

付 属 資 料

令和元年度

指定管理者による公の施設の管理状況

高 槻 市

目 次

1 指定管理者制度について	付	1
2 指定管理者制度の導入	付	1
3 令和元年度の導入状況	付	1
4 令和元年度の管理運営概況	付	1
資料1 指定管理者制度導入施設一覧	付	3
資料2 施設の利用状況	付	5
施設別利用状況一覧	付	6
資料3 施設の収支状況	付	7
公募施設の収支状況	付	8
特定施設の収支状況	付	9
資料4 指定管理者事業評価（施設の運営概要を含む）	付	10
指定管理者事業評価一覧（令和元年度実績）	付	12
公募施設事業評価（施設別）	付	13
特定施設事業評価（施設別）	付	32

1 指定管理者制度について

指定管理者制度は、平成15年9月に施行された「地方自治法の一部を改正する法律（平成15年法律第81号）」により、「管理委託制度」に代わって創設された「公の施設」の管理手法に関する制度です（地方自治法第244条の2第3項）。

従来の「管理委託制度」においては、公の施設の管理運営の委託先は地方公共団体が出資する法人等に限定されていましたが、「指定管理者制度」では、委託先に特段の制約はなく、民間事業者を含む幅広い団体の中から、地方公共団体が議会の議決を経て指定する団体（個人は不可）に「公の施設」の管理を行わせることができます。

指定管理者制度では、民間事業者等が「公の施設」の管理に参画することにより、民間の経営手法や能力が活用され、多様化する住民ニーズへの効果的・効率的な対応が期待でき、もって、住民サービスの向上や管理経費の節減等が期待されています。

2 指定管理者制度の導入

市は、本制度の導入について、その基本的な考え方を平成16年12月に「指定管理者制度に関する基本方針」（以下「基本方針」という。）としてまとめました。また、平成18年12月にはこの基本方針を補完するものとして「指定管理者制度に関する直営施設への導入方針」を策定しています。これらにより、指定管理者制度の導入を円滑かつ適切に行うこととしています。

なお、制度の導入・運用に当たっては、制度適用施設の是非や指定管理者候補者の選定方法・選定等について、外部委員（学識経験者等）が参画する指定管理者選定委員会の意見を伺うこととしています。

3 令和元年度の導入状況

平成18年度から従来の「管理委託制度」により管理委託を行っていた施設を中心に制度の導入を進め、平成30年度末時点では49施設において指定管理者による管理が行われていましたが、自動車駐車場4施設並びに自転車駐車場4施設の計8施設について、令和元年12月20日付で地方自治法第244条の2第11項の規定に基づき指定を取り消したため、令和元年度末時点では、41施設において指定管理者による管理が行われています。

指定管理者候補者の選定方法としては、公募施設10施設、特定（非公募）施設31施設となっています。

そのうち利用料金制を導入している施設は、11施設（公募施設6、特定施設5）となっています。

※ 導入施設名、指定管理者名、指定期間等は資料1のとおり。

※ 指定を取り消した8施設については、令和元年12月20日から令和2年3月31日まで直営による管理を行った。

4 令和元年度の管理運営概況

令和元年度（平成31年4月～令和2年3月）における施設の管理運営状況の概要は、次のとおりです。

（1）利用状況

令和元年度の利用状況については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休止・休館した施設もあり、全ての施設種別において利用者数等が減少となりました。

（資料2「施設の利用状況」参照）

（2）収支状況

収支状況については、施設全体では黒字が34施設、赤字が7施設となっています。そのうち公募施設については、黒字が3施設、赤字が7施設となりました。特に新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休止・休館した施設のうち、利用料金制を採用している公募施設においては、全ての施設が収支赤字となっています。

なお、指定を取り消した8施設については、年度中に指定管理者による管理が行われていた時期と直営により管理が行われていた時期が混在することから、令和元年度の収支状況の記載は行っていません。
(資料3「施設の収支状況」参照)

(3) 事業評価

事業評価については、指定を取り消した8施設を除き、いずれの施設においても総合評価で「B評価(概ね水準に達した施設運営が行われた。)」となっています。

なお、指定を取り消した8施設については、令和元年12月19日までの管理運営業務についての評価を行っています。

(資料4「指定管理者事業評価」参照)

(4) 総括

新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響もあり、全ての施設種別において利用者数等は減少し、利用料金制を採用している公募施設については、想定していた利用料金収入が得られなかったことなどから、収支赤字が生じました。また、指定を取り消し、直営による管理に変更した施設もあったことから、今後、感染症対策等の新たな課題へ対応するとともにモニタリング等を通じた状況把握に努めることにより、一層の利用者サービスの向上や安心・安全な施設運営が維持されるよう要請することとしています。

資料1 指定管理者制度導入施設一覧

令和2年3月末現在

選定方法	No.	施設の名称	指定期間(年)	指定議決日	指定日	指定管理開始日	利用料金制度	指定管理者	備考	所管課
公 募	1	高槻市立前島熱利用センター	5	H27.12.16	H28.3.9	H28.4.1	○	高槻都市開発グループ		資源循環推進課
	2	高槻市立番田熱利用センター	5	H27.12.16	H28.2.19	H28.4.1	○	(株) エヌ・エス・アイ 三菱電機ビルテクノサービス (株) (株) 入谷商会 共同企業体		下水河川企画課
	3	高槻市立市民プール	5	H30.12.19	H31.2.27	H31.4.1	○	(公財) フィットネス21事業団		文化スポーツ振興課
	4	高槻市営弁天駐車場	5	H27.12.16	H28.2.22	H28.4.1		(一社) 日本駐車場工学研究会 (R元.12.20指定取消)	一括募集	
	5	高槻市営桃園町駐車場								
	6	高槻市営高槻駅南立体駐車場								
	7	高槻市営高槻駅北地下駐車場								
	8	高槻市立高槻自転車駐車場	5	H27.12.16	H28.2.22	H28.4.1		(一社) 日本駐車場工学研究会 (R元.12.20指定取消)	一括募集	管理課
	9	高槻市立高槻駅南自転車駐車場								
	10	高槻市立紺屋町自転車駐車場								
	11	高槻市立紺屋町第2自転車駐車場								
	12	高槻市立高槻駅北第2自転車駐車場	5	H27.12.16	H28.2.22	H28.4.1		(株) 高浄	一括募集	
	13	高槻市立摂津富田駅前自転車駐車場								
	14	高槻市立高槻駅北地下自転車駐車場								
	15	高槻市立ひかり湯	3	H29.12.19	H30.2.20	H30.4.1	○	(株) 高浄		福祉政策課
	16	高槻市営川西住宅	5	H29.12.19	H30.2.20	H30.4.1		T A共同事業体		住宅課
	17	高槻市立庄所子育てすくすくセンター	5	H28.12.15	H29.3.10	H29.4.1	○	(社福) 照治福祉会		子育て総合支援センター
	18	安満遺跡公園	10	H30.12.19	H31.1.21	H31.3.23	○	安満遺跡公園パートナーズ		歴史にぎわい推進課

※ No. 4～11の施設については、令和元年12月20日付で指定を取り消し、令和2年3月31日まで直営による管理を行った。

資料 2 施設の利用状況

		利用状況			
		令和元年度	平成30年度	比較	増減率(%)
公募施設	スポーツ施設	295,588 人	302,801 人	△ 7,213	△ 2.4
	基盤施設(自動車駐車場)	634,263 台	911,146 台	△ 276,883	△ 30.4
	基盤施設(自転車駐車場)	2,009,434 台	2,310,850 台	△ 301,416	△ 13.0
	基盤施設(住宅)	51 世帯	53 世帯	△ 2	△ 3.8
	社会福祉施設(福祉)	60,425 人	62,216 人	△ 1,791	△ 2.9

特定施設	スポーツ施設	687,993 人	691,559 人	△ 3,566	△ 0.5
	文教施設	72,795 人	104,138 人	△ 31,343	△ 30.1
	社会福祉施設(医療・介護・福祉)	309,145 人	338,639 人	△ 29,494	△ 8.7

合計	スポーツ施設	983,581 人	994,360 人	△ 10,779	△ 1.1
	基盤施設(自動車駐車場)	634,263 台	911,146 台	△ 276,883	△ 30.4
	基盤施設(自転車駐車場)	2,009,434 台	2,310,850 台	△ 301,416	△ 13.0
	基盤施設(住宅)	51 世帯	53 世帯	△ 2	△ 3.8
	文教施設	72,795 人	104,138 人	△ 31,343	△ 30.1
	社会福祉施設	369,570 人	400,855 人	△ 31,285	△ 7.8

施設別利用状況一覧 【令和元年度実績】

種別	No.	施設の名称	利用状況（人数又は台数）				主な自主事業等特記事項
			令和元年度	平成30年度	比較	増減率(%)	
公募施設	1	高槻市立前島熱利用センター	88,491 人	96,651 人	△ 8,160	△ 8.4	水泳教室、体操教室、陶芸教室等
	2	高槻市立番田熱利用センター	65,666 人	72,060 人	△ 6,394	△ 8.9	スイミングスクール等
	3	高槻市立市民プール	141,431 人	134,090 人	7,341	5.5	水泳・アクアビクス・ヨガ教室等
	4	高槻市営弁天駐車場	64,377 台	111,495 台	—	—	令和元年12月20日付で指定を取り消したため、令和元年度については、平成31年4月1日から令和元年12月19日までの利用状況を記載し、平成30年度との比較は行っていない。
	5	高槻市営桃園町駐車場	178,780 台	261,788 台	—	—	
	6	高槻市営高槻駅南立体駐車場	40,207 台	52,610 台	—	—	
	7	高槻市営高槻駅北地下駐車場	350,899 台	485,253 台	—	—	
	8	高槻市立高槻自転車駐車場	237,819 台	337,238 台	—	—	
	9	高槻市立高槻駅南自転車駐車場	50,103 台	70,964 台	—	—	
	10	高槻市立紺屋町自転車駐車場	379,263 台	492,012 台	—	—	
	11	高槻市立紺屋町第2自転車駐車場	149,306 台	210,531 台	—	—	
	12	高槻市立高槻駅北第2自転車駐車場	283,411 台	291,849 台	△ 8,438	△ 2.9	
	13	高槻市立撰津富田駅前自転車駐車場	534,104 台	516,042 台	18,062	3.5	
	14	高槻市立高槻駅北地下自転車駐車場	375,428 台	392,214 台	△ 16,786	△ 4.3	
	15	高槻市立ひかり湯	43,690 人	44,757 人	△ 1,067	△ 2.4	入浴用品、飲料水の販売等
	16	高槻市営川西住宅	51 世帯	53 世帯	△ 2	△ 3.8	
	17	高槻市立庄所子育てすくすくセンター	16,735 人	17,459 人	△ 724	△ 4.1	家庭訪問型子育て支援等
	18	安満遺跡公園	—	—	—	—	
特定施設	19	高槻市立自然博物館	65,690 人	96,292 人	△ 30,602	△ 31.8	ミュージアムショップ、北摂地域の魚類調査等
	20	高槻市立総合スポーツセンター総合体育館	529,144 人	531,624 人	△ 2,480	△ 0.5	高槻スポーツ大学、健康教室等
	21	高槻市立総合スポーツセンター陸上競技場					
	22	高槻市立総合スポーツセンターテニスコート					
	23	高槻市立総合スポーツセンター青少年運動広場					
	24	芥川緑地テニスコート					
	25	高槻市立西大樋テニスコート					
	26	高槻市立郡家テニスコート					
	27	高槻市立南大樋運動広場					
	28	高槻市立堤運動広場					
	29	高槻市立牧田運動広場					
	30	高槻市立庄所運動広場					
	31	萩谷総合公園	—	—	—	—	
	32	萩谷総合公園サッカー場	55,405 人	55,588 人	△ 183	△ 0.3	
	33	萩谷総合公園野球場					
	34	萩谷総合公園テニスコート					
	35	高槻市立阿武山老人デイサービスセンター					
	36	高槻市立城東老人デイサービスセンター	9,114 人	8,970 人	144	1.6	
	37	高槻市立山手老人デイサービスセンター	9,119 人	9,069 人	50	0.6	
	38	高槻市立養護老人ホーム	547 人	593 人	△ 46	△ 7.8	
	39	高槻市立山手老人福祉センター	37,417 人	40,656 人	△ 3,239	△ 8.0	
40	高槻市立富田老人福祉センター	26,474 人	25,899 人	575	2.2		
41	高槻市立郡家老人福祉センター	67,247 人	78,450 人	△ 11,203	△ 14.3		
42	高槻市立春日老人福祉センター	40,118 人	46,208 人	△ 6,090	△ 13.2		
43	高槻市立芝生老人福祉センター	59,486 人	68,924 人	△ 9,438	△ 13.7		
44	高槻市立療育園	6,828 人	7,125 人	△ 297	△ 4.2		
45	高槻市立うの花療育園	11,324 人	11,183 人	141	1.3		
46	高槻市立文化会館 [現代劇場（市民会館・文化ホール）]	7,105 件	7,846 件	△ 741	△ 9.4		
47	高槻島本夜間休日応急診療所	30,742 人	31,037 人	△ 295	△ 1.0		
48	高槻市立口腔保健センター	1,939 人	1,846 人	93	5.0		
49	古曽部防災公園	103,444 人	104,347 人	△ 903	△ 0.9	体育館及び野球場の利用者数	

