箱の実施場所を3階から1階へ変更し、放的な空間になったことで、保護者の関心につながり、参加者の増加につながった。（市民） ・項目(9)で前述しているが、子どもたちが匿名でリクエストでき、図書館からの返事が回答される「こどもリクエスト」を開始し、多数、投稿いただき、子どもご自身がもつニーズの把握につながっている。（市民・鳥飼） ・貸出ごとにスタンプをためて楽しむ「読書を楽しむスタンプカード」（子ども向け）を実施した。（鳥飼）			・事業計画書に基づくイベントが適切に実施されていた。 ・「ガチャマシーン」活用イベント・大阪人間科学大学との連携イベント（年4回）を実施していた。 ・トイレ改修工事による入館不可期間（9月～11月）に出張おはなし会を毎週実施に拡大し、利用者とのつながりを維持した取組を実施していた。 ・読み放題パック導入・電子図書館説明会の実施など新たな取組も実施されていた。		

指定管理者評価シート（令和7年度）

1. 施設の概要

施　　設　　名	第1児童センター	全体評価
施設設置目的（条例）	児童に健全な遊びを与えてその健康を増進し情操を豊かにする （摂津市立児童センター条例）	
制 度 導 入 年 月 日	平成18年4月1日	A
指　定　管　理　者　名	社会福祉法人摂津宥和会	
指　定　管　理　期　間	令和6年4月1日　～　令和11年3月31日	81点
担　　当　　部　　課	こども家庭部こども政策課	（100点）

2. 施設利用者数

※下段（ ）：前年度増減率

施設名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
第1児童センター	34,131人	34,584人 （1.3%）	31,983人 （-7.5%）			

3. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科　目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指　定　管　理　料	26,724千円	33,201千円 （24.2%）	35,360千円 （6.5%）			

4. 評価項目

◆管理運営体制　（各5点）　※(1)(3)(6)のみ3点

(1)　施設設置目的・基本方針

施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。

指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
		・来館者がいつでも見れるように館内に基本理念を掲示している。ホームページでも掲載しており、いつでも確認できる環境を作っている。管理運営方針は職員が内容をいつでも閲覧・確認できるようにファイリングしている。 ・こどもの権利擁護、地域交流の拠点としての子育て支援、利用するこども、保護者、ボランティアにとっての居場所作りを目的とすることを職員が理解できるように確認した。			・こどもの権利擁護、地域交流の拠点としての子育て支援、利用するこども、保護者、ボランティアにとっての居場所としての児童センターを管理運営方針に掲げられており、方針に沿った管理運営ができていた。 ・職員が管理運営方針を理解しているか、職員会議等でチェックをし、全員が理解して業務に取り組んでいた。

(2)　市との意思疎通

管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。

指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
		・毎月、月次報告書を提出すると共に定期連絡会を実施した。 ・担当課の職員が必要に応じて現地での状況確認のため来館し、情報の共有を行った。 ・定期連絡会では実施事業の内容や今後の事業予定についての報告の他、施設の修繕・点検状況、物品の購入等の情報共有を随時行い連絡調整等を行った。 ・トラブル対応や配慮が必要なケース等、必要に応じて随時連絡を取り、情報の共有を行った。 ・担当課との協議により、令和8年度から中間報告書を提出することを決定した。			・毎月の定例会にて前月の事業や取り組み内容の報告、当月の予定の報告、利用者の状況等の共有を行った。 ・定例会では修繕や物品購入についての報告もあり、予定通りの支出となっているかの確認を行った。 ・トラブル対応等、必要に応じて情報共有を行い、市と協議しながら対応を行っていた。 ・必要な事項について随時報告は行っていたが、中間報告書の提出はなかったため、３点としている。

(3)　法令・協定書等の遵守

労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。

指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
		・条例や指定管理者年度協定の基本事項を遵守し、運営を実施した。			・労働基準法等の法令、市条例や指定管理者仕様書や年度協定の基本事項を遵守できていた。

