

付 属 資 料

令和2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2年度の導入状況	付	1
4 令和2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
施設別収支状況一覧	付	8
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	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	30

## 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2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、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したが、令和2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す。なお、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施設については、令和2年3月31日まで直営による管理を行っていましたが、令和2年4月1日からは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39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。

## 4 令和2年度の管理運営概況

令和2年度（令和2年4月～令和3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2年度の利用状況については、国の緊急事態宣言発出に伴う大阪府の要請を受け、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休止・休館及び営業時間の短縮を行った施設もあり、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。また、各施設においては、消毒の徹底や業界ガイドラインの遵守などの感染症対策を行ったうえで管理運営が行われました。

（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38施設、赤字が11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4施設、赤字が6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ついては、基本協定に基づく指定管理者との協議により指定管理料を増額したものの、5施設中4施設が収支赤字となりました。

(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、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。

(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、11施設中9施設で収支赤字が生じました。また、令和元年度には、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、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モニタリング等を通じた状況把握に努めます。

資料1 指定管理者制度導入施設一覧

令和3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	管理課
	5	高槻市立摂津富田駅前自転車駐車場								
	6	高槻市立高槻駅北地下自転車駐車場								
	7	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
	8	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
	9	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
	10	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
特定	11	高槻市立自然博物館	5	H28.12.15	H29.3.23	H29.4.1		あくあびあ芥川共同活動体		地域教育青少年課
	12	高槻市立総合スポーツセンター総合体育館	5	H28.12.15	H29.3.16	H29.4.1		(公財) 高槻市みどりスポーツ振興事業団	一括指定	文化スポーツ振興課
	13	高槻市立総合スポーツセンター陸上競技場								
	14	高槻市立総合スポーツセンターテニスコート								
	15	高槻市立総合スポーツセンター青少年運動広場								
	16	芥川緑地テニスコート								
	17	高槻市立西大樋テニスコート								
	18	高槻市立郡家テニスコート								
	19	高槻市立南大樋運動広場								
	20	高槻市立堤運動広場								
	21	高槻市立牧田運動広場								
	22	高槻市立庄所運動広場								
	23	萩谷総合公園	5	H28.12.15	H29.3.24	H29.4.1		(公財) 高槻市みどりスポーツ振興事業団	一括指定	公園課
	24	萩谷総合公園サッカー場								
	25	萩谷総合公園野球場								
	26	萩谷総合公園テニスコート								
	27	古曽部防災公園	2	R1.12.16(指定) R3.3.25(期間変更)	R2.2.28	R2.4.1		(公財) 高槻市みどりスポーツ振興事業団		

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
特 定	28	高槻市立阿武山老人デイサービスセンター	5	R1. 12. 16	R2. 3. 19	R2. 4. 1	○	(社福) 高槻市社会福祉事業団	一括指定	長寿介護課
	29	高槻市立城東老人デイサービスセンター								
	30	高槻市立山手老人デイサービスセンター								
	31	高槻市立養護老人ホーム	5	R1. 12. 16	R2. 3. 19	R2. 4. 1	○	(社福) 高槻市社会福祉事業団		
	32	高槻市立山手老人福祉センター	5	R1. 12. 16	R2. 3. 19	R2. 4. 1		(社福) 高槻市社会福祉事業団		
	33	高槻市立富田老人福祉センター	5	H28. 12. 15	H29. 3. 13	H29. 4. 1		(社福) 高槻市社会福祉事業団	一括指定	
	34	高槻市立郡家老人福祉センター								
	35	高槻市立春日老人福祉センター								
	36	高槻市立芝生老人福祉センター								
	37	高槻市立療育園	5	R1. 12. 16	R2. 2. 18	R2. 4. 1		高槻市社会福祉事業団グループ	一括指定	子育て総合支援センター
	38	高槻市立うの花療育園								
	39	高槻市立文化会館 [現代劇場(市民会館・文化ホール)]	6	H26. 12. 18 (指定) R1. 12. 16 (期間変更)	H27. 3. 19	H27. 4. 1		(公財) 高槻市文化振興事業団		文化スポーツ振興課
	40	高槻島本夜間休日応急診療所	5	H27. 12. 16	H28. 2. 29	H28. 4. 1	○	(公財) 大阪府三島救急医療センター		健康医療政策課
	41	高槻市立口腔保健センター	5	H27. 12. 16	H28. 2. 29	H28. 4. 1		(一社) 高槻市歯科医師会		
	42	高槻市営弁天駐車場	1	R2. 3. 24	R2. 3. 29	R2. 4. 1		高槻都市開発(株)	一括指定	管理課
	43	高槻市営桃園町駐車場								
	44	高槻市営高槻駅南立体駐車場								
	45	高槻市営高槻駅北地下駐車場								
	46	高槻市立高槻自転車駐車場	1	R2. 3. 24	R2. 3. 29	R2. 4. 1		高槻都市開発(株)	一括指定	
47	高槻市立高槻駅南自転車駐車場									
48	高槻市立紺屋町自転車駐車場									
49	高槻市立紺屋町第2自転車駐車場									