※ 公園施設については、公園内のスポーツ施設に係る利用者数を掲載

資料3 施設の収支状況

		収支状況（円）			（施設数）	
		収入	支出	差引	黒字	赤字
公募施設	スポーツ施設	303,688,072	314,436,668	△ 10,748,596	0	3
	基盤施設（自動車駐車場）	—	—	—	0	0
	基盤施設（自転車駐車場）	52,241,000	51,614,237	626,763	2	1
	基盤施設（住宅）	6,118,872	5,952,944	165,928	1	0
	基盤施設（公園）	69,354,288	69,883,074	△ 528,786	0	1
	社会福祉施設（福祉）	28,721,089	30,005,805	△ 1,284,716	0	2
	小計	460,123,321	471,892,728	△ 11,769,407	3	7

特定施設	スポーツ施設	299,562,000	278,545,722	21,016,278	16	0
	文教施設	325,387,458	314,667,918	10,719,540	2	0
	社会福祉施設（医療・介護・福祉）	1,562,956,130	1,505,831,024	57,125,106	13	0
	小計	2,187,905,588	2,099,044,664	88,860,924	31	0

合計	スポーツ施設	603,250,072	592,982,390	10,267,682	16	3
	基盤施設（自動車駐車場）	—	—	—	0	0
	基盤施設（自転車駐車場）	52,241,000	51,614,237	626,763	2	1
	基盤施設（住宅）	6,118,872	5,952,944	165,928	1	0
	基盤施設（公園）	69,354,288	69,883,074	△ 528,786	0	1
	文教施設	325,387,458	314,667,918	10,719,540	2	0
	社会福祉施設	1,591,677,219	1,535,836,829	55,840,390	13	2
	総合計	2,648,028,909	2,570,937,392	77,091,517	34	7

公募施設の収支状況（令和元年度）

（単位：円）

種別	No.	施設の名称	収支の状況			利用料金 制度	納付の有無
			収入	支出	差引		
公 募 施 設	1	高槻市立前島熱利用センター	82,190,290 (53,327,000)	82,653,558	△ 463,268	○	無
	2	高槻市立番田熱利用センター	37,045,967 (21,248,000)	38,812,110	△ 1,766,143	○	無
	3	高槻市立市民プール	184,451,815 (100,420,000)	192,971,000	△ 8,519,185	○	無
	4	高槻市営弁天駐車場	—	—	—	—	—
	5	高槻市営桃園町駐車場	—	—	—	—	—
	6	高槻市営高槻駅南立体駐車場	—	—	—	—	—
	7	高槻市営高槻駅北地下駐車場	—	—	—	—	—
	8	高槻市立高槻自転車駐車場	—	—	—	—	—
	9	高槻市立高槻駅南自転車駐車場	—	—	—	—	—
	10	高槻市立紺屋町自転車駐車場	—	—	—	—	—
	11	高槻市立紺屋町第2自転車駐車場	—	—	—	—	—
	12	高槻市立高槻駅北第2自転車駐車場	13,898,000	13,018,622	879,378	—	—
	13	高槻市立摂津富田駅前自転車駐車場	17,546,000	16,751,641	794,359	—	—
	14	高槻市立高槻駅北地下自転車駐車場	20,797,000	21,843,974	△ 1,046,974	—	—
	15	高槻市立ひかり湯	14,910,430 (6,417,000)	15,691,191	△ 780,761	○	無
	16	高槻市営川西住宅	6,118,872	5,952,944	165,928	—	—
	17	高槻市立庄所子育てすくすくセンター	13,810,659 (12,432,092)	14,314,614	△ 503,955	○	無
	18	安満遺跡公園	69,354,288 (41,005,000)	69,883,074	△ 528,786	○	無

- 納付の有無「有」「無」：事業収支において剰余金を生じた場合、40%相当額を市に納付するとの協定に基づいて納付（利用料金制を導入した公募施設に適用）。当該年度において納付があった場合（黒字の場合）に「有」、納付がなかった場合（赤字の場合）に「無」としている。
なお、No. 18の施設については、超過収益が生じた場合は当該収益の50%を公園の管理運営費に還元（市に納付又は市民サービス等に還元）し、残る50%は指定管理者の利益とすることとしている。
- No. 4～11の施設については、令和元年12月20日付で指定を取り消し、令和2年3月31日まで直営による管理を行ったため、指定管理者による管理が行われていた時期と混在することから、令和元年度の収支状況は記載していない。
- 収入欄（ ）の数值は指定管理料の額（内書）

特定施設の収支状況（令和元年度）

（単位：円）

種別	No.	施設の名称	収支の状況			利用料金制度	納付の有無	
			収入	支出	差引			
特定施設	19	高槻市立自然博物館	55,587,458 (54,500,000)	55,379,372	208,086	—	—	
	20	高槻市立総合スポーツセンター総合体育館						
	21	高槻市立総合スポーツセンター陸上競技場						
	22	高槻市立総合スポーツセンターテニスコート						
	23	高槻市立総合スポーツセンター青少年運動広場						
	24	芥川緑地テニスコート						
	25	高槻市立西大樋テニスコート	127,260,000	117,040,352	10,219,648	—	有	
	26	高槻市立郡家テニスコート						
	27	高槻市立南大樋運動広場						
	28	高槻市立堤運動広場						
	29	高槻市立牧田運動広場						
	30	高槻市立庄所運動広場						
	31	萩谷総合公園						
	32	萩谷総合公園サッカー場	84,765,000	78,189,048	6,575,952	—	有	
	33	萩谷総合公園野球場						
	34	萩谷総合公園テニスコート						
	35	高槻市立阿武山老人デイサービスセンター	70,286,444 (0)	63,917,031	6,369,413			
	36	高槻市立城東老人デイサービスセンター	76,089,455 (0)	71,894,065	4,195,390	○	—	
	37	高槻市立山手老人デイサービスセンター	75,751,635 (0)	73,582,644	2,168,991			
	38	高槻市立養護老人ホーム	183,428,492 (144,971,000)	178,985,833	4,442,659	○	有	
	39	高槻市立山手老人福祉センター	44,063,500 (43,982,000)	41,787,507	2,275,993	—	有	
		介護予防事業（山手老人福祉センター）		2,186,000	2,139,667	46,333		
	40	高槻市立富田老人福祉センター	21,948,150 (21,532,000)	21,463,536	484,614			
	41	高槻市立郡家老人福祉センター	37,916,960 (34,507,000)	35,891,775	2,025,185			
	42	高槻市立春日老人福祉センター	28,746,700 (28,692,000)	27,997,834	748,866	—	有	
	43	高槻市立芝生老人福祉センター	25,345,790 (25,319,000)	23,747,854	1,597,936			
		介護予防事業（4施設合計）		12,539,808	12,212,408	327,400		
	44	高槻市立療育園	125,980,000 (125,820,000)	117,245,289	8,734,711	—	有	
	45	高槻市立うの花療育園	156,916,398 (154,981,000)	152,385,524	4,530,874		—	
46	高槻市立文化会館 [現代劇場（市民会館・文化ホール）]	269,800,000	259,288,546	10,511,454	—	有		
47	高槻島本夜間休日応急診療所	673,565,874 (191,759,259)	654,670,243	18,895,631	○	有		
48	高槻市立口腔保健センター	42,916,732	42,261,889	654,843	—	有		
49	古曽部防災公園	87,537,000	83,316,322	4,220,678	—	有		

- 納付の有無「有」：外郭団体等が指定管理者となる場合、事業収支における剰余金のうち、人件費は全額精算（返還等）し、その他の経費は原則40%相当額を市に納付するとの協定等に基づき納付（指定管理料支出施設に適用）
- No.38の施設の収支については生活管理指導短期宿泊事業にかかる経費を含まず。
- No.47の施設については、事業収支における剰余金の40%相当額を市に返還（指定管理者と協議の上、これを超える剰余金の返還も可能）し、それを運営に参画している3市1町（高槻市、茨木市、摂津市、島本町）で負担割合に応じて精算
- No.48の施設については、事業収支における剰余金を指定管理者との協議により市に返還し、島本町と運営費の負担割合に応じて精算
- 収入欄（ ）の数値は指定管理料の額（内書）

資料 4

指定管理者事業評価（施設の運営概要を含む）

本評価は、指定管理者が令和元年度に行った施設管理について、指定管理者選定時の「評価項目」並びに施設管理業務の実施状況、施設利用者の声等に基づき、施設所管部局が行った評価をまとめたものです。

- * 付 1 2 ページの「指定管理者事業評価一覧【令和元年度実績】」では施設毎の各評価項目に係る評価点と総合評価を取りまとめています。
- * 付 1 3 ページからの「施設別」の事業評価表には、各施設の「施設の運営概要」とともに、「施設運営の評価」をそれぞれ記載しています。

総合評価の分類とその判断基準

分類	定義	判断基準
S	水準を大きく上回り、想定を超えた効果的な施設運営が行われた。	評価点の総計が80点以上
A	水準以上と認められ、効果的な施設運営が行われた。	評価点の総計が70点以上79点以下
B	概ね水準に達した施設運営が行われた。	評価点の総計が60点以上69点以下
C	やや不十分な点があり、今後の改善が望まれる。	評価点の総計が50点以上59点以下
D	施設運営に問題点が散見され、改善が必要である。	「改善が必要」の項目が複数ある、または評価点の総計が49点以下

各項目の評価の分類とその評価点

分類	定義	評価点
非常に優れている	基準を大幅に超えるサービスが提供されており、想定以上の実績を達成している。	5点
優れている	基準が満たされており、かつ、提供されているサービス(行われている取組、とられている対策)などが想定以上である。	4点
適正	基準が満たされている。(想定されている範囲内である。)	3点
努力が必要	施設運営に支障は生じていないが、一時的に、または部分的に基準を下回る場面があった。(但し法定基準等の常時満たす必要のある基準などは除く。)	2点
改善が必要	たびたび基準が満たされていない。または、重大な過失等があり、施設運営に支障が生じた。	1点