(4) 個人情報保護			個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評 価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /5点	市 評 価 理 由
・法人の個人情報管理規程に基づき運営している。 ・氏名、住所、連絡先など個人情報に繋がる書類は施錠のできる引き出しやロッカーに必ず保管している。 ・個人情報保護による基本方針策定を館内に掲示、ホームページに掲載し、周知を図っている。			・個人情報保護規程に基づく個人情報保護方針を館内に掲示、ホームページ上でも公開し、利用者への周知に努めていた。 ・個人情報保護関係法令を遵守し、『個人情報保護法ガイドライン通則編10別添「講ずべき安全管理措置の内容」』に沿った法人の個人情報保護規程に基づき、必要な措置を講じていた。 ・個人情報を含む書類は、鍵付きのロッカーやキャビネットに保管できていた。		
(5) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評 価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	4点 /5点	市 評 価 理 由
・各マニュアルを整備し、非常時・緊急時に運営体制がとれるように整えている。 ・設備点検を専門業者に年１回は必ず実施している。 ・法人全体で緊急災害対策委員会を発足しBCPの見直し及び更新を行っている。児童センター災害BCPについても更新を行った。 ・様々な場面を想定しての避難訓練を毎月利用者とともに実施、3月には総合消防訓練も行い、防災訓練を実施も行った。 ・法人で安否確認サービスアプリを使用し非常事態時の連絡方法を確立し年1回以上訓練を実施している。			・マニュアル等を整備し、非常時、緊急時、災害時の運営体制を構築していた。 ・安全計画通りに月に１回避難訓練等を実施し、利用者を含む訓練も実施していた。 ・専門業者による非常用設備の動作確認を実施していた。 ・法人として緊急災害対策委員会を発足し、BCPの見直し及び更新を行っていた。 ・市と協議の上、児童センターのBCPを作成できていた。		
(6) 指定管理料の適正化			市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。		
指定管理者 評 価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市 評 価	3点 /3点	市 評 価 理 由
・市と協議した上で指定管理料内で業務を遂行した。 ・日々の点検・清掃の中で可能なものは職員による修繕・整備を行い経費削減に努めた。 ・使用しない部屋の電気・空調の電源を切る等、経費節減を意識して取り組んだ。			・担当課と指定管理者で協議を重ね、適正な指定管理料が設定できており、指定管理料内で業務を遂行できていた。 ・毎月の定例会で物品購入や修繕計画について共有し、適正な支出管理をし、年度末に指定管理料の精算を行った。		
◆サービスの質の維持・向上 （各10点） ※(7)(10)のみ5点					
(7) 研修計画			職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。		
指定管理者 評 価	5点 /5点	指定管理者評価理由	市 評 価	4点 /5点	市 評 価 理 由
・法人内で職員研修委員会を発足し計画を立て全職員に研修を受講する機会を増やした。 ・児童健全育成推進財団主催「こどもの健全育成リーダー養成セミナー」や「児童厚生1級特別セミナー」に参加、児童厚生員としての知識や経験を積み重ねることのできる研修を複数回積極的に受講した。 ・一人の職員に偏ることなく研修を受講し、研修受講者は内容伝達を行い、職員のスキルアップに努めた。 ・こどもの権利やSNSにおける人権課題、接遇の研修を受講した。 ・子育て支援に関する研修「子育てに前向きに取り組む方法」「こころとからだを育てる楽しい遊び」等、保護者に寄り添う支援を心掛けた。 ・こどもの居場所づくりをテーマにしたセミナーや全国の児童館での事例を学び、児童厚生員としてこどもの意思を尊重した事業内容の展開につなげたり、こどもへの関わりを意識し行っている。			・人権研修や接遇研修を受講していた。 ・職員の資質向上のため、児童健全育成推進財団の専門研修の「こどもの健全育成リーダー養成セミナー」や「児童厚生1級特別セミナー」に参加していた。 ・参加した研修内容については、職員間で共有し、児童センターのプログラムに取り入れるなど、積極的に活用していた。 ・他市の事例を学び、乳幼児向けのプログラムに取り入れたり、こども達の意見表明の機会としてのやりたいボードの導入などを行っていた。		

(8) 利用者サービスの向上	利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。

指定管理者評価	10点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・こども達から強い要望があった、クッキングの体験ができる行事を実施、定員を上回る申し込みがあり、好評であった。 ・投書箱「かんちょう、ちょっときいてーな」での利用者の声に対し月毎に回答を掲示した。「なわとびチャレンジ」等、月間あそびやその他の事業内容に取り入れ、多くのこどもたちが参加した。 ・別府コミュニティセンターでの『ハッピーキッズデー』に参加、また幼児～小学生に対して夏休みクラフトを新たに実施した。 ・ランドセル来館事業については子ども達の口コミや来館しやすい環境を整えたことにより昨年度に比べ予想を上回る利用者が増加した。保護者からは安心できた、助かっているとの意見があった。 ・利用者アンケートにおいて保護者から満足度９１．６%の回答であった。 ・プログラムの中で出た、意見や要望を聞き取り次年度の計画に取り入れた。			・指定管理業務を計画通りに実施することに加え、利用者のニーズを調査し、事業に取り入れることができていた。 ・こどもの意見を聞き取る投書箱ややりたいボードから、ニーズの高いものを事業に反映させるなど、実施事業の改善に取り組み、令和8年度の事業計画に課題解決のための事業内容を記載していた。 ・提案のあった事業についてはイベント実施後のアンケートや保護者の声でも高評価を得ており、利用者満足度の向上につながっていた。 ・保護者ニーズから始まったランドセル来館については、年々利用登録者が増えており、保護者からも高評価を得られていた。		

(9) 情報収集（アンケート等）	利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。

指定管理者評価	10点/10点	指定管理者評価理由	市評価	10点/10点	市評価理由
・乳幼児親子やこども達の満足度を向上させるため、行事後にアンケートを実施、集計するとともに次の事業に反映している。 ・新たに「やりたいボード」を設置。児童センターでやりたいことを付箋へ気軽に書ける環境を整えた。 ・投書箱「かんちょう、ちょっときいてーな」を継続して設置し、要望や意見についてどのように対応したかを掲示することで、こどもたちの目に見える形にしている。 ・乳幼児ランドではQRコードと紙のアンケートを用意し、保護者が回答しやすいよう実施した。 ・要望については、日々の関わりの中での子ども・保護者からの聞き取りを大切し次年度の計画に取り入れた。 ・他市の施設を見学に行き、こどもの意見収集方法を参考にした。			・QRコードを使用した専用フォームでのアンケートを実施し、利用者のニーズの把握に努めていた。 ・他市の児童館の見学をし、同用途施設の取組事例の情報収集を行い、取り組み内容を学んで自施設でも取り入れていた。 ・プログラム参加者のニーズ調査をし、要望を取り入れるプログラム内容としていた。 ・館内に投書箱を設置し、保護者からだけでなく利用者である児童の意見を把握するための工夫をしていた。		

