

指定管理者評価シート(平成29年度)

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(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	
指定管理者名	一般財団法人摂津市施設管理公社	A
指定管理期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日	
当年度・指定管理料(円)	107,831,606円	
前年度・指定管理料(円)	106,572,997円	
担当部課	市民生活部自治振興課	

◆管理運営体制(各5点) ※(4)(7)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	5	指定管理者評価理由	市評価	5
		市民からの各種問合せ、要望に対する相談や取次ぎ、市民活動団体・自治会・商店会と連携して事業を実施するなど、施設の設置目的に適合した運営を行った。 また、施設を使用するイベントの運営に関するアドバイス等積極的に利用者 と連携し、より一層充実したイベントを実施することができるよう努めた。 さらに、ロビーコンサートや体感型防災アトラクション「コミプラ脱出ゲーム」等の自主事業も積極的に実施し、施設の運営方針を職員が十分に理解するとともに、市民が文化に関する理解と関心を深めるための事業を実施した。	基本方針を職員が理解して、市民の多様な活動を支援し、気軽に交流できる場として施設運営が行われていた。また、新たな自主事業を積極的に実施して、利用者の増加や利便性の向上を図るための取組みが行われていた。	
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。		
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4
		館長及び係長を配置するとともに舞台照明の専門技師も配置する等適切な職員配置を行い、安定的かつ適切な業務運営を行うなかでイベント時には市民文化ホールの職員との協力体制を取った。 また、毎月他の管理公社が指定管理者として管理する施設の責任者を交えた連絡会を実施し、課題と情報を共有するとともに、問題解決に取り組んだ。	館長、業務係長を配置するとともに、シフト交代勤務制を実施して、効率的な人員配置が行われている。また、他の管理施設の責任者を交えた連絡会を開催するなど、課題や情報の共有が図られていた。	
(3)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	指定管理者評価理由	市評価	5
		館長及び施設の職員が市の所管課と密に連絡及び連携を行い、施設の状況や課題を報告・相談するとともに問題解決に取り組み、十分な連絡調整を行った。 また、月に1回、所管課、男女共同参画センター、シルバー人材センター、保健センターと共に連絡会議を開催し、情報の共有と意思疎通に努めた。	市と十分な連絡調整を取る体制が構築されている。また、管理運営上の課題が発生した場合には、市に対して、解決へ向けた対応が行われていた。	
(4)法令・協定書等の遵守		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	指定管理者評価理由	市評価	3
		条例や協定書等に定められた事項を遵守し、適切な施設の管理運営を行った。また、職員には条例を理解するための研修を行った。	条例や協定書等に定められた開館時間や定期報告などの基本事項が遵守されていた。	

(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、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	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
申請書等、個人情報の含まれる書類の保管庫には、業務終了時に鍵をかけるなど、適切な管理を実施した。		申請書類等の個人情報書類は施設可能な場所で保管するなど、適切に管理されていた。			
(6) 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	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
防災非常招集連絡系統表を作成し、施設に掲示するとともに市へ提出し、伝達訓練を実施、対応マニュアルを作成するなど、緊急時に必要な体制を敷いた。また、男女共同参画センター・保健センター・シルバー人材センターと連携して年2回の消防避難誘導訓練等を実施するなど、施設利用者の安全を確保し、施設管理者として適切な体制をとっている。		防災非常招集連絡系統表を作成して、連絡体制を確立するとともに、非常時・緊急時等の対応マニュアルに基づき、複合施設全体を取りまとめ、避難訓練が行なわれていた。			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
収支計画書とその予算を遵守し、適切な業務運営を行った。また、管理公社は非営利を目的とする法人であり、法人の財務状況等も安定しており、利益を優先した施設の運営を行わず、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を行っている。		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態である。			
(8) 経費節減の取組み		経費節減の具体的な取組みを行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	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ともに指定管理の期間に合わせて長期総合契約を締結する等により、平成26・27・28年度と同様に年間119万円の予算経費節減を行った。また、光熱水費についてもエアコン・エレベーター・電灯の運転状況を管理し、節電に努めた。		文化ホールとあわせた一体的な外部委託業務を長期契約にて行うことで経費の削減を図っている。また、毎月の館内連絡調整会議では、光熱水費の報告を行い、節電を呼び掛け、経費削減に努められていた。			
◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9) 職員の資質向上		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）を図るための取組みが実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
公社協議会や公益法人協会が開催する研修会に職員を派遣するとともに内部職員による施設設置条例の理解を深める研修を実施し、職員がよりレベルの高い業務運営を行うため知識と資質の向上に努めた。		舞台照明操作研修を実施し、知識向上を図るとともに、市が実施した協働推進研修に職員を派遣し、資質向上に努められていた。			
(10) 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みを実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
市が直接運営していた時に比べて受付時間を1時間延長している。また、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、予定日、参加人数などの要望に沿った利用をすることができるよう案内し、会議等の参加者も円滑に案内する等、利用者のサービス向上に努めた。		貸室受付時間を午後7時まで実施して、利便性の向上に貢献するとともに、ホール利用等の受付時には、座席数や照明、音響など利用者の要望を把握して、要望に沿った施設利用となるよう促した。			