評価項目

	評価項目	評価基準	評価基準の考え方
1	施設の設置目的の達成	施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めているか。	施設の設置目的を理解しているか。また、日常の管理運営において設置目的に沿った対応がなされているか。
2	業務執行体制の確保	業務の執行に必要な職員が配置され、施設の運営上、十分な執行体制が確保されているか。	協定書・仕様書等に記載された配置基準が充たされているか。報告された責任体制がとられているか。また、変更のある場合必ず報告されているか。必要な有資格者等の職員が配置されているか。
3	経費の管理、利用料金の徴収	業務の執行にかかる経費の管理が適正に行われている。また、使用料等の徴収が適正に執行されているか。	施設運営にかかる会計が適切に管理され、要した経費等の把握・確認ができるか。また、使用料等の徴収手続は適正か、管理体制は十分か。減免手続などは適正に行われているか。
4	関係法令の遵守	施設管理や安全管理などに係る各種法令・例規を遵守しているか。	遵守すべき基準について、十分に理解・把握し、従業員に徹底されているか。また、各種法令等の改定に適切に対応できているか。
5	適切な労務管理	雇用関係等に関する法令を遵守し、適切な労働環境を整備しているか。	労働基準法等の法令を遵守し、適切な労務管理を行っているか。また、ワークライフバランスの実現に向けた積極的な取組を行っているか。
6	施設の設備及び備品等の維持管理	施設の設備並びに備品等が適切に維持・管理され、保守点検等も適切に執行されているか。	点検記録などから適切な保守がなされていることが確認できるか。修繕対応などについて、適切な処置が取られているか。また、公共施設にふさわしい快適な使用環境が維持されているか。美観が保たれているか。
7	施設の安全管理への配慮	施設の巡回や設備等の安全点検等を確実に行うとともに、巡回・点検等の日誌が整備されているか。	施設や設備等の巡回や安全点検等の方法が定められ、実施が確認できるか。安全上の懸念や課題がある場合などは、市への報告や対応方法の協議等がなされているか。その他、必要な報告は指示どおりなされているか。
8	緊急時への準備及び対応	災害時、緊急時の処理・対応体制が整備され、適切に機能する体制が確保されているか。	緊急時（災害、事故、不審者など）への対応が、事前に決められているか。利用者の誘導や避難経路の確保などが考えられているか。また、事故発生等のあった場合、迅速かつ確かな対応が執られたか。市への報告は適切であったか。
9	個人情報の保護・情報公開	顧客情報等の個人情報がある場合、漏洩等がないよう、十分な対策がとられ、周知・徹底されているか。	顧客情報等の個人情報がある場合、漏洩等がないよう、十分な対策がとられ、周知・徹底されているか。
10	適切な施設運営の実施	市の指示による施設の管理運営業務が適切に行われている。また、利用状況報告や事業報告などを正確に、滞りなく提出できているか。	施設の運営に支障が出ていないか。協定書・仕様書に定められたサービスや事業が確実に実施されているか。公共施設として、偏りがなく、公平かつ公正な市民利用が確保されているか。
11	効率的運営及び効率化への取組	施設運営の効率化や収入増や経費の削減に向けた取組があるか。	利用者増加に向けた取組など、施設の設置目的を達成するための対応が十分に行われているか。経費削減や収入増加への取組がみられるか。広報活動などが適切に行われているか。また、利用状況の把握・報告等が適切になされているか。
12	利用状況の達成	利用者数、稼働率等が前年度同時期の実績や目標と比較し、適正な水準であったか。	当初事業計画書等で目標としていた実績を達成できているか。また、前年度と比較し、利用者数などの実績が適正な水準であったか。
13	利用者に対するサービスの向上	利用者ニーズの把握に努め、施設運営に反映している。サービスの向上につながる取組や提案があるか。	アンケート等を実施し、利用者ニーズの把握への取組が行われているか。それらを生かした改善などの取組がみられるか。アンケート結果や業務改善の報告などが適切になされているか。
14	利用者への接遇及び対応	利用者数の向上に繋がる接遇がなされているか。また、利用者に対して差別することなく平等に利用できるよう配慮されているか。	利用者数を向上させるために、接遇の水準を上げるための取組がなされているか。また、どのような方でも快適に施設を利用していただけるよう、配慮がなされ、従業員へ周知徹底されているか。
15	苦情処理等への対応の取組	トラブルや苦情処理への適切な対応と処理体制が具体的に定められ、機能しているか。	トラブルや苦情処理への対応が、事前に決められているか。処理の経過や対応について記録がなされているか。改善が必要な場合、その対応が図られたか。
16	職員への研修の実施	施設運営や管理に必要な知識、利用者への接遇等に関する研修及び人権研修が計画的に実施されているか。	業務上理解すべき事項などについて、研修の計画及び実施が確認できるか。また、それらを通じ、利用者満足の上昇や管理運営業務の質的な向上などへの取組がみられるか。
17	指定管理者の安定性及び継続性	安定した経営基盤により施設管理が行われているか。	指定管理者又は共同事業者の親会社の状況が健全で、施設運営への影響がないと考えられるか。
18	施設運営の安定性及び継続性	管理施設の経営状況は概ね良好であるか。	収支の計画からの乖離が過大でなく、指定期間中の施設運営への影響は少ないと考えられる範囲に止まっているか。特に赤字が発生している場合、その理由が把握され、対応策等の見直しを持っているか。
19	環境への配慮	省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進に努めているか。	本市の環境方針を遵守し、省資源、省エネルギー等の環境に配慮した取組を積極的に行っているか。また、従業員に対しても周知徹底されているか。
20	社会的責任についての取組	公の利益を推進する取組に積極的であるか。	公共施設を運営する立場から、市の施策方針などを理解し、業務に反映しているか。市民や地域との連携、協働の取組が行われているか。高齢者や障害者等の就職困難者の雇用確保に努めているか。

指定管理者事業評価一覧【令和元年度実績】

対象施設名	評価項目																				合計点	総合評価
	1 施設の設置目的の達成	2 業務執行体制の確保	3 経費の管理、利用料金の徴収	4 関係法令の遵守	5 適切な労務管理	6 施設の設定及び備品等の維持管理	7 施設の安全管理への配慮	8 緊急時への準備及び対応	9 個人情報保護の保護・情報公開	10 適切な施設運営の実施	11 効率的運営及び効率化への取組	12 利用状況の達成	13 利用者に対するサービスの向上	14 利用者への接遇及び対応	15 苦情処理等への対応の取組	16 職員への研修の実施	17 指定管理者の安定性及び継続性	18 施設運営の安定性及び継続性	19 環境への配慮	20 社会的責任についての取組		
付13 前島熱利用センター	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	67	B
付15 番田熱利用センター	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	65	B
付17 市民プール	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	64	B
付19 弁天駐車場ほか3施設	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	1	1	3	3	36	D
付21 高槻自転車駐車場ほか3施設	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	1	1	3	3	36	D
付23 高槻駅北自転車駐車場ほか3施設	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	68	B
付25 ひかり湯	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	63	B
付26 川西住宅	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	64	B
付28 庄所子育てすくすくセンター	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	65	B
付30 安満遺跡公園	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	69	B
付32 自然博物館	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	68	B
付34 総合スポーツセンター総合体育館ほか10施設	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	64	B
付37 萩谷総合公園ほか3施設	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	64	B
付39 阿武山老人デイサービスセンターほか2施設	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	61	B
付41 養護老人ホーム	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	62	B
付43 山手老人福祉センター	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	65	B
付45 富田老人福祉センターほか3施設	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	65	B
付47 療育センター	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	64	B
付49 文化会館	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	66	B
付51 高槻島本夜間休日応急診療所	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	68	B
付53 口腔保健センター	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	68	B
付55 古曽部防災公園	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	66	B

指定管理者：高槻都市開発グループ

所管課：市民生活環境部 資源循環推進課

1 施設の運営概要（令和元年度）

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	275日（休館日数：91日）
利用時間	午前10時から午後8時まで（日曜：午前10時から午後4時30分まで）
利用者数	88,491人（前年度比：8,160人減）
利用料金の取扱	利用料金制
実施自主事業	水泳教室（一般水泳教室、幼児・ジュニア水泳教室ほか） 体操教室（ホットヨガ教室、エアロビクス教室他）、 陶芸教室、社交ダンス教室他

2 利用者の声（アンケート結果など）

(1) アンケート実施概要

アンケート名称	セルフモニタリング調査
実施期間	令和元年11月4日から10日
有効回答数／調査対象人数	198件 / 200人

(2) 集計結果

非常に良い	良い	悪い	非常に悪い	計
17%	81%	2%	0%	100%

(3) アンケートでの主な意見

○好意的な意見

- ・指導者が信頼できるので安心
- ・スタッフ・従業員の対応がよい
- ・料金が安くありがたい
- ・快適に利用できている など

○要望的な意見

- ・プール、浴室の利用時間を延長して欲しい
- ・マナー違反の人を注意して欲しい
- ・プールの透明度が低い、水温が高い
- ・冷房の効きが悪い、不衛生な箇所がある

3 施設運営の評価（令和元年度）

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	施設運営に際して、安全に配慮し、来館者に対しても適切な対応を行いながら安定的な運営を行なっている。令和元年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため令和2年3月に休館したものの、令和2年2月までは平成30年度と同水準の入館者を獲得している。要因としては、新規の自主事業を積極的に行い、モニタリングの結果をフィードバックし、従業員の接遇や緊急の際の対応力、施設環境などを向上させていることなどがあげられる。

優れているとした項目	評価理由
1 1 効率的運営及び効率化への取組	施設運営の効率化、新規自主事業など収入増への取組が積極的であり、入館者数の増加、収入の増加につなげている。
1 2 利用状況の達成	指定管理者指定当時、2020年度(令和2年度)に目標としていた入館者9万人の目標を平成28年度に達成し、今年度も2月までは前年度とほぼ同様の集客を達成している。
1 3 利用者に対するサービスの向上	第三者機関の大阪経済大学によるセルフモニタリングを実施し、利用者ニーズを把握し、サービスの向上に生かし、顧客満足度の向上を図っている。
1 4 利用者への接遇及び対応	職場研修の実施や、セルフモニタリングの結果を踏まえ、接遇の向上を図り、満足度の向上を実現している。
1 7 指定管理者の安定性及び継続性	指定管理者を構成する財務内容の優れた各社が、民間のノウハウを活用し安定した施設運営を行なっている。
1 9 環境への配慮	電力使用のピークカット、設備機器のきめ細かいコントロールによる節電を行なっている。
2 0 社会的責任についての取組	地域貢献の一貫として地域清掃への参加、イベントの開催、さらに、市イベントへの協力などの取組を積極的に行なっている。

指定管理者：株式会社エヌ・エス・アイ
 三菱電機ビルテクノサービス株式会社
 株式会社入谷商会 共同企業体
 所管課：都市創造部 下水河川企画課

1 施設の運営概要（令和元年度）

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	314日（休館日数：52日）
利用時間	午前9時から午後8時まで（休日：午前9時から午後6時まで）
利用者数	65,666人（前年度比：6,394人減）
利用料金の取扱	利用料金制
実施自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・キッズスイミングスクール ・スイミングスクール大人向けプログラム

2 利用者の声（アンケート結果など）

(1) アンケート実施概要

令和元年度のアンケートを令和2年3月2日（月）～3月15日（日）に実施する予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館により、実施できていない。

(2) 集計結果

上記理由によりデータなし。

(3) アンケートでの主な意見

※ アンケート形式では実施できなかったが、口頭などで寄せられた意見、要望を記載

(一般利用者)

- ・ドライヤーの風量が弱い。
- ・男子更衣室内の下駄箱周辺に悪臭がする。
- ・更衣室内のスノコの数が少なく混雑時に不便。

(スイミングスクール利用者)

- ・観覧席のスペースが狭いため、見学できない。
- ・駐車スペースを増やして欲しい。

3 施設運営の評価（令和元年度）

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	<p>25m×4コースという限られた施設容量、立地条件による交通手段の制限など様々な制約の中で、健康を増進したいという市民ニーズに応えるため、定休日の廃止や開館時間の拡大を行い、水泳教室等の自主事業を展開している。</p> <p>利用者数については、目標の6万人を超えているものの、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための約1か月の休館が響き、前年度比6千人以上の減となっている。</p>

優れているとした項目		評価理由
7	施設の安全管理への配慮	施設の安全管理を徹底するため、定期巡回、安全点検を行っており、懸念される事項がある場合は、市への連絡・相談を迅速に行っている。
12	利用状況の達成	プール利用者数について、目標としている約6万人を大きく超えて達成している。
13	利用者に対するサービスの向上	平成28年度から引き続き高齢者の無料陸上プログラム（健康体操、卓球等）を継続実施し健康増進に努めた。 また、利用者の希望に応えるため定休日をなくし、更に開館時間を延長する等、利用機会を増やすことに努めた。
14	利用者への接遇及び対応	利用者が快適に施設を利用することができるよう、スタッフに対し接遇の指導及び指導等に関する研修を行った。
20	社会的責任についての取組	地元スタッフを雇用するなど、市公共施設の指定管理者として地元への貢献に努めた。

指定管理者：(公財) フィットネス21事業団

所管課：街にぎわい部 文化スポーツ振興課

1 施設の運営概要 (令和元年度)

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	318日 (休館日数：72日)
利用時間	午前9時から午後9時まで (日・祝：午前9時から午後6時30分まで)
利用者数	141,431人 (前年度比：7,341人増)
利用料金の取扱	利用料金制
実施自主事業	水泳・アクアビクス・ヨガ教室等、売店、清涼飲料水等自動販売機

2 利用者の声 (アンケート結果など)

(1) アンケート実施概要

アンケート名称	高槻市体力づくり教室 参加者アンケート
実施期間	平成31年(令和元年)4月～6月、10月～12月 令和2年1月～3月は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため未実施
有効回答数/調査対象人数	499件 / 619人

(2) 集計結果

項目	非常に良い 良い	どちらともいえない	悪い 非常に悪い	計
教室の内容	97.0%	3.0%	0.0%	100%

(3) アンケートでの主な意見

○評価の良かった意見

- ・ていねいで分かりやすい指導。
- ・楽しく健康維持とストレス発散になるから。
- ・毎回違う道具を使ったり、違う体操をして頂き楽しく体を動かす事ができました。

○評価の悪かった意見

- ・隣室の音が聞こえる。
- ・時間の変更ができるようにしてほしい。

3 施設運営の評価（令和元年度）

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のために3月中は休館しており、赤字収支となっているが、平成30年度実績よりも利用者数は増加している。また、市民や地域と連携して様々な事業を実施し、市の行事等にも積極的に協力している。施設の運営については、長年蓄積されたノウハウをいかし、概ね良好な管理運営が行われた。今後においても利用者数の向上及び魅力的なサービス提供に努めるとともに、利用者の安全を最優先にした管理運営が期待される。</p>

優れているとした項目	評価理由
6 施設の設定及び備品等の維持管理	修繕等にかかる整備計画を市に提案し、計画的かつ安全な施設の運営を図っている。また、指定管理者発意による施設の維持管理を行っている。
8 緊急時への準備及び対応	臨時職員を含む全スタッフが普通救命講習Ⅰを受講し、緊急時の対応に備えている。
13 利用者に対するサービスの向上	教室開催のアンケートでニーズを確認し、次年度以降の内容・実施時間帯等に活かしている。教室の定員を増やすなど利用者に対するサービスの向上に努めている。また各現場に連絡ノートを設置し気づきや引継ぎ事項等の情報共有を行っている。
15 苦情処理等への対応の取組	市民プールだけでなく、他市で受託している指定管理施設での苦情等についても情報共有を行い、対応の向上に努めている。また、苦情があった場合は速やかに対応している。
17 指定管理者の安定性及び継続性	安定した法人運営を続けており、高槻市立市民プールを含め19の施設で指定管理を行っている。
20 社会的責任についての取組	障がい者スポーツへの取組として、市内小学校での障がい者スポーツ講習会や元トップアスリートを招いての教室を実施している。また、高齢者の体力測定、介護予防イベントに参加するなど市民や地域との連携を図っている。