(10) 情報発信	当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。

指定管理者評価	4点/5点	指定管理者評価理由	市評価	4点/5点	市評価理由
・InstagramやLINEを定期的に発信し、児童センターの現状や行事について、身近に感じてもらえるように努めた。 ・SNS環境での受信ができない人のため紙での情報提供も同時に行った。 ・Instagramでは動画機能も活用し、主に行事の実施の様子など児童センターでの活動を配信し、フォロワー数は500人を超えた。 ・LINEでは行事のお知らせや週予定の他、乳幼児プログラムの申込ツール、各クラブの連絡ツールとして有効活用した。 ・児童センターの情報についてホームページ・センターニュース・SNSがわかりやすいかのアンケートにおいて、79.2%がわかりやすいとの回答であった。			・公式LINE等のSNSを活用し、週に1回は必ず情報発信を行い、その他リアルタイムで情報を更新できていた。 ・SNSでの情報発信は写真等を取り入れ、事業内容が分かるものとなっていた。 ・毎月手作りのセンターニュースを発行し、市内公共施設で配架していた。 ・保護者にはSNS配信、児童にはセンターニュースや掲示物など、対象に応じて周知方法を変えることで、誰もが分かりやすい内容となっていた。 ・情報発信の取組についての利用者満足度は79.2%であり、昨年度と比較し、4.2ポイント上昇していた。		

(11) 要望・苦情対応	利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・苦情解決のしくみを館内やホームページにも掲示し、周知を図った。 ・要望や苦情がある場合は、迅速に対応することを努めた。 ・日頃から職員は利用者の意見や意思に寄り添う丁寧な対応を心がけ、利用者が要望や相談しやすい環境を整えるようにして、苦情になる前に対応するようにしている。 ・苦情、要望、トラブル対応については経緯経過を含め記録し、職員で情報を共有するとともに、対応策についてはその後の検証をしながら、職員同士で確認している。 ・市担当課に報告、情報を共有している。 ・利用者からの要望を聞き取り対応できる範囲で実施した。			・苦情対応責任者、担当者を配置し、状況に応じて第三者委員が介入するなど、適切に解決するための体制が整備されていた。 ・利用者からの要望は適宜対応し、苦情になることがなかった。 ・利用者の要望などは記録した上で、要望に対する回答を館内に掲示し利用者や職員で情報を共有していた。 ・要望や要望に対する取組については定例会等で市の担当課と情報共有していた。		

◆維持管理 （各3点）

(12) 建物・設備の保守点検・修繕	利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。

指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・専門業者による館内清掃や消防設備・器具、遊具点検を行っている。 ・害虫駆除も年2回実施。 ・職員が気付いた時は樹木の剪定を行ったり、清掃を行い快適な空間作りに努めた。 ・市への報告は定例会議で月に１回報告している。			・年度末に施設点検を実施し、施設点検結果を市に報告していた。 ・毎月の定例会で施設の維持管理についての報告を行っていた。 ・施設内は常に清掃され、業者によるクリーニングを定期的に実施していた。 ・指定管理者にて実施できない保守点検等は専門業者に委託し実施できていた。		

(13) 管理記録等の整備・保管	備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。

指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・備品台帳について、市担当課と共有し、もれなく管理を行っている。 ・専門業者の点検記録については、ファイリングを行い、いつでも見直すことができるように保管している。			・備品台帳をはじめ各種業務に付随する点検記録簿や修繕記録を整備し、市に遅延なく報告していた。 ・施設点検記録や修繕履歴等が適切に保管されていた。		

◆施設固有の項目 （各10点）

(14) 利用人数	年間利用人数は目標を達成しているか。

指定管理者評価	6点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	6点 /10点	市評価理由
・昨年度と比べると約2,500人が減少したが、令和５年度より年間利用者数を３年連続で目標の30,000人を超えた。 ・利用者数：31,983人　使用証発行枚数：1,969枚 ・使用証発行枚数は昨年度の1,940枚から1,969枚に増加し、過去最多となった。 ・3年連続で年間利用人数目標を達成し、地域でのこどもの居場所として定着している。 ・乳児の利用証発行枚数、利用者数が増加傾向で、『てちてちくらぶ』や乳幼児親子プログラムの充実で保護者にとっても安心して利用できる児童センターにつながっている。			・令和7年度個人使用利用人数目標30,000人に対し、実績は31,983人であったため、目標達成率は106%であった。 ・使用証発行数は過去最多であったが、コロナ後、各地でイベントが再開されたこと、学級閉鎖が多かったことなどが影響し、利用者数は昨年度より減少していた。		

(15) イベント・行事等の実施	イベントや行事等の内容について、事業計画以上の内容で計画、実施できていたか。

指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	8点 /10点	市評価理由
・事業計画に沿って年間行事予定を策定、実施した。 ・こどもたち自身が『こどもの権利』について知り、こどもの権利を通じて平和とはどんなことかを考える機会を設けた。 ・事業内容についてはこどもたちの意見を取り入れながら実施した。 ・こどもスタッフによる『おばけやしき』についてはこどもたち自身で内容を検討、準備から当日の運営まで行い、OBである中高生ボランティアも参画し、実施した。 ・地域とのつながりをテーマに取り組みを実施し、リコーダークラブが対外出演を行ったり、職員が地域のイベントへの積極的に参加した。また「Jステージ」では地域で活動されているマジック団体や吹奏楽団の方に来てもらい、こどもたちが様々なパフォーマンスみる機会となった。			・こどもスタッフがイベントの計画をし、実施できていた。 ・上記のイベントに中高生ボランティアが参加していた。 ・こどもスタッフの意見を基にイベントの企画をし、当日の司会などをこどもスタッフが行っていたが、こどもスタッフ自ら主体的に運営する段階には至らなかったため、８点としている。		

