

様式10

令和2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	30,348,000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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
タウンインフォメーションスペースの活用について	<p>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。</p> <p>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が、令和2年度については、すべてのイベントを中止し、映像コンテンツの充実に努めました。</p>

<p>利用促進について</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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、すべての部屋に空気清浄機等を設置しています。</p> <p>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。</p>
<p>備品の買い替え等について</p>	<p>受付窓口に、飛沫防止用のパネルとビニールカーテン、非接触型体温計を設置したほか、3階ミーティングルームで貸出しているWi-Fiルーターを2台、地下みのおたうん用DVDデッキを更新しました。</p>
<p>施設・設備維持管理について</p>	<p>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。</p> <p>また、令和2年度については、人の手の触れる箇所やトイレ等に抗菌・抗ウイルス加工を実施するとともに、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い、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。</p> <p>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。</p>
<p>人員配置について</p>	<p>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。</p>
<p>職員研修について</p>	<p>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。</p>

施設利用状況について	<p>令和2年度の利用者数は 46,457人（前年度比：66.1%減） 野外ステージとミーティングルームを除く稼働率は 35.7%（前年度比：23.2ポイント減） となりました。 臨時休館や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。</p>
------------	---

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	<p>令和3年9月16日から10月21日まで利用者アンケートを実施し、303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割のかたが「期待以上」及び「期待どおり」を選択されており、おおむね高評価をいただいています。なお、具体的な要望としては、設備・用具の充実と予約の簡素化という回答が多くありました。また建替えの際、文化・交流センターの機能を残してほしい。というご意見も多数みられました。</p>
------------	---

(2) 利用者等の意見交換会の状況

意見交換会の結果概要	<p>令和3年11月29日、3名に参加いただき意見交換会を開催しました。 令和2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しました。 換気や掃除、衛生管理に関することや備品等の貸し出し方法のほか、当ビル建替えとなった場合の利用について要望や意見をいただきました。</p>
------------	---

(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	<p>○令和元年度以降の取り組み（主なもの）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・各部屋、受付窓口カウンター、共用部（階段・EV・トイレ他）の抗菌・抗ウイルス加工の実施 ・各階にアルコール消毒液の設置
-----------	--

4. 収支状況

令和2年度の収入は、施設利用料金収入9,919千円及び市委託金30,348千円のほか、自主事業収入・その他の収入や、市と国からの補填金もあり、総収入46,891千円となりました。

一方、支出は人件費25,377千円のほか、外部委託費・光熱水費等を含め、総額46,679千円となりました。

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

アンケート調査では、例年どおりにおおむね満足いただいておりますが、設備・備品に関して「やや不満」「不満足」との意見が多く、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、90.0%との評価をいただいておりますが、該当なしや無回答というご意見も8.6%あり、より一層、接遇の向上に努めてまいります。