努力又は改善が必要とした項目	評価理由
2 業務執行体制の確保	協定書・仕様書等に記載された配置基準が満たされていないなかった。
18 施設運営の安定性及び継続性	収支計画からの乖離がある。

高槻市営弁天駐車場・桃園町駐車場
高槻駅南立体駐車場・高槻駅北地下駐車場

No.4~7 (公募)

指定管理者：(一社) 日本駐車場工学研究会
所管課：都市創造部 管理課

1 施設の運営概要 (令和元年度 ※平成31年4月1日から令和元年12月19日まで)

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

施設名称	運営日数 (休館日数)	利用時間	利用者 (前年度比)
弁天駐車場	263日	午前6時から	64,377台
徴収委託制	(0日)	午後11時まで	(-)
桃園町駐車場	261日	午前8時から	178,780台
徴収委託制	(2日)	午後10時15分まで	(-)
高槻駅南立体駐車場	262日	午前6時から	40,207台
徴収委託制	(1日)	午後11時まで	(-)
高槻駅北地下駐車場	263日	午前7時から	350,899台
徴収委託制	(0日)	翌日午前0時30分まで	(-)

(2) 自主事業の実施状況

施設名称	実施自主事業
弁天駐車場	自動販売機の設置
桃園町駐車場	自動販売機の設置
高槻駅南立体駐車場	自動販売機の設置

2 利用者の声

アンケート未実施 (利用者からの要望も無し)

3 施設運営の評価 (令和元年度 ※平成31年4月1日から令和元年12月19日まで)

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	D
評価総括	<p>当該指定管理者が指定管理業務を行っていた令和元年度 (平成31年4月1日から令和元年12月19日まで) の施設運営においては、現場で働く職員は利用者に対し丁寧な応対をしており、施設及び周辺での積極的な清掃活動によって施設の美観を保持し続けるなど、業務レベルでは優れた取組が行われていた。</p> <p>しかしながら、本市における指定管理業務とは関わりのない事由による財務状況の悪化を理由として、指定管理者から辞退届の提出があったことから、令和元年12月20日付けで、地方自治法第244条の2第11項の規定に基づき指定を取り消した。このことから、法人自体の管理運営体制に非常に大きな</p>

	問題があったと言わざるをえず、結果として、本市における施設の安定的な運営等に著しく支障をきたすこととなった。
--	--

努力又は改善が必要とした項目	評価理由
1 施設の設置目的の達成	当該指定管理者から財務状況の悪化を理由とする辞退届の提出があったことから、地方自治法の規定に基づき、令和元年12月20日付けで指定を取り消した。そのことにより、施設の安定性や効率的運営に著しい支障が生じたため。
2 業務執行体制の確保	
3 経費の管理、利用料金の徴収	
4 関係法令の遵守	
5 適切な労務管理	
6 施設の設備及び備品等に維持管理	
10 適切な施設運営の実施	
11 効率的運営及び効率化への取組	
12 利用状況の達成	
13 利用者に対するサービスの向上	
17 指定管理者の安定性及び継続性	
18 施設運営の安定性及び継続性	

高槻市立高槻自転車駐車場・高槻駅南自転車駐車場
 紺屋町自転車駐車場・紺屋町第2自転車駐車場

No.8~11 (公募)

指定管理者：(一社) 日本駐車場工学研究会
 所管課：都市創造部 管理課

1 施設の運営概要 (令和元年度 ※平成31年4月1日から令和元年12月19日まで)

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

施設名称	運営日数 (休館日数)	利用時間	利用者 (前年度比)
高槻自転車駐車場	263日	午前6時から	237, 819台
徴収委託制	(0日)	翌日午前6時まで	(-)
高槻駅南自転車駐車場	263日	午前6時から	50, 103台
徴収委託制	(0日)	翌日午前6時まで	(-)
紺屋町自転車駐車場	262日	午前6時から	379, 263台
徴収委託制	(1日)	午後11時まで	(-)
紺屋町第2自転車駐車場	263日	午前6時から	149, 306台
徴収委託制	(0日)	翌日午前6時まで	(-)

(2) 自主事業の実施状況

施設名称	実施自主事業
紺屋町第2自転車駐車場	自動販売機の設置

2 利用者の声

アンケート未実施 (利用者からの要望も無し)

3 施設運営の評価 (令和元年度 ※平成31年4月1日から令和元年12月19日まで)

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	D
評価総括	<p>当該指定管理者が指定管理業務を行っていた令和元年度 (平成31年4月1日から令和元年12月19日まで) の施設運営においては、現場で働く職員は利用者に対し丁寧な応対をしており、施設及び周辺での積極的な清掃活動によって施設の美観を保持し続けるなど、業務レベルでは優れた取組が行われていた。</p> <p>しかしながら、本市における指定管理業務とは関わりのない事由による財務状況の悪化を理由として、指定管理者から辞退届の提出があったことから、令和元年12月20日付けで、地方自治法第244条の2第11項の規定に基づき指定を取り消した。このことから、法人自体の管理運営体制に非常に大きな問題があったと言わざるをえず、結果として、本市における施設の安定的な運営等に著しく支障をきたすこととなった。</p>

努力又は改善が必要とした項目	評価理由
1 施設の設置目的の達成	<p data-bbox="746 421 1374 645">当該指定管理者から財務状況の悪化を理由とする辞退届の提出があったことから、地方自治法の規定に基づき、令和元年12月20日付けで指定を取り消した。そのことにより、施設の安定性や効率的運営に著しい支障が生じたため。</p>
2 業務執行体制の確保	
3 経費の管理、利用料金の徴収	
4 関係法令の遵守	
5 適切な労務管理	
6 施設の設備及び備品等に維持管理	
10 適切な施設運営の実施	
11 効率的運営及び効率化への取組	
12 利用状況の達成	
13 利用者に対するサービスの向上	
17 指定管理者の安定性及び継続性	
18 施設運営の安定性及び継続性	

高槻市立高槻駅北第2自転車駐車場
 摂津富田駅前自転車駐車場・高槻駅北地下自転車駐車場

No.12~14 (公募)

指定管理者：(株) 高淨

所管課：都市創造部 管理課

1 施設の運営概要 (令和元年度)

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

施設名称	運営日数 (休館日数)	利用時間	利用者 (前年度比)
高槻駅北第2自転車駐車場	363日 (3日)	午前6時から	283,411台 (8,438台減)
徴収委託制		翌日午前6時まで	
摂津富田駅前自転車駐車場	363日 (3日)	午前6時から	534,104台 (18,062台増)
徴収委託制		翌日午前6時まで	
高槻駅北地下自転車駐車場	366日 (0日)	午前6時から	375,428台 (16,786台減)
徴収委託制		午後11時まで	

(2) 自主事業の実施状況

施設名称	実施自主事業
高槻駅北第2自転車駐車場	自動販売機の設置

2 利用者の声

(1) アンケート実施概要

アンケート名称	利用者アンケート
実施期間	令和2年3月
有効回答数/調査対象人数	783件 / 900人

(2) 集計結果

○施設の清掃状態について

きれい	ややきれい	普通	やや汚い	汚い	無回答	計
26%	31%	40%	2%	0%	1%	100%

○管理人の接客態度や言葉遣いについて

良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	無回答	計
19%	28%	52%	1%	0%	0%	100%

(3) アンケートでの主な意見

【共通】管理人の対応が親切 (5件)、現状で満足している (11件)

【北 2】施設が明るくきれいになった (2件)、クレジットカード払いに対応してほしい

【富 田】雨の日のバイク置き場の水溜まりを何とかしてほしい (2件)

ごみ箱を設置してほしい (2件)

【北地下】営業時間を延長してほしい (20件)、レインコートを掛ける場所がほしい (4件)

3 施設運営の評価（令和元年度）

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	<p>市が条例で定める「自転車安全利用の日」には施設の係員だけでなく本社スタッフも含めて啓発グッズの配布を行うなどの啓発活動を実施し、また定期的に施設周辺の清掃活動に積極的に取り組むことで周辺の環境美化に努め、駐輪場利用者だけでなく地域住民等への貢献にも繋がっている。</p> <p>施設の安全管理の取組としては、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、早い段階から独自でアルコールを設置するとともに、定期的に施設内（ドアノブや窓口等）の消毒作業を行った。また、場内整理を必要最小限にするために駐輪場所を変更したり、作業をする際には軍手を着用するなど、利用者サービスを損なわない範囲での対策を自発的に講じた。</p> <p>運営面としては、令和2年度では約119万台の施設利用があり、施設の利用率向上に向けた取り組みを行うなど、市と連携した効果的な施設管理が行われている。</p>

優れているとした項目	評価理由
7 施設の安全管理への配慮	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、率先してアルコールを設置するとともに、定期的な施設内（ドアノブや窓口等）の消毒作業が行われた。</p>
8 緊急時への準備及び対応	<p>また、場内に駐輪された自転車の整理作業については必要最小限とし、作業をする際には軍手を着用することで積極的に感染拡大防止に努めた。</p>
1 1 効率的運営及び効率化への取組	<p>回数券を販売したあとの空箱を回収し、再利用することでコスト縮減を図っている。また、施設照明をLED化することで電気代の削減に努めている。</p>
1 4 利用者への接遇及び対応	<p>高槻駅北地下自転車駐車場では原付の利用台数が減少しているため、原付の駐車スペースを大型自転車の駐輪スペースに変更することで利用率向上に努めた。また摂津富田駅前自転車駐車場においても、近隣施設に対し利用促進の呼びかけを行うことで回数券の売上に繋がり、利用台数が増加した。</p>
1 9 環境への配慮	<p>施設の照明設備のLED化により電気使用量及び廃棄物の縮減に努めた。</p>
2 0 社会的責任についての取組	<p>毎月15日の「自転車安全利用の日」に関連した市の啓発事業において、市と連携して啓発グッズの配布をする等の啓発活動を行っている。</p> <p>また、施設周辺の清掃活動を積極的に実施しており、快適な施設運営に取り組んでいる。</p>

指定管理者：(株)高浄

所管課：健康福祉部 福祉政策課

1 施設の運営概要（令和元年度）

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	339日（休館日数：27日）
利用時間	[入浴]午後4時～午後11時（入場は午後10時30分まで） [ロビー]午後3時～午後11時
利用者数	43,690人（前年度比：1,067人減）
利用料金の取扱	利用料金制
実施自主事業	物品販売事業（入浴用品、飲料水等の販売） リサイクルショップ事業（リサイクル品販売 ※ 障がい者雇用） アロマセラピー事業（ハンドリラクゼーションなど ※ 障がい者雇用） 美容サービス事業（カット・パーマ等の美容）

2 利用者の声（アンケート結果など）

令和2年3月に実施予定であった、ひかり湯利用者アンケートについては、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、利用者と従業員の接触機会の削減及び、利用者の施設内滞在時間短縮のため、実施を見送った。

3 施設運営の評価（令和元年度）

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	利用状況及び経費削減等について市と定期的に協議を重ね、見直しを行うことにより、必要最小限の経費での事業実施が行われている。また、緊急時に即時対応を行う体制を整えている他、障がい者の雇用並びに実習の受け入れを積極的に図ることにより社会的に大きな貢献がなされている。

優れているとした項目		評価理由
8	緊急時の準備及び対応	緊急連絡体制の図式化やマニュアルの整備を行うとともに、独自に作成したAEDの使用手順をAED設置場所に掲示している。また、防災訓練を行うなど、緊急時に即時対応を行う態勢を整えている。
11	効率的な運営及び効率化への取組	利用状況及び経費削減等について市と定期的に協議を重ね、見直しを行うことにより、必要最小限の経費で事業実施を行っている。
20	社会的責任についての取組	障がい者の雇用や実習の受け入れを積極的に図ることにより、ひかり湯での経験やスキルをいかし、他の施設や事業所に就労の場が広がっている。

指定管理者：T A 共同事業体

所管課：都市創造部 住宅課

1 施設の運営概要（令和元年度）

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	366日（うち156日は指定管理者が管理人として駐在）
利用時間	24時間（管理人は駐在日の午前9時から午後5時まで勤務）
利用者数	51世帯（令和2年3月末の入居世帯数）※管理戸数は54戸
利用料金の取扱	徴収委託制
実施自主事業	実施していない

2 利用者の声（アンケート結果など）

(1) アンケート実施概要

アンケート名称	市宮川西住宅 利用者アンケート
実施期間	令和2年3月実施
有効回答数／調査対象人数	48世帯 / 51世帯

(2) 集計結果

項目	とてもよい	よい	普通	よくない	悪い	無回答	計
要望への対応	27.8%	36.8%	27.8%	0.7%	0.0%	6.9%	100.0%
施設の維持管理	25.0%	34.6%	37.5%	0.0%	0.0%	2.9%	100.0%