(16) 利用者満足度	職員対応、施設環境等に関する利用者アンケートの利用者満足度が高評価であるか。

指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	8点 /10点	市評価理由
・利用者アンケートを実施した。 職員対応（明るい・話しやすい） こども：93.8%　保護者：96.4% 施設環境（きれい・楽しい遊具がある） こども：90.7%　保護者：92.8% 児童センターの満足度　保護者：91.6% ・職員は利用者の人権を尊重するとともに、利用者の気持ちに寄り添った関わり方を意識して取り組んでいる。 ・０才から利用できる施設として、日々の清掃だけでなく、安心してあそべる環境を整えている。			・利用者アンケートにおいて、全ての項目において利用者満足度は90%を超えていた。 ・こどもを中心とした事業運営ができており、利用者満足度は高水準となっている。		

指定管理者評価シート（令和7年度）

1. 施設の概要

施　　設　　名	児童発達支援センター	全体評価
施設設置目的（条例）	障害児の福祉の増進を図る（摂津市立児童発達支援センター条例）	
制 度 導 入 年 月 日	平成18年4月1日	A
指　定　管　理　者　名	社会福祉法人摂津宥和会	
指　定　管　理　期　間	令和6年4月1日　～　令和11年3月31日	77点
担　　当　　部　　課	こども家庭部こども政策課	（100点）

2. 施設利用者数

※下段（ ）：前年度増減率

施 設 名	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
児童発達支援センター（通園）	288人	247人 （-14.2%）	237人 （-4.0%）			
児童発達支援センター（訓練）	2,462人	2,472人 （0.4%）	2,483人 （0.4%）			
児童発達支援センター（訪問）	230人	292人 （27.0%）	241人 （-17.5%）			
児童発達支援センター（相談）	917人	1,004人 （9.5%）	1,307人 （30.2%）			

3. 収支状況

※下段（ ）：前年度増減率

科　目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指　定　管　理　料	139,910千円	157,012千円 （12.2%）	169,648千円 （8%）			
通 所 給 付 費 負 担 金	76,736千円	90,626千円 （18.1%）	81,359千円 （-10.2%）			
利　用　者　負　担　金	363千円	366千円 （0.8%）	334千円 （-8.7%）			

4. 評価項目

◆管理運営体制　（各5点）　※(1)(3)(6)のみ3点

(1)　施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。

指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・児童発達支援センターの管理運営方針を全体会議で職員に説明し、日頃の療育、家族対応、サービスの質の向上についての意識改革に取り組んだ。 ・地域の中核施設として、障がいの有無にかかわらず、お互いを尊重し合う地域づくりを目指し、地域の子育て支援に関わる会議や、地域行事への参加を積極的に行った。また、発達に課題のある児童が、保育所や学校で自分らしく生活ができるよう、保育所等とのつなぎ役として、保育所等訪問支援以外にも「障害児保育巡回指導・相談」に、心理士、訓練士、保育士が積極的に参加した。 ・家族支援の一貫として子育て支援プログラム「トリプルP」を開催し、家族の負担軽減と養育力の向上を支援した。			・摂津市における障害児支援の中核的役割を担う機関としての課題を認識し、管理運営方針として掲げており、その方針に基づき職員が業務を遂行できていた。 ・管理運営方針について職員の全体会議にて説明し、職員が施設の役割を認識することができていた。 ・全体会議だけでなく、日頃の業務の中でも随時児童発達支援センターの役割について確認し、業務に活かすことができていた。		

(2) 市との意思疎通			管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
・市こども政策課と情報共有、相談、課題についての協議を行い、児童発達支援センターとしての役割を果たすために取り組んだ。 ・保護者の悩みに対し、専門職員が適切なアドバイスを行い、市担当課や関係機関へ情報提供を行い、市担当課と協働で途切れない支援に取り組んだ。 ・児童の紹介や情報提供があった場合、その後の対応について情報提供があった市担当課に書面（必要に応じて電話）で報告を行った。 ・児童通所支援事業所連絡会や、家族支援（トリプルP)の実施に向けて、市こども政策課と連絡を密にとりながら実施した。			・定例会議の中で、前月の事業実績、取組内容と当月の取組予定について報告があった。 ・定例会議以外でも児童発達支援センターの中核的役割を担うための取り組み等について、随時連携しながら検討、実施することができていた。 ・修繕や物品購入の予定の報告もあり、予定通りの支出かどうかの確認を行った。 ・必要な事項について随時報告は行っていたが、中間報告書の提出はなかったため、３点としている。		

