

様式10

令和元年度 指定管理者の管理運営に関する評価シート

1. 指定管理者（施設）の基本情報

施設名	箕面市立箕面文化・交流センター
指定管理者	箕面都市開発株式会社
指定期間	平成23年4月1日～令和3年3月31日（特別提案により10年間）
施設概要	200名ホール（大会議室）、多目的室、ギャラリー、音楽スタジオ、会議室、和室、野外ステージ等の貸し部屋の運営管理業務（みのおサンプラザ1号館地下・2階・3階・4階・8階部分）
市支出額	30,073,000円

2. 事業の実施状況

施設・設備、附属設備等の維持管理について	みのおサンプラザ1号館の施設管理者として、これまで蓄積した経験とノウハウを最大限に活用し、維持管理に努め、設備や人員を共有することで、効率的・適切な管理に努めています。 施設全体の維持管理にあたっては、館長と統括責任者を配置し、責任の明確化を図るとともに、施設管理の専門職を複数配置することで、迅速かつ適切な対応に努めています。 快適な施設等をめざして市の水準以上の清掃を行うほか、省エネルギー化に努めるなど、環境面にも配慮した施設の維持管理を進めています。また、音響機器等の附属設備については、定期点検のほか、日常点検や利用者の声に基づく適切な維持管理に努めています。
タウンインフォメーションスペースの活用について	地下1階タウンインフォメーションスペース「みのおたうん」において、大型テレビや模型、写真パネル展示等による箕面の季節・文化・歴史についての情報発信のほか、ポスターやチラシの設置による情報提供を行っています。 また、箕面FMまちそだて株式会社と協力しての各種イベントを実施しています。

利用促進について	木曜日の休館を廃止し、年末年始を除き年中無休で運営し、受付を午後5時から午後9時30分まで延長することによりサービス向上に努めています。 3階に他の部屋とはルール異なるミーティングルームを3室設置するとともに、iPadや無線LANルーターの貸出しによるインターネット閲覧を可能としています。 8階大会議室については、利用者の要望により予約を9ヶ月早め1年前から受付し、室内での飲食も可能としました。 その他、ニーズの高い備品の追加や衛生環境の向上を目指し空気清浄機等を設置しています。 また、郷土資料館や子育て支援センター等との情報交換や連携促進によるサービス向上のほか、商業関係団体等の関係機関との連携による観光や商業等の促進を図っています。
備品の買い替え等について	音楽スタジオでは、スピーカー4台、ミキシングコンソール1台を更新したほか、4階会議室に机を各2台増設しました。受付備品については、プロジェクター1台とCDラジカセ2台を増設し、備品の充実に努めています。
施設・設備維持管理について	施設の維持管理については、迅速・的確に対応するため、専門技術を有する者を総括責任者・副責任者に配置し、みのおサンプラザ1号館ビルと一体的かつ適正な維持管理に努めています。 また、音楽スタジオの床面のほか、机や椅子等について、市の業務水準書以上の清掃を行うとともに、稼働率の高い音楽スタジオのエアコンについても水準以上の清掃を実施しています。 なお、清掃業務や巡回・夜間受付等については、専門業者やシルバー人材センターに委託しています。
人員配置について	市の業務水準書以上の人員を配置するとともに、繁忙時には他部門からの応援体制による円滑化に努め、業務の安定化を実現しています。
職員研修について	業務や安全管理の業務水準向上のため、箕面市主催の研修のほか、百貨店の接客研修等のセミナーなどを受講しています。
施設利用状況について	令和元年度の利用者数は 136,864人（前年度比：5.6%減） 野外ステージとミーティングルームを除く稼働率は 58.9%（前年度比：2.5ポイント増）となりました。 新型コロナウイルスによるキャンセルが影響しています。

3. 利用者の満足度

(1) 利用者アンケートの状況

アンケートの結果概要	令和2年10月19日から11月15日まで利用者アンケートを実施し、208件の回答をいただきました。 総合的な印象では、回答をいただいたかたのうち、約9割の方が「期待以上」及び「期待どおり」と回答されており、おおむね高い評価をいただいています。 このような時期ですので、換気に関するご意見が多くありましたが、快適に利用することができうれし い。とのご意見も多数頂いております。
-------------------	--

(2) 利用者等の意見交換会の状況

意見交換会の結果概要	令和2年12月7日、3人に参加いただき意見交換会を開催しました。 令和元年度の事業概要を説明した後、利用して感じておられる意見をお聞きました。 Wi-Fiルーターの貸し出しについての方法や各階トイレの案内表示の内容ほか、換気や掃除、衛生管理に関することについて要望や意見をいただきました。
-------------------	---

(3) 利用者からの意見を反映させる取り組み

取り組みの実施状況	○平成30年度までの取り組み（主なもの） ・音楽スタジオの特別清掃の回数増加及び24時間換気対応 ・会議室のカーテンを遮光・遮熱タイプに更新 ・和室の全畳の表替え ・大会議室のスピーカー（2台）の更新 ・音楽スタジオ譜面台の増設（各部屋4台に） ○令和元年度以降の取り組み（主なもの） ・会議室の机をそれぞれ2台ずつ増設 ・多目的室等の机と椅子の特別清掃の実施 ・音楽スタジオのエアコンの特別清掃の実施 ・ビル、各部屋の24時間換気
------------------	--

4. 収支状況

令和元年度の収入は、施設利用料金収入14,836千円及び市委託金30,073千円のほか、自主事業収入・その他の収入を含め、総収入46,818千円となりました。

一方、支出は人件費24,089千円のほか、外部委託費・光熱水費等を含め、総額48,233千円となりました。

利用料収入は、事業計画より1,514千円減となり、4月から2月までは予算どおり推移していましたが、3月から（翌月以降も含めた）キャンセルに伴う利用料金のご返金をしたことから、大幅にマイナスになりました。

また、人件費は採用を見送ることで、計画より抑えましたが、管理コストも上昇していることから、1,415千円の赤字となっています。

5. 特別提案の状況

休館日の廃止（年中無休運営）	平成23年4月から木曜日の休館を廃止し、年末年始を除く年中無休運営を行っています。
ミーティングルームの設置	午前・午後等の利用時間帯を区分するのではなく、1時間単位で利用可能な部屋とし、1時間100円又は150円と安価で利用できる部屋としてミーティングルームを設置しています。 また、iPadと無線LANルーターを貸出備品としており、利用者に好評です。

6. 指定管理者の自己評価

令和元年度も、音響機器類を筆頭に様々な備品の更新や増設を行いました。

全体的に設備や音響機器類等を含む備品が経年劣化しており、必要な修理や買い替えを行うとともに、使用年数や劣化具合等を勘案して、不具合が発生する前の更新にも取り組んできました。

アンケートでも「やや不満」「不満足」が一番多いのは、設備・備品に関する項目であり、今後も、適正な管理とともに機器の充実を進め、利用者の利便性向上に努めてまいります。

また、最も重要な窓口対応等の接遇に関するアンケート項目では、「満足」「やや満足」と回答いただいたのは、96.9%との評価をいただいておりますが、該当なしというご意見も2.6%あり、より一層、接遇の向上に努めてまいります。