※ 特定とは、非公募により市の出資団体等を指定管理者として指定した施設

※ 養護老人ホーム(No.31)の利用料金制は、入居者生活介護事業及び生活管理指導短期宿泊事業に適用

資料2 施設の利用状況

		利用状況			
		令和2年度	令和元年度	比較	増減率(%)
公募施設	スポーツ施設	189,209 人	295,588 人	△ 106,379	△ 36.0
	基盤施設(自転車駐車場)	1,074,435 台	1,192,943 台	△ 118,508	△ 9.9
	基盤施設(住宅)	50 世帯	51 世帯	△ 1	△ 2.0
	社会福祉施設(福祉)	51,027 人	60,425 人	△ 9,398	△ 15.6

特定施設	スポーツ施設	488,861 人	687,993 人	△ 199,132	△ 28.9
	基盤施設(自動車駐車場)	797,220 台	634,263 台	—	—
	基盤施設(自転車駐車場)	976,081 台	816,491 台	—	—
	文教施設	46,907 人	72,795 人	△ 25,888	△ 35.6
	社会福祉施設(医療・介護・福祉)	91,472 人	309,145 人	△ 217,673	△ 70.4

合計	スポーツ施設	678,070 人	983,581 人	△ 305,511	△ 31.1
	基盤施設(自動車駐車場)	797,220 台	634,263 台	—	—
	基盤施設(自転車駐車場)	2,050,516 台	2,009,434 台	—	—
	基盤施設(住宅)	50 世帯	51 世帯	△ 1	△ 2.0
	文教施設	46,907 人	72,795 人	△ 25,888	△ 35.6
	社会福祉施設	142,499 人	369,570 人	△ 227,071	△ 61.4

