

指定管理者に関するモニタリングシート

黄色のセルを施設担当課が記入

1 施設の概要

(モニタリング実施年度: 令和 5 年度)

施設の名称	市民プラザ(日下・四条・中鴻池・若江 岩田駅前・楠根・布施駅前・近江堂)	指定期間	2	年度～	6	年度
		指定の方法	複数施設を一括指定管理			
施設所管課	市民生活部 地域活動支援室	連絡先	06-4309-3161			
設置目的	地域の特性を生かしながら、本市と市民が協働してきめこまやかなまちづくりを推進し、地域活動の活性化と市民サービスの向上を図るため設置。					
施設内容・業務内容等	市民自らの活動の場を提供し、地域の特性を生かした個性豊かなまちづくりを推進する。施設の維持管理と貸室等施設利用。					
指定管理者	株式会社ビケンテクノ	連絡先	06-6380-2141(代表)			
人員体制	正規職員	11	人	パート・アルバイト	69	人
				その他	0	人

2 管理運営状況等

年度	実績						今年度(予算)	次年度(見込)
	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度			
管理形態	指定管理	指定管理	指定管理	指定管理	指定管理	指定管理	指定管理	
供用(開館)日数	286or287	272or281or282or283	335or336	335or336	335or336	335or336	335or336	
指定管理委託料(千円)	264,982	265,947	286,177	275,758	276,720	275,758	276,720	
利用状況指標	1 利用件数(件)	20,466	20,399	27,392	補足説明 新型コロナウイルス感染症の影響により臨時休館。 R2.3.2～R2.5.22 R3.4.25～R3.6.20	補足説明		
	2 利用人数(人)	205,870	216,991	318,514				
	3							

3 モニタリングの総括

「個別評価」(自動表示): S=チェック項目が全てO、A=×がなく「得点」が中間点以上、
 B=×がなく中間点未満あるいは×が1個で「得点」が中間点以上、C=×が2個以上。
 「最終評価」(任意決定): 個別の評価結果を踏まえて、評価者の裁量で決定する。

モニタリングの観点	施設担当課のモニタリング	
	個別評価 S A B C	評価できる点や要改善事項
A 行政視点 施設の設置目的が達成でき、事業の継続性が期待されるとともに、市民の安全の確保が図られているか？	A	<ul style="list-style-type: none"> 施設予約システム導入などによるデジタル化の課題やニーズの把握に努めている。 提出書類の不備や遅延が見受けられたため、複数人による点検や期日厳守を徹底する必要がある。
B 管理・運営能力 人員・予算等の資源を管理し、快適に施設や設備等を利用できる環境を整備しているか？	S	<ul style="list-style-type: none"> 施設の管理運営に必要な人員を適切に配置している。 施設予約システム導入に際し、利用者説明会や職員向け説明会を随時開催し、滞りなくシステムが稼働するよう対応している。また、導入後のトラブルについても、遅滞なく報告し、問題解決に取り組んでいる。 市民が安全・安心・快適に施設を利用できるよう、積極的に修繕を行っている。
C サービス 平等な利用の確保及びサービス向上が図られているか？	S	<ul style="list-style-type: none"> 筆談への対応や地域の特性に合わせた外国人スタッフを配置している。 施設予約システム導入により利用者が混乱しないよう、施設内への貼り紙やモニターに表示し、問合せ等にも丁寧に説明を行っている。 利用者の少ない事業については、内容を見直しまたは廃止し、新たな自主事業を企画立案している。
D 市民視点 市民の声が反映される管理・運営が行われているか？	A	<ul style="list-style-type: none"> 施設の満足度とスタッフの満足度をアンケート項目に入れ、結果を分析し接遇研修等につなげている。 指定管理者になってからウェブサイトのリニューアルがなされていない。よくある質問の掲載など、利用者の満足度を向上させるようなコンテンツを作成するよう改善を求める。
E 効果・効率性 施設の効果を最大限発揮しようとするとともに、管理経費の縮減が図られているか？	A	<ul style="list-style-type: none"> 各施設で実施した事業を他の施設に情報共有できている。
F 法令等遵守 法令や各種規則等を理解し、遵守することで、社会的責任を果たしているか？	A	<ul style="list-style-type: none"> 職員の人員配置等について、法令等の基準を満たしている。 コンプライアンスや個人情報保護、人権についての研修を実施している。
課題への対応 今後の取組	最終評価 (任意設定) A	市民が安全・安心・快適に施設を利用できるよう適切な管理、運営が行われている。施設予約システムについても、迅速丁寧に対応し問題解決に取り組んでいるが、書類不備や遅延があるため、引き続き再発防止に取り組むよう求める。