(3) アンケートでの主な意見

- ・管理人はいつも入居者への気遣いができ、笑顔で挨拶されて対応が良い。
- ・施設についてよく管理されていると思います。
- ・管理人だけでは、共用部分等の清掃すべては無理なため、住民が協力しあって美しく住みやすい所にしていく思いが大切だと思います。
- ・ゴミの収集日でない日にゴミを出している方がいますが、後から入居してくる方にはこの件をわかりやすく説明してほしい。

3 施設運営の評価（令和元年度）

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	当該年度においては特記すべきトラブル等はなく、仕様書に定めた以上の業務執行体制が確保されており、入居者への迅速かつ丁寧な対応や緑地帯の手入れ、敷地内の清掃等、施設の維持管理が適切に行われ入居者からの評価も高い。また、修繕等の対応や建物設備の保守点検が適切に行われており、入居者が安全・安心に生活できる住環境が保たれている。

優れているとした項目		評価理由
2	業務執行体制の確保	仕様書に定める職員配置基準（1日3時間・週3日・年152日）を上回る職員配置（1日7時間・週3日・年156日）となっており、適切に施設を管理できる業務執行体制が確保されている。
6	施設の設備及び備品等の維持管理	設備の保守点検や入居者からの修繕の依頼、緑地帯の剪定等が適切に執行されており、施設の維持管理に努め快適な住環境が保たれている。
8	緊急時への準備及び対応	緊急時における対応が適切に定められており、台風・豪雨等の際には被害を想定した準備がなされ、随時現場に急行するなど、迅速かつ的確な対応が行われている。
14	利用者への接遇及び対応	入居者への接遇対応が丁寧に行われており、入居者からの評価も高い。入居者が快適に施設を利用できるように配慮がなされている。

指定管理者：(社福) 照治福祉会

所管課：子ども未来部 子育て総合支援センター

1 施設の運営概要 (令和元年度)

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	264日 (休館日数：102日) 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため令和2年3月は25日間の休館
利用時間	午前10時から午後5時まで
利用者数	16,735人 (前年度比：724人減)
利用料金の取扱	利用料金制を適用
実施自主事業	1 ママパパ講座 (妊娠中のママパパ対象の子育て支援) 2 BPプログラム (2～5か月の第1子の子を持つ母親向け子育て支援プログラム) 3 ホームスタート (家庭訪問型子育て支援ボランティア)

2 利用者の声 (アンケート結果など)

(1) アンケート実施概要

アンケート名称	利用者向けアンケート
実施期間	令和元年10月
有効回答数/調査対象人数	192件 / 192人

(2) 集計結果

- ・親同士が支えあったり、子ども同士が育ちあう雰囲気があると感じる人の割合 (96.9%)
- ・施設を利用することで子育てを支えられていると感じる人の割合 (97.9%)
- ・子育ての悩みなど気兼ねなく相談できると感じる人の割合 (97.4%)
- ・親同士・子ども同士の仲間づくりなどを助けてくれると感じる人の割合 (95.3%)
- ・職員に相談した時には、自分の悩みなどを受け止め共感してくれると感じる人の割合 (98.9%)
- ・職員同士が協力し合っていると感じる人の割合 (99.5%)

(3) アンケートでの主な意見

- (雰囲気など) ・いつも楽しく利用させて頂いています。ベビークラブから自由に動けるようになって好きなようにあそび、大好きな場所のようです。日々の小さなことも気軽にお話できて大人も気分転換しています。
- (職員に対して) ・いつも利用するときは暖かく迎えてくれて、利用しやすい。子どもへの声掛けも良くしてくれている。子育てをする上でとても助かっています。
- (相談など) ・先生方から挨拶をしてくださるので、利用しやすい雰囲気があります。悩みも先生だけでなく近くにいる親へも声を掛け一緒に解決できるよう配慮して下さり有難いです。
- (環境など) ・広いし、利用者も多いので、子どもが楽しく遊べて利用しやすいです。
- (要望など) ・栄養士や看護師への相談会が定期的にあると嬉しい。
・赤ちゃんのために、紙芝居や大型絵本などの読み聞かせをしてほしい。
・ベビーだけでなく1、2歳も同年齢で遊ぶイベントがほしい。

3 施設運営の評価（令和元年度）

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	<p>事業を行うにあたり、必要な人員体制を確保するとともに、自主事業の人員と相互連携を図りながら利用者に子育て支援を提供している。また、従事者の労務管理を適切に行い、積極的に職員研修を行うなど、体制の充実を図っている。サービスの向上についても利用者アンケートを実施、利用者のニーズに応じた対応を行うなど改善に努めている。利用状況については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館により、利用者が減少したが、休館中もホームスタート等の子育て相談を実施し、子育てに対する不安を抱える親子に寄り添った支援を行った。また施設内での親子の居場所づくりに加えて、地区福祉委員やボランティア等の地域の資源を活用、環境に配慮した取組等、地域での子育て環境の整備を行い、地域の子育て支援拠点としての役割を十分に果たした。</p>

優れているとした項目	評価理由
2 業務執行体制の確保	業務の執行に必要な人員を確保するとともに、自主事業で確保している人員と相互連携のうえ、利用者に情報やサービスを提供している。
5 適切な労務管理	適切な労務管理に取り組んでおり、さらに長時間労働削減等の特別な取組を行っている。
13 利用者に対するサービスの向上	利用者アンケートの結果に基づいた事業の見直しを行い、良好な意見を得たものについては継続し、改善点については施設の広報等で周知を行った。
16 職員への研修の実施	保育、子育て支援に関する研修を中心に、人権や安全関係の研修等、積極的に職員への研修に取り組んだ。(職員研修 29回、延べ参加人数 70人)
19 環境への配慮	高槻市環境基本計画やたかつきエコオフィスプラン等に基づき、空調等の省エネや適正使用を行った。また利用者と花苗を植栽する活動を通して、緑化を行った。
20 社会的責任についての取組	地区福祉委員やボランティアと協働し、地域の子育て支援に取り組むことで、子育て環境の整備を図っている。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館期間において、子育てに不安を持つ親子の支援に努めた。

努力又は改善が必要とした項目	評価理由
18 施設運営の安定性及び継続性	収支計画との乖離があるため。

指定管理者：安満遺跡公園パートナーズ

所管課：街にぎわい部 歴史にぎわい推進課

1 施設の運営概要（令和元年度）

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	360日（休館日数：6日）
利用時間	午前9時から午後7時まで
利用件数	貸室利用：1,115件 ※3月2日～31日の間は、新型コロナウイルス感染対策として貸室利用を休止 イベント開催：136件 ※内訳：指定管理者57件 安満人倶楽部25件 その他持込54件
利用料金の取扱	利用料金制
実施自主事業	○自動販売機（飲料、アイス等）、物品販売（各種利便品、地元名物等）、 プリクラ機、HPの広告バナー ○イベント開催 29件 （バブルボール、料理教室、工作教室、マジック教室、ウォーターパーク、 ビアガーデン、外国の絵本展示・販売、ベジフェスタ、お茶講座、ボードゲーム体験）

2 利用者の声（窓口、メールなど）

○良かった点（235件）

- ・きれいな公園で快適。高槻がうらやましい
- ・いろんなイベントがあって嬉しい
- ・スタッフの対応が良い
- ・貸室で行うイベントを広報してもらえるのがありがたい
- ・高槻産のお土産が買えて嬉しい
- ・傘やウェットティッシュを貸してもらえて助かる

○要望・苦情（158件）

- ・貸室がネットで予約できるようにしてほしい
- ・Wi-Fiが使えるようにしてほしい
- ・自転車乗り入れやボール遊び、ペットのマナーなどもっと注意してほしい
- ・スケートボードの禁止を徹底すべき
- ・夜に若者が集まってるさし、怖い

3 施設運営の評価（令和元年度）

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	イベントやプログラムなどを積極的に展開し、市内外から想定を上回る来園者を呼び込んだほか、安満人倶楽部等の市民ボランティアや他の地域団体との協働にも努めた。また、新規施設ということで起こる想定外の問題についても、市と密接に連携しながら柔軟に対応した。この一年の経験を活かすとともに、利用者ニーズの把握に努めながら、より魅力的な公園運営を期待したい。

優れているとした項目	評価理由
1 施設の設置目的の達成	本市の新たな観光スポットとして、施設のポテンシャルを存分に発揮できるよう、イベントやプログラムなど民間のノウハウを活かした様々な事業に積極的に取り組んだ。また、安満人倶楽部や他の市民ボランティアと協働した公園運営にも努めた。
6 施設の設備及び備品等の維持管理	多くの来園者が訪れる中で生じる、施設の摩耗や破損に適宜対応し、快適な環境を保った。
7 施設の安全管理への配慮	夜間の迷惑行為に対して警備員配置を追加で行うなど、想定以上の問題に対しても柔軟に対応した。
8 緊急時への準備及び対応	災害対応マニュアルを定めるとともに、年2回の自衛消防訓練も実施するなど、適切に対応できる体制を整えている。
1 1 効率的運営及び効率化への取組	様々なイベントを実施・誘致するとともに、HP・SNS・各種メディアを活用した積極的な広報も行い、来園者や収入の増加に努めた。また、自販機や物販といった自主事業も積極的にを行い、当初の計画以上の収益を公園運営に充当した。
1 2 利用状況の達成	様々な取組を行い、市内外から想定以上の来園者を獲得した。
1 5 苦情処理等への対応の取組	日々の苦情等に対応するとともに、夜間のバイク侵入や騒音に対して、エントランスの工夫や警備員を配置するなど、想定以上の問題に対しても柔軟に対応した。
1 7 指定管理者の安定性及び継続性	構成企業はそれぞれ安定した法人経営を続けており、代表企業は全国で多数の公園管理を請け負っている。
2 0 社会的責任についての取組	安満人倶楽部や市内大学生等市民と連携・協力したイベント等を実施した。また、地元産の食品等の物販も行った。

指定管理者：あくあぴあ芥川共同活動体

所管課：教育委員会事務局 地域教育青少年課

1 施設の運営概要（令和元年度）

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	280日（休館日数：86日）
利用時間	午前10時から午後5時まで
利用者数	65,690人（前年度比：30,602人減）
利用料金の取扱	無料。ただし、高槻市立自然博物館条例に規定する特別企画展示を行う場合は徴収委託制を適用
実施自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ミュージアムショップ（観察道具や書籍、自然観察マップ等の販売） ・芥川の水辺空間づくり事業（NPO法人芥川倶楽部が主催する、市民による川を守り育てる活動や豊かな生態系の回復を目指した調査研究活動など） ・北摂地域の魚類調査（北摂の川を対象に、芥川の位置付けや、魚類から見た芥川の特性の調査研究）等

2 利用者の声

(1) アンケート実施概要

アンケート名称	企画展・講座・イベントのアンケート
実施期間	平成31年4月～令和2年2月（計9回）
有効回答数／調査対象人数	417件／512人

(2) 集計結果

自由意見記述式のアンケートのため集計不可

(3) アンケートでの主な意見

開催した企画展のうち、「小さな緑・コケって不思議～高槻が生んだコケ学者～」では、コケの特徴に関する解説、高槻市在住であったコケ研究者の研究紹介、及びコケのテラリウム等の展示を実施し、観覧者からは「身近にあるけど、コケについて知らなかった」「実物のコケを展示した水槽やコケテラリウムが美しく、魅力的であった」等の感想が寄せられた。

講座「自然と本と博物館」では、ちりめんじゃこの中に混じる様々な幼魚を調べるイベント「チリメンモンスターのひみつ」や、野鳥図鑑の著者を招いた講演会を実施し、参加者からは「ちりめんじゃこにこんないろいろな生き物が入っているなんて！と驚きました」「鳥の目は紫外線や赤外線が見えるのを初めて知った」等の感想が寄せられた。

工作教室「切って、削って竹のおはしとコップ作り」では、竹に関する座学から始まり、竹やぶからノコギリ等を使用して竹を切り出し、竹の加工を行う毎年好評のイベントで、参加者からは「竹は中がずっと空洞と思っていたけれど、節があることに気付いた」「子どもがノコギリ等、普段使わない道具を使い真剣に取り組み、楽しそうだった」等の感想が寄せられた。

3 施設運営の評価（令和元年度）

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	<p>高槻市立自然博物館として、高槻の自然に関する展示や調査・普及啓発事業を通じ、自然との共生を目指す学習機会を提供するとともに、所蔵資料を市民の財産として将来に守り伝えていく責務を果たしている。</p> <p>指定管理者は高槻の自然や動植物に精通する学芸員などを擁し、専門的かつ高度な知見をもって市民協働の博物館活動を展開し得る点で他に例を見ない市民の活動体であり、専門家等と連携して芥川の川づくりに取り組むなかで蓄積したノウハウとネットワークを活かし、市民目線に立った諸活動を展開していること、並びに社会教育施設である博物館の役割を認識し、市民の文化と教養の向上及び学術の発展を目指す取組を続けており、概ね良好な管理運営をし続けている点を評価した。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による一時的な閉館に加え、芥川緑地周辺利用環境の変化等により、利用者数が大きく減少したものの、博物館の観覧を目的とする利用者数は適切な水準が維持されている。</p>