施設別利用状況一覧 【令和2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2年度	令和元年度	比較	増減率(%)	
公募施設	1	高槻市立前島熱利用センター	54,753 人	88,491 人	△ 33,738	△ 38.1	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	51,475 人	65,666 人	△ 14,191	△ 21.6	スイミングスクール等
	3	高槻市立市民プール	82,981 人	141,431 人	△ 58,450	△ 41.3	水泳・アクアビクス・ヨガ教室等
	4	高槻市立高槻駅北第2自転車駐車場	259,090 台	283,411 台	△ 24,321	△ 8.6	
	5	高槻市立撰津富田駅前自転車駐車場	489,220 台	534,104 台	△ 44,884	△ 8.4	
	6	高槻市立高槻駅北地下自転車駐車場	326,125 台	375,428 台	△ 49,303	△ 13.1	
	7	高槻市立ひかり湯	41,429 人	43,690 人	△ 2,261	△ 5.2	入浴用品、飲料水の販売等
	8	高槻市営川西住宅	50 世帯	51 世帯	△ 1	△ 2.0	
	9	高槻市立庄所子育てすくすくセンター	9,598 人	16,735 人	△ 7,137	△ 42.6	家庭訪問型子育て支援等
	10	安満遺跡公園	-	-	-	-	
特定施設	11	高槻市立自然博物館	43,002 人	65,690 人	△ 22,688	△ 34.5	ミュージアムショップ、北摂地域の魚類調査等
	12	高槻市立総合スポーツセンター総合体育館					
	13	高槻市立総合スポーツセンター陸上競技場					
	14	高槻市立総合スポーツセンターテニスコート					
	15	高槻市立総合スポーツセンター青少年運動広場					
	16	芥川緑地テニスコート					
	17	高槻市立西大樋テニスコート	382,611 人	529,144 人	△ 146,533	△ 27.7	高槻スポーツ大学、健康教室等
	18	高槻市立郡家テニスコート					
	19	高槻市立南大樋運動広場					
	20	高槻市立堤運動広場					
	21	高槻市立牧田運動広場					
	22	高槻市立庄所運動広場					
	23	萩谷総合公園	-	-	-	-	
	24	萩谷総合公園サッカー場					
	25	萩谷総合公園野球場	41,057 人	55,405 人	△ 14,348	△ 25.9	
	26	萩谷総合公園テニスコート					
	27	古曽部防災公園	65,193 人	103,444 人	△ 38,251	△ 37.0	体育館及び野球場の利用者数
	28	高槻市立阿武山老人デイサービスセンター	8,095 人	8,790 人	△ 695	△ 7.9	
	29	高槻市立城東老人デイサービスセンター	6,898 人	9,114 人	△ 2,216	△ 24.3	
	30	高槻市立山手老人デイサービスセンター	7,206 人	9,119 人	△ 1,913	△ 21.0	
	31	高槻市立養護老人ホーム	500 人	547 人	△ 47	△ 8.6	
	32	高槻市立山手老人福祉センター	10,307 人	37,417 人	△ 27,110	△ 72.5	
	33	高槻市立富田老人福祉センター	4,629 人	26,474 人	△ 21,845	△ 82.5	
	34	高槻市立郡家老人福祉センター	8,064 人	67,247 人	△ 59,183	△ 88.0	
	35	高槻市立春日老人福祉センター	9,105 人	40,118 人	△ 31,013	△ 77.3	
	36	高槻市立芝生老人福祉センター	7,658 人	59,486 人	△ 51,828	△ 87.1	
37	高槻市立療育園	5,602 人	6,828 人	△ 1,226	△ 18.0	外来相談、補装具相談	
38	高槻市立うの花療育園	10,041 人	11,324 人	△ 1,283	△ 11.3	延長/一時対応、卒園児フォロー相談等	
39	高槻市立文化会館 [現代劇場（市民会館・文化ホール）]	3,905 件	7,105 件	△ 3,200	△ 45.0		
40	高槻島本夜間休日応急診療所	11,708 人	30,742 人	△ 19,034	△ 61.9		
41	高槻市立口腔保健センター	1,659 人	1,939 人	△ 280	△ 14.4		
42	高槻市営弁天駐車場	78,432 台	64,377 台	-	-		
43	高槻市営桃園町駐車場	221,897 台	178,780 台	-	-		
44	高槻市営高槻駅南立体駐車場	43,728 台	40,207 台	-	-		
45	高槻市営高槻駅北地下駐車場	453,163 台	350,899 台	-	-	令和元年12月20日付で前指定管理者の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、令和2年度との比較は行っていない。	
46	高槻市立高槻自転車駐車場	298,059 台	237,819 台	-	-		
47	高槻市立高槻駅南自転車駐車場	53,110 台	50,103 台	-	-		
48	高槻市立紺屋町自転車駐車場	439,756 台	379,263 台	-	-		
49	高槻市立紺屋町第2自転車駐車場	185,156 台	149,306 台	-	-		

※ 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	291,350,730	292,222,442	△ 871,712	0	3
	基盤施設（自転車駐車場）	52,439,000	50,576,734	1,862,266	2	1
	基盤施設（住宅）	6,178,740	5,537,993	640,747	1	0
	基盤施設（公園）	72,595,117	71,653,138	941,979	1	0
	社会福祉施設（福祉）	28,576,332	29,728,011	△ 1,151,679	0	2
	小計	451,139,919	449,718,318	1,421,601	4	6

特定施設	スポーツ施設	303,959,000	262,589,878	41,369,122	16	0
	基盤施設（自動車駐車場）	112,550,000	109,063,000	3,487,000	3	1
	基盤施設（自転車駐車場）	58,120,000	53,846,000	4,274,000	4	0
	文教施設	344,584,134	316,732,343	27,851,791	2	0
	社会福祉施設（医療・介護・福祉）	1,415,257,131	1,451,807,917	△ 36,550,786	9	4
	小計	2,234,470,265	2,194,039,138	40,431,127	34	5