(3) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者評価	2点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	2点 /3点	市評価理由
・放課後等デイサービスの児童発達支援管理責任者について、児童発達支援管理責任者を担っていた職員の退職があり、不在の状態となっていたが、年度途中に研修を受講し児童発達支援管理責任者を置くことができた。 ・指定管理者業務仕様書、年度協定書を基に事業計画を作成し、全職員に勉強会等で周知し、児童発達支援センターの役割や職員としての意識向上に努めた。 ・児童発達支援管理責任者を中心に、児童発達支援センターの役割や知識を深め、日々の業務に活かせるよう、大阪府、こども家庭庁や厚生労働省等のオンライン研修を積極的に受講した。 ・個別支援計画の書式やプロセスについて見直しを図り、制度に沿った書式や内容に変更した。 ・第三者評価を受審し、適切にサービスが提供されているかの見直しを図った。また、全職員でサービス内容を確認し、自分たちの強みを知り、課題を洗い出し、全体会議で周知するなど全職員でサービスの向上について検討することができた。			・放課後等デイサービスの児童発達支援管理責任者について、児童発達支援管理責任者を担っていた職員の退職があり、不在の状態となっていたことが判明したが、年度途中に研修を受講し児童発達支援管理責任者を置くことができた。 ・一時期管理者が不在となった時期があったため2点としている。		

(4) 個人情報保護			個人情報保護法を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者評価	3点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /5点	市評価理由
・法人の個人情報保護規程に基づき、法人事務局で勉強会を実施した。 ・関係機関から利用児の情報提供を希望されるときは、依頼書を提出していただき、事業所内で決裁をとり提供した。 ・保育所等の巡回指導や保育所等訪問支援、モニタリングなどで利用児のケース記録などを持ち出す場合は、持ち出し簿に記載し、管理者に返却日（時間）を伝える仕組みを定着させた。 ・利用者に個人情報の取扱いについて説明し、承諾後個人情報使用同意書に利用児だけでなく、同居家族、きょうだい、緊急連絡先を聞いた親族の同意を得るよう取り組んだ。			・個人情報保護関係法令を遵守し、『個人情報保護法ガイドライン通則編10別添「講ずべき安全管理措置の内容」』に沿った法人の個人情報保護規定に基づき、必要な措置を講じていた。 ・職員に対して法人で勉強会を実施し、周知徹底を図っていた。 ・個人情報を含む書類は、鍵付きのロッカーやキャビネットに保管していた。		

(5) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	4点 /5点	市評価理由
・安全、安心を第一に考え、毎月の避難訓練、消火訓練、通報訓練、防犯訓練、心肺蘇生訓練などを全職員で実施・受講した。 ・親子保育日に、水害を想定した避難所（鳥飼体育館）への避難訓練を実施し、保護者や職員が避難経路に危険な箇所がないか一緒に確認を行い、利用児には避難所への避難（移動）訓練に取り組んだ。 ・備蓄品の数や消費期限の確認を行い、入れ替えを行った。 ・停電を想定し、ポータブル充電器を購入した。また、停電を伴う電気設備点検時に使用し、全職員が使用方法、充電方法や保管（充電）場所の確認などを行った。 ・法人内で「緊急災害対策委員会」を発足し、各事業所用と法人用の災害時マニュアルの見直し（作成）に取り組んだ。 ・要配慮者避難確保計画を作成し、市防災危機管理課に提出した。また、内容を職員に周知し、災害マニュアルに追加した。 ・「災害時の要配慮者支援人材育成事業防災・減災オンライン研修」を受講した。受講できなかった職員には全体会議で報告し、情報共有を図った。 ・職員勉強会で、BCPの見直しと作成を行った。 ・非常用設備点検を、年2回（9月・3月）に実施している。 ・法人のセコム安否確認メールで、災害を想定した連絡訓練を実施した。			・安全計画に基づき、月1回以上災害訓練を実施していた。訓練には利用者（園児・保護者）の参加していた。 ・BCPについて、職員勉強会にて見直し、市と協議して作成を行っていた。 ・非常時に施設の人員体制が整えられるよう、法人内で緊急連絡体制を構築していた。 ・半期に1回専門業者による非常用設備の動作確認を実施していた。 ・年に一回以上、法人で災害を想定した連絡訓練を行っていた。		

(6)	指定管理料の適正化	市と協議し適正な指定管理料が設定されていたか。また、経費節減を念頭において業務を遂行できていたか。

指定管理者評価	3点 /3点	指定管理者評価理由	市評価	3点 /3点	市評価理由
・相談室の利用者が増え、コピー機のインク使用料が増えることが想定されたため、コピー機のリース契約と使用中のコピー機のトナー購入を比較し、コピー機のリース契約に変更した。令和６年度と比較すると、コピーカウント代は1万円増額となったが、年間のトナー代とリース料を比較すると、約3万円削減できた。 ・光熱水費や印刷代など、ランニングコストを削減できるよう随時使用量を確認し、経費削減の意識を高められるよう職員に周知した。 ・指定管理料を市と協議して設定した。			・担当課と指定管理者で協議を重ね、適正な指定管理料が設定できており、指定管理料内で業務を遂行できていた。 ・毎月の定例会で物品購入や修繕計画について共有し、適正な支出の管理や、経費削減に効果的な取り組みをして、年度末に指定管理料の精算を行った。		

◆サービスの質の維持・向上 （各10点） ※(7)(10)のみ5点

(7) 研修計画	職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための研修が計画的に実施されていたか。