優れているとした項目	評価理由
1 施設の設置目的の達成	高槻の自然に関する資料の収集保存、調査研究を積極的に実施している点、また、自然に関する講座等を多数企画し、実施することで自然保護意識の普及啓発活動に寄与している点を評価した。
2 業務執行体制の確保	動植物や生態系などの専門学芸員、水族館管理の実務経験者等を配置し、施設の特性に応じた組織体制を整備している点を評価した。
10 適切な施設運営の実施	施設修繕箇所の報告を速やかに行い、適切な措置をしている点、また、事業の経過報告等も迅速に行っている点を評価した。
13 利用者に対するサービスの向上	市民ニーズの把握に努め、講座・体験教室等の充実を図っている点、ブログやSNSを積極的に活用し情報発信に努めている点に加え、エサあげ体験の機会を提供するなど、市民の学習意欲に対し、積極的に応えている点を評価した。
14 利用者への接遇及び対応	青少年を含む幅広い年齢層が興味を持ち、快適に楽しむことができる環境整備に努めている点、自然や動植物などに関する市民の質問に対して丁寧に対応している点を評価した。
16 職員の研修の実施	館内研修及び研修派遣を行い、事業展開に必要な専門知識の習得や情報共有、職員のスキルアップに努めている点を評価した。
19 環境への配慮	省エネルギーへの取組み、使用済資源の有効活用、電気及び水道水の使用量の削減にも努めている点も評価した。
20 社会的責任についての取組	高槻の自然への関心や愛着を深める市民協働の取り組み等を通じ、市民の知識の向上を図ることで、教育環境の充実という市施策の推進に貢献している点を評価した。

指定管理者：(公財) 高槻市みどりとスポーツ振興事業団
 所管課：街にぎわい部 文化スポーツ振興課

1 施設の運営概要 (令和元年度)

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

(※新型コロナウイルス感染症拡大防止のために、3月2日～31日の間、全施設利用休止)

施設名称	運営日数 (休館日数)	利用時間	利用者 (前年度比)
総合スポーツセンター 総合体育館	282日 (84日)	午前9時から 午後9時まで	165,689人 (4,853人増)
総合スポーツセンター 陸上競技場	97日 (269日)	午前9時から 午後5時まで ※7、8月は午後7時まで	27,051人 (3,586人増)
総合スポーツセンター 青少年運動広場 <夜間照明>	282日 (84日)	4、5、9月 午前8時から午後6時まで <午後6時から午後9時まで> 6、7、8月 午前8時から午後7時まで <午後7時から午後9時まで>	78,790人 (1,763人増)
	<夜間照明> 279日 (87日)	10～3月 午前8時から午後5時まで <午後5時から午後9時まで>	
総合スポーツセンター テニスコート <夜間照明>	282日 (84日)	4、5、9月 午前9時から午後6時まで <午後6時から午後9時まで>	50,198人 (115人減)
	<夜間照明> 279日 (87日)	6、7、8月 午前9時から午後7時まで <午後7時から午後9時まで> 10～3月 午前8時から午後5時まで <午後5時から午後9時まで>	
芥川緑地テニスコート	326日 (40日)	4、5、9月	16,203人 (872人減)
西大樋テニスコート	309日 (57日)	午前9時から午後6時まで 6、7、8月 午前9時から午後7時まで	21,779人 (2,302人増)
郡家テニスコート	326日 (40日)	10～3月 午前8時から午後5時まで	36,838人 (530人減)

南大樋運動広場	271日 (95日)	4、5、9月 午前8時から午後6時まで <午後6時30分から午後9時まで> 6、7、8月 午前8時から午後7時まで <午後7時30分から午後9時まで> 10～3月 午前8時から午後5時まで <午後6時から午後9時まで> ※堤運動広場体育館 午前9時から午後9時まで	31,483人 (5,781人減)
堤運動広場 <夜間照明>	運動広場 279日 (87日)		50,049人 (3,429人減)
	体育館 273日 (93日)		
	<夜間照明> 279日 (87日)		
牧田運動広場	282日 (84日)		23,757人 (2,469人減)
庄所運動広場	269日 (97日)	27,307人 (1,788人減)	

(2) 自主事業の実施状況

施設名称	実施自主事業
総合スポーツセンター 総合体育館	高槻スポーツ大学、健康教室等、わくわく親子リズム、ニュースポーツの集い、清涼飲料水の自動販売機設置
総合スポーツセンター テニスコート	清涼飲料水の自動販売機設置
郡家テニスコート	
堤運動広場	
庄所運動広場	

2 利用者の声（アンケート結果など）

(1) アンケート実施概要

アンケート名称	高槻市体力づくり教室 参加者アンケート
実施期間	平成31年（令和元年）4月～6月、7月～9月、10月～12月
有効回答数／調査対象人数	350件 / 457人

(2) 集計結果

項目	非常に良い 良い	どちらとも いえない	悪い 非常に悪い	無回答	計
教室の内容	96.6%	3.1%	0.3%	0%	100%
教室の雰囲気	97.1%	2.6%	0%	0.3%	100%
教室の時間帯	91.4%	7.4%	0.6%	0.6%	100%

(3) アンケートでの主な意見

○評価の良かった点

- ・毎回違った種目の運動ができて良かった。
- ・優しく丁寧な指導が良かった。

○評価の悪かった点

- ・教室の時間をもう少し長くしてほしい。

3 施設運営の評価（令和元年度）

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響により、利用者数は減少したものの施設利用者に対するサービスの向上に努め、また指定管理者として蓄積されたノウハウを活かして良好な経営を維持し続けており、概ね良好な管理運営が行われた。</p> <p>近年、災害や感染症等の予見できない事態も多く発生しており、施設の安全管理やニーズに適した創意工夫が期待される。</p>

優れているとした項目		評価理由
6	施設の設定及び備品等の維持管理	自主的に修繕等を行うなど施設の良好な維持管理を図っている。
8	緊急時への準備及び対応	新型コロナウイルス感染症拡大防止のための施設利用休止時に、利用予定者への対応や、休所期間中の施設保全等を積極的に行った。
19	環境への配慮	総合体育館弓道場及び更衣室の照明のLED化、廃材を再利用した整備用道具の使用等、環境に配慮した取組を積極的に行っている。
20	社会的責任についての取組	従来から施設の管理業務の中で、地元住民との協働やシルバー人材センターの活用に積極的に取り組んでいる。

指定管理者：(公財) 高槻市みどりとスポーツ振興事業団

所管課：都市創造部 公園課

1 施設の運営概要 (令和元年度)

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

施設名称	運営日数 (休館日数)	利用時間	利用者 (前年度比)
公園緑地	366日	午前6時から午後11時	—
サッカー場	280日 (86日)	午前9時から午後5時 (4月～6月、9月～3月)	12,365人 (530人減)
徴収委託制		午前9時から午後7時 (7月、8月)	
テニスコート		午前9時から午後6時 (4月、5月、9月)	29,741人 (963人減)
徴収委託制		午前9時から午後7時 (6月～8月)	
		午前9時から午後5時 (10月～3月)	
野球場		午前9時から午後6時 (4月、5月)	13,299人 (1,310人増)
徴収委託制		午前9時から午後7時 (6月～8月)	
		午前9時から午後5時 (9月～3月)	

(2) 自主事業の実施状況

施設名称	実施自主事業
公園緑地	<ul style="list-style-type: none"> ・森づくりボランティア事業 (2回) ・里山で遊ぼう親子特集 (1回) ・里山入門<森を知ろう、樹を知ろう> (1回) ・自然観察会 (1回) ・炭づくり体験教室 (1回) ・モリアオガエルとの出会い (1回)

2 利用者の声 (アンケート結果など)

(1) アンケート実施概要

アンケート名称	施設管理に関するアンケート
実施期間	平成31年4月～令和元年11月
有効回答数	29件

(2) 集計結果

項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
施設運営	55.6%	3.7%	40.7%	0%	0%	100%
清潔度	51.7%	6.9%	41.4%	0%	0%	100%
職員対応	69.0%	0%	31.0%	0%	0%	100%

(3) アンケートでの主な意見

○自主事業について

- ・講師の方やボランティアの方々の説明が詳しく、とてもいい経験をさせていただいた。
- ・事業団の方々も皆さま、子どもにもご丁寧に優しく接して下さり、子どもたちも初めての経験が沢
山で、楽しそうだった。
- ・参加できて、とても勉強になった。

○施設運営について

- ・スマホ対応のマップ等もっと情報提供されていると嬉しい。

3 施設運営の評価（令和元年度）

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	<p>年間を通して適切な施設管理が行われており、スポーツ施設はプロチームに継続的に使用されるなど、良好な施設環境を維持している。年度の終盤の新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、一部スポーツ施設の利用者数が減少したが、施設利用休止期間以外については、例年と同様に稼働率は高く保持しており、適切に利用されていると判断できる。</p> <p>また、公園内の自然環境を活用した各種自主事業を行っており、公園の特性に合わせた管理運営を実施できている。</p>

優れているとした項目	評価理由
6 施設の設備及び備品等の維持管理	プロ野球ウエスタンリーグ公式戦やプレナスチャレンジリーグの開催場所として継続的に利用されるなど、プロチーム基準を満たす高質な維持管理が行われている。
7 施設の安全管理への配慮	公園施設及びスポーツ施設の日常点検等や維持管理を適切に実施しているほか、施設の点検や不良箇所 の修繕等を行い、安全性の確保に努めた。
15 苦情処理等への対応の取組	大型連休等、多くの来園者によりアクセス道路の渋滞が見込まれる際は、警備員の増員や周辺施設における車転回場の確保などの対策を実施し、近隣住民等の通行の妨げにならないよう取り組んだ。
17 指定管理者の安定性及び継続性	他の公園や運動施設等の管理で培ったノウハウを活かした施設管理が行われており、公益性、信頼性の高い維持管理が継続されている。

指定管理者：（社福）高槻市社会福祉事業団

所管課：健康福祉部 長寿介護課

1 施設の運営概要（令和元年度）

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

施設名称	運営日数 (休館日数)	利用時間	利用者 (前年度比)
阿武山老人デイサービスセンター	307日 (59日)	午前9時から 午後5時まで	8,790人 (前年度比：111人増)
利用料金制			
城東老人デイサービスセンター	307日 (59日)	午前9時から 午後5時まで	9,114人 (前年度比：144人増)
利用料金制			
山手老人デイサービスセンター	307日 (59日)	午前9時から 午後5時まで	9,119人 (前年度比：50人増)
利用料金制			

(2) 自主事業の実施状況

なし

2 利用者の声（アンケート結果など）

(1) アンケート実施概要

アンケート名称	老人デイサービスセンターの利用に関するアンケート調査
実施期間	令和元年12月
有効回答数／調査対象人数	238件／238人（老人デイサービスセンター3施設で実施）

(2) 集計結果

非常に良い	良い	悪い	非常に悪い	計
41.1%	58.1%	0.6%	0.2%	100%

(3) アンケートでの主な意見

多くがスタッフへの感謝の言葉となっている。

○利用者の意見

食事が楽しみ。

浴槽が広くていい。

足が楽になった。

○家族の意見

安心してデイに行っているのは家族にとってもありがたい。

デイでしてきたことを楽しそうに話してくれるようになった。

3 施設運営の評価（令和元年度）

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	入浴サービスや食事サービス等の質について利用者から一定評価されており、概ね良好な管理運営が行われた。今後、法人統廃合に向けて、利用者に寄り添った円滑な事業廃止が期待される。

優れているとした項目		評価理由
20	社会的責任についての取組	外郭団体の法人として、市内大学等の教育実習生や中学校の職業体験等を積極的に進めるなど、市民や地域との連携、協働の取組みがあった。

指定管理者：(社福) 高槻市社会福祉事業団
 所管課：健康福祉部 長寿介護課

1 施設の運営概要（令和元年度）

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	366日
利用時間	入所施設であるため通年
利用者数	定員50人 延べ入所者数547人（前年度比：46人減） 生活管理指導短期宿泊事業（延べ利用者21人、延べ利用日数412日）
利用料金の取扱	入所者、扶養義務者の所得により自己負担があるが、市に直接納入される。 生活管理指導短期宿泊事業及び介護サービス提供による利用料金については、指定管理者が直接収納する。
実施自主事業	なし