合計	スポーツ施設	595,309,730	554,812,320	40,497,410	16	3
	基盤施設（自動車駐車場）	112,550,000	109,063,000	3,487,000	3	1
	基盤施設（自転車駐車場）	110,559,000	104,422,734	6,136,266	6	1
	基盤施設（住宅）	6,178,740	5,537,993	640,747	1	0
	基盤施設（公園）	72,595,117	71,653,138	941,979	1	0
	文教施設	344,584,134	316,732,343	27,851,791	2	0
	社会福祉施設	1,443,833,463	1,481,535,928	△ 37,702,465	9	6
	総合計	2,685,610,184	2,643,757,456	41,852,728	38	11

施設別収支状況一覧【令和2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	78,101,620 (60,573,000)	78,314,211	△ 212,591	○	無
	2	高槻市立番田熱利用センター	35,631,144 (23,206,000)	35,746,519	△ 115,375	○	無
	3	高槻市立市民プール	177,617,966 (125,050,000)	178,161,712	△ 543,746	○	無
	4	高槻市立高槻駅北第2自転車駐車場	13,951,000	13,121,566	829,434	—	—
	5	高槻市立摂津富田駅前自転車駐車場	17,607,000	16,425,072	1,181,928	—	—
	6	高槻市立高槻駅北地下自転車駐車場	20,881,000	21,030,096	△ 149,096	—	—
	7	高槻市立ひかり湯	14,024,350 (6,509,000)	14,759,621	△ 735,271	○	無
	8	高槻市宮川西住宅	6,178,740	5,537,993	640,747	—	—
	9	高槻市立庄所子育てすくすくセンター	14,551,982 (13,693,001)	14,968,390	△ 416,408	○	無
	10	安満遺跡公園	72,595,117 (48,679,000)	71,653,138	941,979	○	有
特 定 施 設	11	高槻市立自然博物館	55,572,134 (55,000,000)	55,286,976	285,158	—	—
	12	高槻市立総合スポーツセンター総合体育館	128,417,000	108,204,715	20,212,285	—	有
	13	高槻市立総合スポーツセンター陸上競技場					
	14	高槻市立総合スポーツセンターテニスコート					
	15	高槻市立総合スポーツセンター青少年運動広場					
	16	芥川緑地テニスコート					
	17	高槻市立西大樋テニスコート					
	18	高槻市立郡家テニスコート					
	19	高槻市立南大樋運動広場					
	20	高槻市立堤運動広場					
	21	高槻市立牧田運動広場					
	22	高槻市立庄所運動広場					
	23	萩谷総合公園	85,542,000	72,829,275	12,712,725	—	有
	24	萩谷総合公園サッカー場					
	25	萩谷総合公園野球場					
	26	萩谷総合公園テニスコート					
27	古曽部防災公園	90,000,000	81,555,888	8,444,112	—	有	
28	高槻市立阿武山老人デイサービスセンター	68,258,483 (0)	75,967,332	△ 7,708,849	○	—	
29	高槻市立城東老人デイサービスセンター	59,886,421 (0)	67,119,376	△ 7,232,955			
30	高槻市立山手老人デイサービスセンター	62,078,022 (0)	73,486,986	△ 11,408,964			
31	高槻市立養護老人ホーム	184,197,121 (149,749,000)	179,042,988	5,154,133	○	有	
32	高槻市立山手老人福祉センター	57,399,440 (45,376,000)	50,553,083	6,846,357	—	有	
	介護予防事業（山手老人福祉センター）	2,224,000	2,160,009	63,991			
33	高槻市立富田老人福祉センター	30,031,424 (22,328,000)	28,763,897	1,267,527	—	有	
34	高槻市立郡家老人福祉センター	47,190,252 (37,665,000)	41,474,954	5,715,298			
35	高槻市立春日老人福祉センター	35,172,491 (29,015,000)	31,414,183	3,758,308			
36	高槻市立芝生老人福祉センター	27,554,407 (21,912,000)	22,910,894	4,643,513			
	介護予防事業（4施設合計）	17,023,274	15,498,528	1,524,746			