指定管理者評価	4点 /5点	指定管理者評価理由	市評価	4点 /5点	市評価理由
・月に1度、内部職員研修として勉強会を実施した。講師は、「摂津警察署」、「摂津市消防署」、「発達支援センターwill」、「一般社団法人ははこ」、「みきの路看護師」など、幅広い分野の学びの機会を設定した。 ・個別面談で受講希望研修を確認し、希望に沿った研修や、経験年数などに応じた研修の情報提供を行った。「特性理解からの本人支援」、「発達障がい診断前アセスメント力強化研修」、「家族（きょうだい）支援の視点とは」など、オンラインを含め専門的な研修を受講することができた。 ・児童発達支援センターの職員として、専門分野に特化した研修だけでなく、人権研修、接遇研修、虐待研修、情勢を知るための研修など、多岐にわたる研修を受講した。研修内容は、全体会議で報告した他、資料の回覧、内部研修で伝達研修を行うなど、職員に周知した。 ・安全運転管理責任者講習を受講し、職員への周知をするとともに、通勤や業務で運転する職員の免許証の確認、アルコールチェックを勤務者に確認してもらうシステムを徹底した。 ・医療的ケア児支援者養成研修を、保育士と相談支援専門員が受講し、理解を深めるとともに、医療的ケアが必要な児童の受入れに備えた。			・人権研修や接遇研修を受講していた。 ・児童発達支援センターとして地域における障害児支援の中核的機能を担うため、職員の専門性や支援力の向上に資する研修を複数受講することができていた。 ・研修を受講した内容を職員間で共有し、児童発達支援センター全体としての支援力の向上を図っていた。 ・医療的ケア児支援者養成研修を受講し、児童発達支援センターとして支援が必要な児童への支援力の向上に努めていた。医療的ケア児コーディネーターは府が開催する連絡会に参加し、医療的ケア児コーディネーターの役割の再確認を行っていた。		

(8) 利用者サービスの向上	利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。

指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	8点 /10点	市評価理由
・対人援助を基本とするサービスを提供しているため、事務作業の効率化を目指し、保護者や利用児と関わる時間を増やせるよう、ICT化に向けた情報収集に取り組んだ。 ・児童発達支援及び放課後等デイサービスの訓練では、保護者同伴を基本としており、訓練後は保護者に成長や課題を丁寧に説明するほか、保護者の悩みを丁寧に聞き取り、相談支援事業所や関係機関への情報共有及び、保育園等と連携を図りながら児童や保護者が安心できる環境整備に努めた。 ・通園児の宗教上食することができない食材を把握し、献立表を事前に保護者に提示し、保護者と連絡を取りながら、法人内栄養士や調理員に相談し、提供してはいけないメニューの把握と対応に努めた。また、給食が苦手な児童については、保護者と相談し、お弁当を持参していただくほか、「チャレンジメニュー」として、給食のメニューの一部を工夫する（汁と具を分ける、提供直前に温めなおす）等、就学に向け少しでも給食を食べるきっかけとなるよう、個別の支援を行った。 ・通園の年長児には、「すくすくトレーニング」と題し、月に2回OT訓練を実施した。保護者にもその様子を見学していただき、こどもの成長や課題を知っていただくとともに、保護者の悩み相談に対応できる時間を設けた。 ・鳥飼書庫解体工事に伴い、業者による近隣住民への説明と同時に、利用者への説明や近隣住民とのコミュニケーションを今まで以上に図った（夕涼み会への招待など）。 ・週1回施設周辺のごみ拾いを実施し、利用者サービスを図った。			・指定管理業務を事業計画書通りに実施することに加え、施設の課題、利用者のニーズを把握し、実施することができていた。 ・ライフステージに応じた支援ができるよう、関係機関と連携し、利用者、保護者の安心につなげることができていた。 ・令和8年度の事業計画に児童発達支援センターで実施する各事業の課題解決に向けた取組内容が記載されていた。 ・地域でこどもを見守ることができるよう、積極的に地域との交流をもち、インクルージョンの推進に取り組んでいた。 ・児童発達支援センターの役割である入口支援の専門職員を配置し、児童や保護者の困りごとを傾聴し、課題やニーズを聞き取りながら適切なサービスにつなげることができるよう、支援を行っていた。		

(9) 情報収集（アンケート等）	利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・三島圏域の意見交換会、大阪知的障害者福祉協会児童発達支援部会に参加し、他市及び府内事業所の情報収集に努め、摂津市の児童発達支援センターとしての取り組みの参考にできた。 ・日頃から、保護者とのコミュニケーションを密に行い、その中で知りえた情報を職員で共有し、日々の支援や取り組みの見直し、改善に努めた。また、玄関に意見箱を設置し、無記名での意見を収集する取り組みを継続した。 ・行事後に保護者アンケートを実施しており、令和6年度の要望を受けて、個人情報の取扱いについて説明したうえで、行事の時はカメラやビデオ撮影ができるスペースを設け撮影できるよう令和7年度に実施した。			・三島圏域の意見交換会に参加し、他市の児童発達支援センターの取組の情報収集をし、摂津市における取組の参考に出来ていた。 ・府の地域支援オフィスの機関支援を活用し、他市の取組などを教えてもらいながら自施設での取り組みに活かすことができていた。 ・年1回利用者アンケートを実施するほか、連絡帳等により保護者と連絡をとることで、困りごと、ニーズの把握に努めていた。把握したニーズは職員間で共有し、業務に反映していた。 ・利用者からの意見を踏まえて、自己評価を実施し、その結果をホームページに掲載していた。 ・保護者アンケートから把握したニーズに対して、改善策を検討し、事業内容に反映することができていた。		