(11)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みができていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
施設利用者のアンケートを実施するとともに、ロビーに意見箱を設置し、施設利用者のニーズをつかみ、事業の実施に反映を図った。			施設利用者から直接要望を聞くとともに、利用者アンケートやイベントの実施ごとのアンケートを実施し、利用者のニーズや満足度の把握に努められていた。		
(12)情報発信・PR		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	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
施設の利用案内パンフレットを作成するとともに、市のホームページだけでなく管理公社のホームページに施設の利用情報を掲載するなど、可能な限りの情報提供を行った。 また、各種イベントについては近隣の自治会長や商店会に随時案内している。			館内に設置してあるデジタルサイネージや施設ホームページを活用して、施設の利用情報やイベントの情報発信を行うとともに、市民団体が実施するイベントのポスター作成などにも協力していた。		
(13)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	指定管理者評価理由	市 評価	8	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、受付記録を残し処理した内容を記載するとともに、職員でその内容を共有し、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る。 その他、施設の所管課に適時状況等を相談・報告し、速やかに対処するよう努めている。			要望や苦情については、ミーティング等で職員全員と情報共有を行いながら、迅速に対応しており、随時、市への相談、報告をされていた。		
◆維持管理（(14)は5点・(15)は3点）					
(14)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	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	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うとともに、利用者が気持ちよく施設を使用することができるよう施設の整備と清掃を実施した。併せて、地域の美化のために施設周辺の清掃にも取り組んだ。			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、定期的に館内の点検を行いながら、建物の保守、修繕や清掃を委託業者と連携して適正に行われていた。		
(15)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	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
施設の備品台帳を整備するとともに、修繕履歴をデータ化し、効率的に施設を管理することができるようにした。			各委託業務の点検記録が適切に保管されており、購入や廃棄した備品についても市に定期的に報告されていた。		

◆施設固有の項目（各10点）

(16) 自主事業の取組み		自主事業の取組みが適切に実施され、市民サービス向上につながったのか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>エントランスを使用した「ロビーコンサート」を3回実施した他、屋上庭園を活用した「南千里丘夕涼み会」、自由通路とロビーを使用して「南千里丘クリスマスバル」を実施し、施設の有効活用と近隣自治会との連携、多彩な市民のニーズに応えるべく、コミュニティプラザと南千里丘地域への愛着と賑わいを創造する事業を行った。</p> <p>また、新たな取り組みとして体感型防災アトラクション「コミプラ脱出ゲーム」を実施し、イベントを通して防災意識の向上とこれまで防災訓練に参加したことがない方々にも防災に対する知識と必要性を認識していただくことができた。</p>		<p>ロビーコンサートの実施やクリスマスツリーの設置を行うなど、季節にあわせた催しが行われ、地域の賑わいを創造する市民サービスを実施していた。また、新たに体験型防災アトラクションを開催して、住民の防災意識の向上に努めていた。</p>			
(17) 複合施設の管理運営		男女共同参画センター、保健センター、シルバー人材センター、館内レストランと十分な連絡調整等を行いながら管理運営がなされていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>各団体との連絡調整業務を徹底するとともに、男女共同参画センター・保健センター・シルバー人材センターと共催事業を実施し、また、月に1回、所管課を交えて各団体と共に連絡会議を開催し、情報の共有と意思疎通に努め、適切かつ効果的な複合施設の管理運営を施設管理者として中心となって行った。</p> <p>また、各団体が主催する事業にも積極的に協力し、さらにレストランとも情報を共有し、飲食ができる公共施設の特性を発揮すると共に効果的かつ効率的な施設の運営を行った。</p>		<p>男女共同参画センター、保健センター、シルバー人材センターを含めた館内連絡調整会議を指定管理者が中心となって定期的に開催していた。また、館内レストランともコミュニケーションを取りながら、複合施設の管理運営が行なわれていた。</p>			
(18) 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みが実施されていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>市民活動団体と友好な関係を保ち、かつイベント実施に関する協力とアドバイスを行うなど、施設の利用のみならず市内各所での市民活動に協力し、参加も行った。</p> <p>また、「ろうそくファンタジー」等の施設周辺で実施されるイベントにも協力し、南千里丘周辺の活性化と賑わい創造に寄与した。</p>		<p>市民活動団体が施設でイベントを行う際には、施設管理者として、積極的に協力やアドバイスを行っている。また、職員が撰津まつり等のイベントに参加協力している。</p>			
(19) 地域との連携		地域社会との関係が適切に確保され、開放的な行事の企画運営が行われていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
<p>近隣の自治会や商店会、住民ともコミュニケーションをとって連携を図り主催事業への協力も得るなど、良好な関係を維持するなかで、効果的かつ効率的な施設の運用を行った。また、各事業実施の際には近隣の自治会に案内し、地域に交流の場と機会を提供している。</p>		<p>クリスマスバルや南千里丘夕涼み会では、地元商店会や商工会等の協力を得ながら企画実施し、地域住民に参加いただき、地域交流の場と機会の提供に努められていた。</p>			
(20) 環境配慮の取組み		管理運営にあたっての環境配慮の具体的な取組みが実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>施設の庭園の植栽を適切に管理するとともに、グリーンカーテンを実施するなどの緑化に取り組み、また、イベント開催時にはごみの分別収集を徹底するなど、地域と環境に配慮した施設の運営を行った。</p> <p>また、職員及び委託業者に節電と節水を徹底するとともに、施設内の関係団体にも要請・協力を求めるだけでなく、使用電力量及び使用水量の情報提供を行い、節電・節水に努めるとともに月に1回施設周辺の清掃を行うなど、経費の削減と環境保全を行った。</p>		<p>夏にはグリーンカーテンを実施、施設を利用したイベントの開催時には、ごみの分別収集を徹底するように啓発を行うなど、環境に配慮の上、管理運営が行われていた。</p>			