特 定 施 設	37	高槻市立療育園	134,265,000 (133,800,000)	119,895,514	14,369,486	—	有
	38	高槻市立うの花療育園	168,790,144 (162,400,000)	159,696,408	9,093,736	—	—
	39	高槻市立文化会館 [現代劇場(市民会館・文化ホール)]	289,012,000	261,445,367	27,566,633	—	有
	40	高槻島本夜間休日応急診療所	477,875,652 (318,518,518)	541,744,032	△ 63,868,380	○	無
	41	高槻市立口腔保健センター	43,311,000	42,079,733	1,231,267	—	有
	42	高槻市営弁天駐車場	19,081,000	18,048,000	1,033,000	—	—
	43	高槻市営桃園町駐車場	18,323,000	19,516,000	△ 1,193,000		—
	44	高槻市営高槻駅南立体駐車場	37,128,000	36,064,000	1,064,000		—
	45	高槻市営高槻駅北地下駐車場	38,018,000	35,435,000	2,583,000		—
	46	高槻市立高槻自転車駐車場	13,288,000	12,580,000	708,000		—
	47	高槻市立高槻駅南自転車駐車場	30,959,000	28,025,000	2,934,000	—	—
	48	高槻市立紺屋町自転車駐車場					—
	49	高槻市立紺屋町第2自転車駐車場					13,873,000

- 収入欄( )の数値は指定管理料の額(内書)
- 納付の有無「有」「無」:事業収支において剰余金が生じた際に、協定等に基づき市に剰余金を納付している施設において、納付があった場合に「有」、納付がなかった場合に「無」としている。
- ※ 協定等に基づき市に剰余金を納付している施設のうち、利用料金制を導入した公募施設については、剰余金の原則40%相当額を市に納付している。また、外郭団体等が指定管理を行う施設については、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%相当額を市に納付している。
- ※ No.10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)している。
- ※ No.31の施設については、事業収支に生活管理指導短期宿泊事業にかかる経費を含まず。
- ※ No.40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.41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

## 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2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12ページの「指定管理者事業評価一覧【令和2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13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、遅滞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縮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。経費縮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。改善などが必要な場合、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、利用者満足の向上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2年度実績】

対象施設名	評価項目																				合計点	総合評価
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
付13 前島熱利用センター	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	66	<b>B</b>	
付15 番田熱利用センター	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	63	<b>B</b>	
付17 市民プール	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	64	<b>B</b>	
付19 高槻駅北自転車駐車場ほか3施設	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	68	<b>B</b>	
付21 ひかり湯	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	63	<b>B</b>	
付23 川西住宅	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	64	<b>B</b>	
付25 庄所子育てすくすくセンター	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	65	<b>B</b>	
付28 安満遺跡公園	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	69	<b>B</b>	
付30 自然博物館	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	68	<b>B</b>	
付32 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	4	4	64	<b>B</b>	
付35 萩谷総合公園ほか3施設	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	63	<b>B</b>	
付37 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	65	<b>B</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	4	61	<b>B</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	4	62	<b>B</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	65	<b>B</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	65	<b>B</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	64	<b>B</b>	
付49 文化会館	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	66	<b>B</b>	
付52 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	68	<b>B</b>	
付54 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	68	<b>B</b>	
付56 弁天駐車場ほか3施設	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	67	<b>B</b>	
付58 高槻自転車駐車場ほか3施設	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	67	<b>B</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2年度）

## (1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	233日（休館日数：132日） ※ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年4月1日から5月27日まで休館
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	54,753人（前年度比：33,738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2年11月9日～12月5日
有効回答数／調査対象人数	146件 / 200人