2 利用者の声（アンケート結果など）

(1) アンケート実施概要

アンケート名称	個人面談等にあわせて意見聴取を行った
実施期間	通年
有効回答数／調査対象人数	50件／50人

(2) 集計結果

非常に良い	良い	悪い	非常に悪い	計
-	-	-	-	-

(3) アンケートでの主な意見

全体的に概ね好意的な評価が多く、「良いところである」「満足している」等の意見がみられた。

○評価の良かった意見

職員にはよくしてもらっており、感謝している。
 楽しく過ごせている。

○評価の悪かった意見

食事が物足りない。
 退屈している。

3 施設運営の評価（令和元年度）

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	施設入所者に対するサービスの向上に努め、市と密接な連携のもと、公的セーフティネットの役割を担う施設として、一時的な受入れを積極的に行うなど、概ね良好な管理運営が行われた。今後、法人統廃合に係る事業整理に向けて、引き続き利用者に寄り添った施設運営が期待される。

優れているとした項目		評価理由
8	緊急時への準備及び対応	年2回の防火訓練及び毎月第1月曜日にも昼間又は夜間を想定した避難訓練を実施した。また、AED（自動体外式除細動器）を使用した救命講習を全職員対象に実施するなど、利用者の安全確保に努めている。
20	社会的責任についての取組	外郭団体の法人として、市内大学等の教育実習生や中学校の職業体験等を積極的に進めるなど、市民や地域との連携、協働の取組みがあった。

指定管理者：(社福) 高槻市社会福祉事業団
所管課：健康福祉部 長寿介護課

1 施設の運営概要（令和元年度）

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	265日（休館日数：101日）
利用時間	午前9時から午後5時15分まで
利用者数	37,417人（前年度比：3,239人減） うち、介護予防事業参加者数 3,410人（前年度比：443人減）
利用料金の取扱	なし
実施自主事業	なし

2 利用者の声（アンケート結果など）

(1) アンケート実施概要

アンケート名称	老人福祉センターの利用に関するアンケート調査
実施期間	令和2年2月～3月
有効回答数／調査対象人数	666件/666人（老人福祉センター5施設で実施）

(2) 集計結果

非常に良い	良い	悪い	非常に悪い	計
67.3%	30.9%	1.8%	0%	100%

(3) アンケートでの主な意見

○評価の良かった意見

- 気軽に利用できる。
- 人との交流ができる。
- 職員が親切。
- 施設内が清潔に保たれている。

○評価の悪かった意見

- 自動販売機や売店の設置をしてほしい。
- 送迎バスを増便してほしい。
- 大広間のカーペットを張り替えてほしい。
- 陶芸工作室に給湯機を設置してほしい。
- トイレをウォシュレットにしてほしい。

3 施設運営の評価（令和元年度）

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	施設利用者に対するサービスの向上に努めており、特に介護予防事業については、市との定期的な会議を実施するなど密接な連携を行い、参加者増加に向けて事業運営に工夫をこらし、介護予防事業の拠点施設として、概ね良好な管理運営が行われた。今後、法人統廃合に向けて、利用者に寄り添った円滑な事業継承が期待される。

優れているとした項目		評価理由
8	緊急時への準備及び対応	事故等発生時の対応要領の整備を行うとともに、防災訓練を行うなど、災害発生時や事故等に迅速かつ適切に対応できる態勢を整えており、避難所として、市や方面隊員と密に連携している。
13	利用者に対するサービスの向上	市と密接な連携のもと、介護予防事業の拠点施設として、ストレッチ体操や認知症予防などを盛り込んだプログラムを実施している。
17	指定管理者の安定性及び継続性	指定管理者として、長年にわたり当該施設を良好に運営してきたことに加え、外郭団体として、これまで堅実かつ安定的な経営を維持している。
18	施設運営の安定性及び継続性	施設の老朽化に伴う設備の修繕が増加している中、定期的に設備点検を実施し、計画的に修繕等を行うことで、効率的かつ良好な運営状況を維持している。
20	社会的責任についての取組	外郭団体の法人として、市内大学等の教育実習生や小・中学校の職業体験等を積極的に進めるなど、市民や地域との連携、協働の取組みがあった。

指定管理者：(社福) 高槻市社会福祉事業団
所管課：健康福祉部 長寿介護課

1 施設の運営概要 (令和元年度)

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

施設名称	運営日数 (休館日数)	利用時間	利用者 (前年度比)
富田老人福祉センター	265日 (101日)	午前9時から 午後5時15分まで	26,474人 (前年度比：575人増) うち、介護予防事業参加者数 4,298人 (前年度比：25人増)
郡家老人福祉センター	265日 (101日)	午前9時から 午後5時15分まで	67,247人 (前年度比：11,203人減) うち、介護予防事業参加者数 6,008人 (前年度比：227人減)
春日老人福祉センター	265日 (101日)	午前9時から 午後5時15分まで	40,118人 (前年度比：6,090人減) うち、介護予防事業参加者数 4,529人 (前年度比：933人減)
芝生老人福祉センター	262日 (104日)	午前9時から 午後5時15分まで	59,486人 (前年度比：9,438人減) うち、介護予防事業参加者数 4,133人 (前年度比：943人減)

(2) 自主事業の実施状況

なし

2 利用者の声 (アンケート結果など)

(1) アンケート実施概要

アンケート名称	老人福祉センターの利用に関するアンケート調査
実施期間	令和2年2月～3月
有効回答数/調査対象人数	666件/666人 (老人福祉センター5施設で実施)

(2) 集計結果

非常に良い	良い	悪い	非常に悪い	計
67.3%	30.9%	1.8%	0%	100%

(3) アンケートでの主な意見

○評価の良かった意見

【富田老人福祉センター】 職員が親切。
雰囲気がいい。
よく掃除されていて気持ちいい。

- 【郡家老人福祉センター】 環境が良い。
人との交流を持つことができる。
職員の対応が良い。
- 【春日老人福祉センター】 スタッフの対応がいい。
気軽に來ることができる。
気持ちよく利用できる。
- 【芝生老人福祉センター】 気楽に來ることができる。
部屋がきれい。
交通の便がいい。

○評価の悪かった意見

- 【富田老人福祉センター】 アコーディオン式のトイレ扉が使いにくい。
- 【郡家老人福祉センター】 Wi-Fi を設置してほしい。
- 【春日老人福祉センター】 トイレの暖房を設置してほしい。
- 【芝生老人福祉センター】 スリッパを時々交換してほしい。

3 施設運営の評価（令和元年度）

（1）指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	施設利用者に対するサービスの向上に努めており、特に介護予防事業については、市との定期的な会議を実施する等密接な連携を行い、参加者増加に向けて事業運営に工夫をこらし、介護予防事業の拠点施設として、概ね良好な管理運営が行われた。今後、法人統廃合に向けて、利用者に寄り添った円滑な事業継承が期待される。

優れているとした項目	評価理由
8 緊急時への準備及び対応	事故等発生時の対応要領の整備を行うとともに、防災訓練を行うなど、災害発生時や事故等に迅速かつ適切に対応できる態勢を整えており、避難所として、市や方面隊員と密に連携している。
13 利用者に対するサービスの向上	市と密接な連携のもと、介護予防事業の拠点施設として、ストレッチ体操や認知症予防などを盛り込んだプログラムを実施している。
17 指定管理者の安定性及び継続性	指定管理者として、長年にわたり当該施設を良好に運営してきたことに加え、外郭団体として、これまで堅実かつ安定的な経営を維持している。
18 施設運営の安定性及び継続性	施設の老朽化に伴う設備の修繕が増加している中、定期的に設備点検を実施し、計画的に修繕等を行うことで、効率的かつ良好な運営状況を維持している。
20 社会的責任についての取組	外郭団体の法人として、市内大学等の教育実習生や小・中学校の職業体験等を積極的に進めるなど、市民や地域との連携、協働の取組があった。

指定管理者：高槻市社会福祉事業団グループ

所管課：子ども未来部 子育て総合支援センター

1 施設の運営概要（令和元年度）

平成21年4月から、(社福)高槻市社会福祉事業団及び(社福)聖ヨハネ学園で組織した「高槻市社会福祉事業団グループ」を指定管理者として、高槻市立療育センターに設置する療育園及びうの花療育園の一体的な運営管理を行うことにより、就学前障がい児及び保護者への総合的な支援を実施している。

(1) 運営日数、利用時間

施設名称	運営日数（休館日数）	利用時間
高槻市立療育園	233日（133日）	午前9時～午後6時30分まで （事業により異なる）
徴収委託制		
高槻市立うの花療育園	233日（133日）	午前9時～午後5時15分まで
徴収委託制		

(2) 利用者数

施設名称	利用者数（前年度比）			
高槻市立療育園	・医療型児童発達支援	36名（延べ利用者数	2,663名	前年比 134名減
	・外来訓練	191名（延べ利用者数	2,987名	前年比 153名減
	・放課後等デイサービス	25名（延べ利用者数	882名	前年比 6名増
	・保育所等訪問支援	26名（延べ利用者数	39名	前年比 20名減
	・障がい児相談支援	122名（延べ利用者数	257名	前年比 4名増
高槻市立うの花療育園	・児童発達支援	54名（延べ利用者数	10,984名	前年比 135名増
	・保育所等訪問支援	62名（延べ利用者数	145名	前年比 19名増
	・障がい児相談支援	95名（延べ利用者数	195名	前年比 13名減

(3) 自主事業の実施状況

施設名称	実施自主事業
高槻市立療育園	<ul style="list-style-type: none"> ・外来相談：身体面で発達の遅れや課題があるため不安を感じている保護者等の相談に対応している。 ・補装具相談：装具や補装具の必要な方への相談に対して、常時対応を行っている。
高槻市立うの花療育園	<ul style="list-style-type: none"> ・延長/一時対応：保護者の緊急を要する申出（就労・通院・体調不良・きょうだい児の行事など）により、早朝及び延長対応を行う。 ・卒園児フォロー相談：卒園児の保護者に対して懇談の機会を設定し、相談支援を行っている。 ・地域子育て支援事業（園庭開放）：地域の発達に何らかの課題を持つ幼児とその保護者を対象に、放課後に園庭を解放し、余暇を過ごす場を提供している。

2 利用者の声（アンケート結果など）

(1) アンケート実施概要

アンケート名称	療育センターアンケート
実施期間	令和2年2月～令和2年3月
有効回答数／調査対象人数	61件 / 90人

(2) 集計結果

全体的に各項目で「大変良い」「良い」と答えた割合が約80%を超え、ほぼ前年並みの数値で、引き続き良好な結果となっており、両施設ともに現業者に対する信頼度は高い。

(3) アンケートでの主な意見

- ・入院ばかりで、外の世界を全く知らなかった子がリハビリや保育を受けて目を輝かせている姿を見ると嬉しく思ったり、他のお友達の行動を目で追ったり、家ではできないようなことを経験できて良いです。
- ・子どもだけでなく、親の立場や考え（悩み）に対しても親身になってくれています。
- ・先生方が丁寧に子どもに関わってくれるのを感じ、感謝しています。また、専門的な療育を行っていただき、子どもの成長、家族のサポートをきめ細かく行っていただいています。

3 施設運営の評価（令和元年度）

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	事業実施にあたり、専門職によるマンツーマンの治療や、チームアプローチの取組などを実施するために、業務の執行に必要な人員を確保している。また、両施設の一体的な管理により、給食提供の効率化や職員の相互派遣等、お互いに連携する事で、効率的かつ効果的な運営を行い、一層の安定性及び継続性を増すことで、就学前障がい児への総合的な発達支援体制の構築に努めている。さらに、アンケート調査の結果においても、全体的に肯定的な意見が80%を超えるなど、概ね良好な結果となっていることから、水準に達した施設運営が行われていると評価できる。

優れているとした項目		評価理由
2	業務執行体制の確保	各種専門職によるマンツーマンの治療や訓練、チームアプローチの取組、家族支援の推進や他機関との連携ができるように、業務の執行に必要な人員を確保している。
11	効率的運営及び効率化への取組	両施設の一体管理により、給食提供の効率化や専門職の相互派遣など、効率的かつ効果的な運営を行っており、専門職等間で連携を積み重ね、就学前障がい児への総合的な発達支援体制の構築に努めている。
17	指定管理者の安定性及び継続性	両法人ともに社会福祉法人として長年にわたり福祉施設運営の実績があり、グループを組むことで、お互いの連携を図り、指定管理者としてより一層の安定性及び継続性を増している。
20	社会的責任についての取組	児童発達支援センターとして多数の事業に取り組んでおり、職員体制の確保も積極的に行っている。

指定管理者：(公財) 高槻市文化振興事業団

所管課：街にぎわい部 文化スポーツ振興課

1 施設の運営概要（令和元年度）

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	352日（休館日数：14日）
利用時間	午前9時から午後10時まで
利用件数	7,105件（前年度比：741件減） ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、3月2日から31日まで施設利用休止（ホール除く）
利用料金の取扱	徴収委託制
実施自主事業	友の会運営事業、広告事業、清涼飲料水の自動販売機設置、はにたんグッズ販売

(2) 主催事業の実施状況

文化振興事業として、ホールでの鑑賞事業や、市民が企画・運営する参加型事業のほか、学校や病院へのアウトリーチ事業など70事業を実施

2 利用者の声（アンケート結果など）

(1) アンケート実施概要

アンケート名称	①施設利用に関するアンケート ②来場者アンケート
実施期間	①令和元年8月1日～8月31日 令和2年3月1日～3月10日 ※3月31日まで実施予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、10日で実施終了 ②令和元年度に主催した鑑賞事業開催日
有効回答数／調査対象人数	①37件 ②1,509人