(10) 情報発信	当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。

指定管理者評価	3点/5点	指定管理者評価理由	市評価	3点/5点	市評価理由
・ホームページを毎月更新し、児童発達支援センターの取り組みについて広く知っていただく機会とした。また、メニューの記載が見づらかったため、データを使って公表するよう改善した。 ・月に1度発行している「つくし園だより」を、見たくなる園だよりに改善するため、オンラインで利用できるグラフィックデザインツールでの作成を検討し、誰でも使えるようなひな形作りに取り組んだ。 ・法人で取り組んでいる「こども食堂」や新卒採用に向けた情報発信をインスタグラムで行っており、つくし園の取り組みなどを掲載した。			・ホームページを毎月更新し、利用者の顔が映らないように配慮したブログを公開し、情報発信に努めていた。 ・毎月発行している園だよりについて、見やすい、分かりやすい内容となるよう、検討を行い、保護者への情報発信に努めていた。 ・法人のSNSを活用し、SNSでの情報発信の手法について検討を行っていた。		

(11) 要望・苦情対応	利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。

指定管理者評価	8点/10点	指定管理者評価理由	市評価	8点/10点	市評価理由
・保護者や関係機関との関わりの中で、苦情だけでなく、苦情になり得る内容については、苦情解決マニュアルに沿って記録を作成し、複数の職員で解決策を検討し、全体会議で職員に周知した。 ・意見箱の設置、個別面談、連絡帳など、保護者等が意見を言える場を設けており、内容は部署ごとの会議で共有するほか、リーダー会議や全体会議で検証する仕組みを確認した。 ・苦情等の内容について職員で共有し話し合ったことで、同様の苦情はなかった。			・苦情対応責任者、担当者を配置し、状況に応じて第三者委員が介入するなど、適切に解決するための体制が整備されていた。 ・要望、苦情については適宜市に報告ができていた。 ・施設に寄せられた要望、苦情に関しては、記録し、職員間で共有出来ていた。 ・要望に関しては職員間で共有し、課題解決について協議を行い、事業に取り入れることができていた。 ・利用者に対し、面談や連絡帳のやり取りを頻繁に行うほか、相談支援によるきめ細やかな相談対応により、要望に対応できる体制が整っていた。		

◆維持管理 （各3点）

(12) 建物・設備の保守点検・修繕	利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。

指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・令和6年度の建物調査により不具合が発覚した保育室の排煙窓と、電気設備定期点検で不具合が見つかった電気設備、外灯の修繕を実施した。 ・園舎の老朽化に伴い、日頃から建物や設備の点検を実施し、緊急を要する指定管理料外の修繕については、こども政策課に相談しながら実施した。令和７年度は、故障により点灯していなかった外灯の修繕を実施し、施設の安全確保のみならず、地域の防犯対策に貢献した。 ・鳥飼書庫の解体工事が7月から2月にかけて実施された。そのため、こども政策課や業者との打合せを密に行い、工事の進捗状況を確認しながら児童が園庭やプールで安全に遊べる環境整備に努めた。 ・鳥飼書庫解体工事期間中、市担当課、業者と連絡を取り合った。工事の進捗状況を把握し、利用児が園庭等を使う予定の調整を行い、安全に遊べるよう配慮した。 ・建物が老朽化しているが、長く使用するために危険箇所が無いか確認しながら、全職員で清掃を行った。また、施設周辺のごみ拾いを週1回実施しながら施設周辺の安全管理に努めた。 ・修繕が必要な箇所があれば、使用できないようにする等速やかに対応し、すぐに修繕に取り組み、内容によっては業者に連絡し早急に修繕を行った。			・年度末に施設点検を実施し、施設点検結果を市に報告していた。 ・毎月の定例会で施設の維持管理についての報告を行っていた。 ・指定管理者にて実施できない保守点検等は専門業者に委託し実施できていた。 ・利用者が安全に施設を利用できるよう、外灯の修繕や戸棚等の修繕を行っていた。 ・利用者が気持ちよく施設を利用できるよう、常に施設の清掃ができていた。		

(13) 管理記録等の整備・保管	備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。

指定管理者評価	3点/3点	指定管理者評価理由	市評価	3点/3点	市評価理由
・備品台帳の整備を実施し、安全に、適切に使用できているか確認を行った。 ・各点検報告書や業務完了届を整理し、長期修繕・改修計画作成に向けた準備を行った。			・備品台帳をはじめ各種業務に付随する点検記録簿や修繕記録を整備し、市に遅延なく報告していた。 ・施設点検記録や修繕履歴等が適切に保管されていた。		