## (2) 集計結果

非常に良い	良い	悪い	非常に悪い	計
21%	76%	3%	0%	100%

## (3) アンケートでの主な意見

## ○好意的な意見

- ・楽しくスクールに通えている
- ・スタッフ・従業員の対応がよい
- ・プールサイド、更衣室が綺麗になった
- ・快適に利用できている

## ○要望的な意見

- ・利用時間を延長して欲しい
- ・マナー違反者に注意して欲しい
- ・水質の改善をしてほしい
- ・ギャラリー等が暑いので空調を改善してほしい

3 施設運営の評価（令和2年度）

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	<p>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2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館による影響が長期化したため、年度末には平成30年度比80%までに利用者数が回復している。</p> <p>また、利用者のモニタリングの結果を適切にフィードバックし、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。</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	新型コロナウイルス感染症対策のため、通常配置を超える人員を配置し、館内の消毒、密の回避などの感染症対策を徹底した。
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休館後、営業再開に向けて、感染症対策を速やかに立案し、開館後は、対策を遵守、徹底することにより、感染症の拡大防止に努めた。また、駐車場での事故についても、迅速かつ適切な措置、対応を行った。
13	利用者に対するサービスの向上	大阪経済大学による第三者評価を実施し、利用者ニーズを把握し、サービスの向上に生かしている。
14	利用者への接遇及び対応	職場研修の実施や、第三者評価の結果を踏まえ、接遇の向上を図り、顧客満足度の向上を実現している。特に接遇に関しては非常に高い評価を得ている。
19	環境への配慮	水質を確保しながら、プール、ジャグジーの使用水量やろ過機の逆洗水などの削減に努めているほか、シャワーヘッドの交換なども行い、節水を行っている。また、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。
20	社会的責任についての取組	地域貢献の一環として地域清掃への参加、地域雇用の促進や、市の施策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2年度）

## (1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	288日（休館日数：77日） ※ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年4月1日から5月27日まで休館
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	51,475人（前年度比：14,191人減）
利用料金の取扱	利用料金制
実施自主事業	・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

アンケート名称	利用者アンケート
実施期間	令和2年12月21日～令和3年1月10日
有効回答数／調査対象人数	251件 / 741人

## (2) 集計結果

		満足	やや満足	やや不満	不満	未記入	計
スタッフについて	受付態度	65.7%	27.9%	4.4%	0%	2.0%	100%
	指導内容	48.2%	16.7%	2.0%	0.4%	32.7%	100%
施設について	清潔度	49.8%	41.0%	5.2%	1.2%	2.8%	100%
	整備度	33.1%	36.7%	7.2%	0.8%	22.2%	100%

## (3) アンケートでの主な意見

- 施設について
- ・トイレを洋式にして欲しい。
  - ・観覧席を広くして欲しい。
  - ・更衣室の水はけをよくして欲しい。
  - ・水温が少し高い。
  - ・空調をもっと整えて欲しい。
  - ・体重計、脱水機、おむつ交換台が欲しい。
- スタッフについて
- ・よく対処してくれて気持ちが良い。
  - ・困ったときに相談したら、対応してくださりありがたい。

- ・数年前は指導がイマイチなコーチが多少いたが、今は特に不満はなく、生徒が多いクラスにはコーチが2人いて良い。
- ・適切でないコース利用者には一声かけて欲しい。
- ・コーチによって指導内容が違うことがある。

○その他

- ・観覧席は、人数を減らしてでも開放して欲しい。
- ・コロナなので、大きな声や近くで話することが気になる。
- ・料金的、内容にも安心できている。
- ・常に両替ができるようにしてもらいたい。

### 3 施設運営の評価（令和2年度）

#### (1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	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、健康を保持・増進したいという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。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため約2か月休館したことにより、利用者が前年度比で約2割減少したものの、感染症対策を徹底し、利用者の安全を優先しながら管理・運営をおこなった。

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	新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館の際、迅速に利用者への周知をおこなった。また、営業再開時は感染症対策を徹底し、利用者の安全を確保した。
13	利用者に対するサービスの向上	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。
20	社会的責任についての取組	地元スタッフを雇用する等、市運営施設の指定管理者として地元に貢献する様、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2年度)

## (1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	252日 (休館日数：113日) ※ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年4月1日から5月31日まで休館 ※ 令和3年1月14日から2月28日まで営業時間を短縮
利用時間	午前9時から午後9時まで (休日：午前9時から午後6時30分まで)
利用者数	82,981人 (前年度比：58,450人減)
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	令和2年10月～12月 ※ 令和2年4月～5月、令和3年1月～3月は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策等のため未実施
有効回答数/調査対象人数	386件/457人

