

様式10

令和4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6年3月31日
施設概要	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管理運営業務 (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	34,834,000円

2. 事業の実施状況

<p>施設・設備、附属設備等の維持管理について</p>	<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、統括管理責任者と副館長を配置し、責任の明確化を図るとともに、施設管理の専門職を複数人配置することで、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>
<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>	<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。</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階に時間単位で貸出可能な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、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>卓球台・ギャラリーの机、カセットデッキ2台・非接触型体温計1台などの貸出備品のほか、音楽スタジオ譜面台15台を含む各種備品を更新しました。</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、引き続き24時間換気をし、衛生面でも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、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4年度の利用者数は108,717人（前年度比：74.2%増） 野外ステージとミーティングルームを除く稼働率は45.9%（前年度比：変動なし）となりました。</p> <p>新型コロナウイルスによる行動制限緩和により、通常の定期利用の他にも、展示会・総会・コンサート等のイベントが多く開催されたため、来館者数の増加となりました。稼働率については、以前多く利用があった高校生のクラブ活動利用が減少しましたが、個人の楽器練習での利用、もしくは少人数での利用が増加したため前年度同様、変動はありませんでした。</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5年6月19日から6月30日まで利用者アンケートを実施し、300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、97.5%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。但し、他の設問でご不満がありますので、様々な検討と対応していきます。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。</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5年8月7日に、2団体6名のかたに参加いただき意見交換会を開催しました。全体的な運用には満足しているという意見をいただいておりますが、今後のセンターに係る個別の意見として、代替施設「箕面文化・交流センター北館・南館」の各部屋の狭さに伴い、部屋の予約が取りにくくなる等の意見がありました。</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>○近年の取り組み（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4年度の収入は、施設利用料金収入13,530千円及び市委託金34,834千円のほか、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49,371千円となりました。

一方、支出は人件費23,741千円のほか、外部委託費・光熱水費等を含め、総額50,410千円となりました。

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います。

6. 指定管理者の自己評価

アンケート調査では、今回も総合的な印象で悪い評価がなかったことから、今までどおり、利用者の声に耳を傾け、利用者の利便性向上に努めます。

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、98.6%との評価をいただいておりますが、4人の方から「接客対応」に不満足という意見をいただいております。

指定管理者としての管理運営については、適正に実施している状況とは考えておりますが、施設や設備の維持管理はもちろんのこと、窓口や電話における利用者への対応についても、さらなる向上を目指していきます。