◆施設固有の項目 （各10点）

(14) 障害児相談支援の充実	通所サービス利用時に作成する相談支援利用計画は、利用者に対しどれほどの割合で作成できているか。

指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	8点 /10点	市評価理由
・入口支援の担当者を2名配置し、入口支援の流れを確立できるよう努めた。また、関係機関等に適切につなぐ体制を整えるため、市内児童相談支援事業所と月に1度意見交換や情報共有ができる「児童相談支援事業所連絡会」を開催し、事業所に加えて市こども政策課とも連携を図った。 ・令和7年度の延べ利用人数は1,307件、昨年度に比べ303件増えた。利用人数が増えても丁寧な対応ができるよう、日々相談支援専門員同士が情報共有し、難しいケースについては市内基幹相談支援センターに相談するなどの対応を行った。 ・児童相談支援事業所連絡会、摂津市地域自立支援協議会相談支援部会、同協議会の相談連絡会、医療的ケア児連絡会、茨木保健所母子交流会など、相談支援専門員としての知識の向上と、地域とのつながりを密にできるよう積極的に出席した。 ・切れ目のない支援を目指し、サポートブックの作成に向けた会議を開催した。市こども政策課、市出産育児課、市教育支援課、市保育教育課にも賛同いただき、サポートブックの必要性について確認をしたうえで、令和8年度完成に向けて情報収集に努めた。 ・セルフプランの利用者に対し、作成方法について相談支援専門員と連携しながら丁寧に説明を行った。また、適切なサービスが提供できるよう取り組んだ結果、令和7年度中に、47%のセルフプラン利用者を相談支援事業所に繋ぐことができた。			・通所サービスの利用時に100%利用計画を作成することができていた。 ・セルフプランの利用者に対して順次計画相談につながるよう丁寧に説明を行い、47%のセルフプラン利用者が計画相談となった。セルフプランとなった利用者に対しても相談支援専門員と児童発達支援センターとで連携し、適切に作成することができていた。 ・障害児相談支援の入口支援として、保護者の相談や本人の困りごとの把握、必要な支援へのつなぎを行っていた。 ・毎月障害児相談支援事業所連絡会を実施し、情報共有やケース検討、市担当者との協議等により、摂津市における相談支援事業所の支援力の向上を図った。 ・モニタリングは各家庭、保護者の状況により家庭訪問が難しい場合があり、近隣の施設、又は電話で行っていた。 ・保護者からの要望を受けたサポートブックの作成に向け、関係機関に対してサポートブックの必要性の説明を行い、関係機関で集まって協議をすることができていた。		

(15) 家族支援機能の充実	親支援プログラム等を実施し、家族支援につながる取組を行ったか。

指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	6点 /10点	市評価理由
・子育て支援「Pamoja」の前向き子育てプログラム（トリプルP）を実施した。就労されている保護者も増え、休みの取得の関係で参加できなかった方もおられ、最低人数5名に対し5名の参加だった。参加者からは参加してよかったという感想をいただいた。 ・就学説明会や就園説明会を実施し、進路の悩みを抱える家族に対し悩みを軽減でるよう、市教育支援課や市保育教育課から直接説明を受け、質問ができる機会を設けた。また、月に1度の面談以外にも、相談があれば対応できるような体制を整え、学校の見学や体験に同席し、保護者の悩みを聞き取りながら不安を軽減できるようなアドバイスを行った。 ・トリプルPや通園の行事の際、きょうだい児を預かる体制を整え、保護者と利用児がしっかりと関われる環境を設定した。 ・卒園児の保護者が不安や悩みを相談できるよう、卒園後も連絡があれば相談内容を丁寧に聞き取り、必要に応じて障害児保育所巡回指導・相談で対象児の様子を把握し、保護者に報告しアドバイスを行った。また、希望があれば、直接保育所等の担当者と連携を図った。 ・就労されている保護者に対し、児童発達支援（通園）利用後にも児童を預かる「日中一時支援事業」について、相談支援専門員と連携し説明を行い利用に繋げたことで、安心して就労、家事やきょうだい児の対応ができ、負担軽減に繋げることができた。 ・摂津市児童通所支援事業所連絡会で、「大阪府発達障がい家族支援アドバイザリー派遣事業」を活用して研修を実施した。			・児童発達支援センターにおいて親支援プログラム（トリプルP）を実施し、目標参加者数と同数の参加があり、目標達成率は100%であった。 ・親支援プログラム実施中、きょうだい児の保育を実施し、参加しやすい環境を作っていた。 ・児童発達支援センター利用者の保護者支援として、親子通園や面談の機会を多く設け、家庭での過ごし方や児童へのアプローチの仕方などの助言を行い、家族の育児力の向上に向けて取り組んでいた。 ・児童発達支援センターを卒園後も保護者の相談に乗り、必要に応じて現在の所属先と連携をするなど、切れ目のない支援に取り組んでいた。 ・大阪府の事業を活用し、摂津市児童通所支援事業所連絡会にて家族支援に関する研修を実施し、児童発達支援センターだけでなく市内の通所支援事業所において家族支援の取組を広めることができていた。		

(16) 利用者満足度	職員対応、施設環境等に関する利用者アンケートの利用者満足度が高評価であるか。

指定管理者評価	8点 /10点	指定管理者評価理由	市評価	8点 /10点	市評価理由
・厚生労働省が定めた省令に基づき、毎年実施している事業所アンケートは、保護者や事業所の意見や要望を各担当部署で分析、評価を行い、児童発達支援センターとしてのコメントを行った。また、課題については、センター全体の課題として受け取り、全職員で把握し検証し取り組んで行く。 ・保護者対応や支援についての評価は高いが、老朽化した建物についての評価が低い。建物の改修が困難なため、日々のメンテナンスや清掃を強化し、評価を上げる努力をした。 ・児童が楽しみにしている大型遊具を、計画に沿って買い替えることができ、保育環境の充実を図った。 ・利用開始時やモニタリングで利用児や保護者のニーズを把握し、ニーズに沿った支援や対応ができるよう、職員間で情報共有しながら丁寧な対応を行ったことで、地域の会議に出席した時に「つくし園に通ってよかったという声をよく聞く」という言葉をいただいた。 ・令和7年度利用者アンケートの満足度は、99%と高評価だった。			・利用者アンケートににおいて満足度99%の高評価であった。 ・随時アンケートや連絡帳などで保護者の要望の把握に努め、改善に努めていた。 ・利用者のニーズや困りごとに沿った支援をしていくことで、つくし園の支援についての評価が地域住民の間にも広がっていた。 ・施設利用児だけでなく、卒園後も引き続き保護者や卒園後の所属先の支援者の相談に対応することで、市内全体の支援力の向上に取り組むことができていた。		