## (2) 集計結果

## ○教室の満足度について

非常に満足満足	どちらともいえない	悪い・非常に悪い	計
97%	3%	0%	100%

## ○今後もこの教室が開催されれば参加したいか

参加したい	どちらともいえない	参加したくない	計
95%	4%	1%	100%

## (3) アンケートでの主な意見

## ○評価の良かった意見

- ・先生がとても分かりやすくかつ記憶に残る様に楽しく教えて下さるので、家でも体操ができ、体を動かすようになったお陰で少しずつ体が柔らかくなり動くことが楽になってきています。
- ・子どもの泳力に合っていた。コーチが親切で丁寧。説明が分かりやすい。

## ○評価の悪かった意見

- ・音楽が昔から同じなので変えて欲しい。
- ・参加人数が部屋の広さに比べて多いのではないのでしょうか。
- ・少し動きがマンネリ化しているように感じます。

3 施設運営の評価（令和2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、令和2年4月、5月は休館、令和3年1月14日から2月28日においては開館時間が1時間短縮となり、また、令和2年6月から令和3年3月までの利用人数の制限等により、利用者数が大幅に減少した。施設の運営については、十分な職員体制を確保する、新型コロナウイルス感染症対策を積極的に行うなど、指定管理者として長年蓄積されたノウハウを活かし、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
2	業務執行体制の確保	協定書に記載された配置基準を満たしており、更に新型コロナウイルス感染症対策等のための増員や、時間帯や状況に応じて、職員配置を充実させることで十分な運営体制がとれている。
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。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定期的に情報共有を行い、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、当施設を含め19の施設で指定管理を行っている。

努力又は改善が必要とした項目		評価理由
18	施設運営の安全性及び継続性	収支について、前年度より大幅に改善されているものの、引き続き赤字収支となっている。

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.4~6 (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2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	362日 (3日)	午前6時から	259,090台 (24,321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	362日 (3日)	午前6時から	489,220台 (44,884台減)
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	365日 (0日)	午前6時から	326,125台 (49,303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3年2月22日～3月10日
有効回答数/調査対象人数	413件 / 780人 (回答率: 53%)

(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%	30%	38%	5%	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
29%	25%	42%	3%	0%	1%	100%

(3) アンケートでの主な意見

- 【共通】 管理人の対応 (挨拶など) が良い (6件)、駐輪スペースが狭い (5件)
- 【北 2】 入場方法や一時利用場所がわかりづらい (2件)、雨具レンタルや販売をしてほしい (1件)
- 【富 田】 トイレが少し汚く洋式にしてほしい (2件)、雨の日に雨漏りや水たまりができる (2件)
- 【北地下】 無人化してほしい (2件)、電動自転車置き場を増やしてほしい (1件)

3 施設運営の評価（令和2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、施設周辺の清掃活動に定期的に取り組むなど周辺の環境美化に努め、施設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>新型コロナウイルス感染症関連としては、定期的な施設内の消毒作業の実施や、緊急事態宣言発令時には勤務体制を工夫することによる三密回避に努めた。また、市が学生定期の有効期限1か月延長等の支援策を実施した際には、市と連絡を取りながら適切な対応を行った。</p> <p>運営面としては、新型コロナウイルス感染症の影響で利用者数は減少したものの、令和2年度では約107万台の施設利用があり、市と連携した効果的な施設管理が行われた。</p>

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	新型コロナウイルス感染症対策として、定期的に施設内の消毒作業を行い、緊急事態宣言発令時には係員同士が濃厚接触にならないよう勤務体制を工夫するなど、三密回避に努めた。
10	適切な施設運営の実施	新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休校等を受け、学生定期の有効期限1か月延長等の支援策を実施した際には、市と連絡を取りながら問い合わせ等に適切に対応した。
11	効率的運営及び効率化への取組	回数券の空箱を回収し再利用することで、経費削減を図っている。また、施設照明をLED化することで電気代の削減に努めた。
14	利用者への接遇及び対応	高槻駅北地下自転車駐車場に新たに設置した垂直二段式ラックについて利用者へ使い方を分かりやすく案内すると共に、入出庫が難しい利用者に対しては適宜補助を行うなど、丁寧な対応に努めた。
17	指定管理者の安定性及び継続性	平成18年度から自転車駐車場の指定管理者を務め、常に安定した施設運営を行った。
19	環境への配慮	施設の照明設備のLED化により電気使用量及び廃棄物の削減に努めた。
20	社会的責任についての取組	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なった。 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だ。