(2) 集計結果

○評価の良かったもの

- ①部屋の使いやすさ 「満足」・「やや満足」 65 %
部屋の清掃状態 「満足」・「やや満足」 81 %
②職員応対に関する満足度 「満足」・「やや満足」 99.3 %（電話）、99.5 %（窓口）
催しの感想 「とても良い」・「良い」 99.2 %

○評価の悪かったもの

- ①部屋の設備・備品 「やや不満」 12 %
部屋以外の施設（トイレ、給湯室） 「不満」・「やや不満」 11 %
②特に無し

(3) アンケートでの主な意見

- ①施設の備品の利便性向上、充実や駐車場の確保希望等
- ②特に無し

3 施設運営の評価（令和元年度）

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	<p>文化会館の施設利用件数は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための一般利用休止の影響に伴い、昨年度比で741件減となった。</p> <p>施設利用については、平成29年度に更新した文化施設予約システムの稼働に伴い、インターネット申込が利用者に浸透してきており、効率的な運営を行うことができた。</p> <p>文化振興事業については、一流の演者が出演する高槻明月能や、新規の演劇を主催するなど、幅広い世代に質の高い芸術の鑑賞機会を設けることで、会館の魅力向上につながった。</p> <p>施設管理においては、感染症拡大防止のため、臨機応変な対応が求められるなか、迅速な対応や利用者への説明を丁寧に行うなど、評価すべき点があった。</p> <p>更なる利用者の満足度向上や引き続いての安定的な施設運営を期待したい。</p>

	優れているとした項目	評価理由
1	施設の設置目的の達成	学校等へのアウトリーチ事業や、イベントなどの実施を通じて、文化振興の普及に寄与し、地域の団体やアーティストと連携することで、公立文化施設として、公益性の高い文化事業を積極的に実施しているため。
5	適切な労務管理	勤務体制や業務分担の見直しを行ったことで、時間外労働が減少したため。
11	効率的運営及び効率化への取組	平成29年度に更新した文化施設予約システムに併せて、窓口申込者にインターネット申込を促したことにより、電話・窓口申込割合が継続的に減少しているため。
14	利用者への接遇及び対応	施設利用者や来場者アンケートから、職員対応について、高い評価を獲得しているため。
18	施設運営の安定性及び継続性	長年蓄積された公立文化施設の管理運営業務に関するノウハウを活かし、効率的な施設運営を行い、良好な経営状況を維持し続けているため。
20	社会的責任についての取組	公益法人という特色を生かして、障がい者を対象とした和太鼓体験などの公益性の高い事業等を継続して取り組んでいるため。

指定管理者：(公財) 大阪府三島救急医療センター
 所管課：健康福祉部 保健所 健康医療政策課

1 施設の運営概要 (令和元年度)

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	366日 (休館日数：0日)
利用時間	平日：午後9時から翌午前7時まで 土曜日：午後3時から翌午前7時まで 休日：午前10時から正午、午後2時から午後5時、 午後7時から翌午前7時 ※ 内科、小児科、外科は通年、歯科は休日のみ診療を実施
利用者数	30,742人 (前年度比：295人減)
利用料金の取扱	利用料金制
実施自主事業	自動販売機設置管理業務、公衆電話設置管理業務

2 利用者の声 (アンケート結果など)

(1) アンケート実施概要

アンケート名称	夜間休日応急診療所患者アンケート
実施期間	令和元年7月16日～令和元年7月31日
有効回答数/調査対象人数	174件 / 237人

(2) 集計結果

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満	計
42%	44%	11%	2%	1%	100%

(3) アンケートでの主な意見

- ・ 休日で診療しているところが他にない中で診療してもらえる点が良い。
- ・ 診察前に看護師に体調を診てもらえたため、安心できて心強かった。
- ・ 丁寧な説明や質問にもゆっくり答えていただくなど職員の方がやさしい対応だった。
- ・ 混雑時に子どもを抱えて待つのが大変だったため、ネット等を活用して欲しい。
- ・ インフルエンザ流行時は混みすぎていると思う。

3 施設運営の評価（令和元年度）

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	利用者数の半数（49%：15,199人）を占める小児患者に対応するため、患者が多くなる時間帯（平日午後9時から12時）には小児科は2診体制で対応するとともに、院内トリアージ（患者の症状の緊急度に応じて治療の優先順位を決めること）を実施している。また、入院等が必要な場合は二次・三次救急医療機関と連携するなど、患者の症状に応じて柔軟に対応している。

	優れているとした項目	評価理由
1	施設の設置目的の達成	夜間及び休日に加えて、三島医療圏（高槻市、茨木市、摂津市、島本町）で唯一、年間を通して深夜帯においても初期救急医療を提供している。
2	業務執行体制の確保	医師（特に小児科医）の確保が困難な中、関係機関の協力の下、診療体制を確保するとともに、レントゲン検査や血液検査などの検査体制も整備し、急変時の後送病院と診療情報の共有化を図り、切れ目のない診療体制を確保している。
8	緊急時への準備及び対応	災害時対応マニュアルを整備し、合築の三島救命救急センターと一体的に広域災害救護訓練、施設自体の被災を想定した訓練を毎年実施している。また、平常時においても近隣の医療機関と連携して患者の病状急変時にも対応できる体制をとっている。
11	効率的運営及び効率化への取組	合築の三島救命救急センターとの医薬材料品の共同購入などスケールメリットをいかした一体的な運用をすることにより、コスト削減に努めている。
12	利用状況の達成	インフルエンザなど、流行性感染症の発生時期に地域の医療機関で対応しきれない患者を含め、年間3万人以上もの患者を受け入れている。
14	利用者への接遇及び対応	院内トリアージを実施することで、重症患者への早期対応など、優先度に応じた医療を提供できる体制を確保し、利用者への対応の向上を図っている。
17	指定管理者の安定性及び継続性	当該法人は救急事業を実施するために設立され、平成24年には、公益財団法人に認定されている。今後も、公益目的事業として継続して実施されることが期待できる。
20	社会的責任についての取組	初期救急医療機関（入院を要しない軽症患者に対応）である本診療所、三次救急医療機関（重篤な患者に対応）である三島救命救急センターを運営し、近隣の二次救急医療機関（入院や手術を要する患者に対応）とも連携を図ることで、市域及び三島医療圏全体の救急医療における中心的役割を果たしている。

指定管理者：(一社) 高槻市歯科医師会

所管課：健康福祉部 保健所 健康医療政策課

1 施設の運営概要 (令和元年度)

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	診療日数96日、受付・内部事務日数195日
利用時間	週2日(火・木曜日) 午後2時～4時
利用者数	1,939人 (前年度比:93人増)
利用料金の取扱	徴収委託制
実施自主事業	なし

2 利用者の声 (アンケート結果など)

(1) アンケート実施概要

アンケート名称	高槻市立口腔保健センターの利用に関するアンケート
実施日	令和元年11月～令和元年12月
有効回答数/調査対象人数	165件 / 190人

(2) 集計結果

満足できる	どちらでもない	満足できない	計
95%	5%	0%	100%

(3) アンケートでの主な意見

- ・ 歯科医師や歯科衛生士等のスタッフの対応が良い。
- ・ 希望する予約日が取れるととっても良い。
- ・ 駐車場が狭い。

3 施設運営の評価 (令和元年度)

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	当センターは、障がいなどがあり、地域の歯科診療所において治療を受けることが困難な方を対象とした歯科診療を行っている。患者一人ひとりの障がいの程度や特性に応じたきめ細やかな診療を行うよう配慮がなされ、利用者から感謝の声も多く寄せられている。また、障がい者歯科の担い手の確保が厳しい状況にある中、歯科医師等の後継者の育成・確保に努めている。

優れているとした項目	評価理由
1 施設の設置目的の達成	地域の歯科診療所において治療を受けることが困難な障がい児（者）への歯科診療を実施するとともに、障がい児（者）歯科診療を継続して行えるよう、歯科医師等の後継者の育成・確保に係る取組も行っている。
2 業務執行体制の確保	障がいに関する知識と技術を有する歯科医師、歯科衛生士、言語聴覚士が適切に配置されており、障がい者の特性や状況に応じた診療が実施できる体制がとられている。
8 緊急時への準備及び対応	診療時間前に情報共有のため従事者間でミーティングを行っている。診療過程で発生した「ヒヤリ・ハット」事例について、事後に分析・検証して従事者で共有化するなど、安全に対する細心の取組を行っている。
1 2 利用状況の達成	診療は予約制で常時2～3か月先まで満席状態であり、年間の延べ受診者数は1,800名を超えている。なお、急患の場合は定員に関わらず即時受け入れるなど、精一杯の受け入れを行っている。
1 4 利用者への接遇及び対応	歯科医師、歯科衛生士、言語聴覚士が連携して患者一人ひとりの状態に応じた対応を行っている。また、歯みがき指導、食生活指導や各種相談など、日常生活における歯科疾患の予防に向けた取組も行っている。
1 6 職員への研修の実施	月1回の定期的な研修会、運営委員会、医局会等において適時研修を実施している。
1 7 指定管理者の安定性及び継続性	当該法人は歯・口腔の健康増進や公衆衛生の普及向上などを目的に設立された団体であり、平成26年に一般社団法人となり、非営利性の確保を前提とした運営が求められていることから、継続して実施されることが期待できる。
2 0 社会的責任についての取組	地域の障がい者歯科診療において中心的な役割を担うとともに、歯科医療関係者や学生等の見学を随時受け入れるなど、障がい者歯科医療や口腔保健、福祉等に関する周知・啓発にも努めている。

指定管理者：(公財) 高槻市みどりスポーツ振興事業団

所管課：都市創造部 公園課

1 施設の運営概要 (令和元年度)

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

施設名称	運営日数 (休館日数)	利用時間	利用者 (前年度比)
公園緑地	366日	午前7時30分から午後10時	—
体育館	281日 (85日)	午前9時から午後9時	90,283人 (885人増)
徴収委託制			
野球場		午前9時から午後6時 (4月、5月)	13,161人
徴収委託制		午前9時から午後7時 (6月～8月) 午前9時から午後5時 (9月～3月)	(1,788人減)

(2) 自主事業の実施状況

施設名称	実施自主事業
体育館	<ul style="list-style-type: none"> ・親子スポーツ教室 (5回) ・親子で楽しむズンバ (2回) ・KaQiLa (8回) ・キッズスポーツ教室 (8回) ・跳び箱チャレンジ (2回) ・キッズダンス教室 (2回) ・ZUMBA (8回) ・台湾式健康エクササイズ (8回)

2 利用者の声 (アンケート結果など)

(1) アンケート実施概要

アンケート名称	施設管理に関するアンケート
実施期間	平成31年4月～令和2年2月
有効回答数	462件

(2) 集計結果

項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
施設運営	67.6%	20.4%	11.6%	0.4%	0%	100%
清潔度	70.5%	18.6%	10.4%	0.5%	0%	100%
職員対応	72.2%	13.7%	12.5%	1.6%	0%	100%

(3) アンケートでの主な意見

○自主事業について

- ・先生もわかりやすく、楽しくて雰囲気明るい感じでよかったです。
- ・子どもの気持ちを大切にしてくださっている感じが伝わってきます。
- ・日常生活の中で、身体を動かす良いきっかけとなりました。

3 施設運営の評価（令和元年度）

（1）指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	<p>利用状況について、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための施設休止期間以外は、例年と同様に施設の稼働率が高く保持されており、適切に利用されていると判断できる。</p> <p>利用者への対応については、多くの要望に対し、適切・迅速に対応することで満足度の向上に努めている。</p> <p>また、当該施設では初めての開催となる大規模な文化系イベントにおいて、安全かつスムーズに進行するよう関係機関と協力し、臨機応変に対応するなど、施設の管理運営力が発揮された。</p>

優れているとした項目	評価理由
1 施設の設置目的の達成	日常の適切な管理運営はもとより、災害発生時等に緊急的な対応が行えるよう、体制づくりに努めている。
6 施設の設備及び備品等の維持管理	施設の保守点検や修繕等が適切に行われているほか、常に清潔で快適な利用環境を保つよう衛生面にも留意している。
7 施設の安全管理への配慮	施設等の安全点検を確実に実施することに加え、利用者への案内や啓発等を適切に行うなど、安全管理に努めている。
1 4 利用者への接遇及び対応	利用者からの苦情・要望の対応はもとより、スタッフが積極的に直接利用者に意見を伺うなど、利用満足度の向上に努めている。
1 7 指定管理者の安定性及び継続性	他の公園や運動施設等の管理で培ったノウハウをいかした施設管理が行われており、公益性、信頼性の高い維持管理が継続されている。
2 0 社会的責任についての取組	平成30年度の大阪府北部地震の経験を踏まえて、今後の災害への対応に関する意識や体制が強化されている。