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2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：26日）
利用時間	午後4時～午後11時（入場は午後10時30分まで）
利用者数	41,429人（前年度比：2,261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） アロマテラピー事業（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）

## (1) アンケート実施概要

アンケート名称	富田ひかり湯 お客様アンケート
実施期間	令和3年3月
有効回答数／調査対象人数	48件 / 48人

## (2) 集計結果

## ○ロビーの清掃について

非常に良い	良い	普通	悪い	計
40%	37%	19%	4%	100%

## ○脱衣所の清掃について

非常に良い	良い	普通	悪い	計
40%	31%	25%	4%	100%

## ○浴室の清掃について

非常に良い	良い	普通	悪い	計
35%	40%	23%	2%	100%

## ○従業員の態度やサービスについて

非常に良い	良い	普通	悪い	計
59%	29%	6%	6%	100%

## (3) アンケートでの主な意見

評価の良かった意見として、「従業員の接遇がよい」「湯加減がよい」「ひろくてゆったりしている」「きれいでよい」、評価の悪かった意見として、「設備の調子が悪いことがある」、「他の利用者のマナーが気になることがある」「清掃で気になることがある」などがあった。

3 施設運営の評価（令和2年度）

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	<p>利用状況及び経費削減等について市と定期的に協議し、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。</p>

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	<p>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、避難訓練を行うなど、緊急時に即時対応を行う体制を整えている。</p>
11	効率的な運営及び効率化への取組	<p>利用状況及び経費削減等について市と定期的に協議し、必要最小限の経費で事業実施を行っている。</p>
20	社会的責任についての取組	<p>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。</p>



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2年度）

## (1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	365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	50世帯（令和3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	市営川西住宅 利用者アンケート
実施期間	令和3年3月実施
有効回答数／調査対象人数	49世帯 / 50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	24.5%	36.7%	28.6%	2.0%	0.0%	8.2%	100.0%
施設の維持管理	18.8%	37.1%	38.0%	1.2%	0.4%	4.5%	100.0%

## (3) アンケートでの主な意見

- ・日々、心地よく過ごさせていただいております。
- ・管理人とは挨拶をさせていただき、対応も非常に良い。
- ・夜間や早朝等に騒音がする時がある。
- ・駐輪場に防犯カメラを設置してほしい。

3 施設運営の評価（令和2年度）

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	<p>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、入居者への接遇対応についても適切に行われている。緑地帯の手入れや敷地内の清掃、建物設備の保守点検等、施設の維持管理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。また、新型コロナウイルス感染症対策のため、エレベーターの消毒や新型コロナウイルス感染症に関するポスターの掲示をする等の適切な対応を行った。</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	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等、適切に執行されている。また、緑地帯の管理や日々の清掃等、施設の維持管理により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、被害を想定した準備がなされている。新型コロナウイルス感染症対策のため、エレベーターの消毒や新型コロナウイルス感染症に関するポスターの掲示をする等の迅速かつ適切な対応を行い、入居者の安全確保に努めた。
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、入居者からの評価が高く、入居者の満足度向上につながる対応が行われている。

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2年度)

## (1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	245日 (休館日数：120日) ※ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため令和2年4月1日から5月31日まで休館
利用時間	午前10時から午後5時まで
利用者数	9,598人 (前年度比：7,137人減)
利用料金の取扱	利用料金制を適用
実施自主事業	1 「マタニティ家族集まれ」講座 (妊娠中のママパパ、兄弟姉妹になる幼い子の相談やサポート等の子育て支援) 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2年11月
有効回答数/調査対象人数	84件 / 84人

## (2) 集計結果

- ・親子が交流し、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 (100%)
- ・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 (95.0%)
- ・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 (100%)
- ・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 (100%)
- ・高齢者や学生など、地域のボランティアが活動していると感じる人の割合 (84.5%)
- ・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 (100%)
- ・職員同士が協力し合っていると感じる人の割合 (98.8%)

## (3) アンケートでの主な意見

- (雰囲気など) ・初めて来たときから喋りやすい雰囲気でも楽しんでます。
- (職員に対して) ・コロナ禍の閉館中にも丁寧に電話相談対応してくれ、その後もどうなったかの確認等をしてもらい、とても心強く、安心できました。
- (相談など) ・子どもの成長発達相談、育児の悩み相談など気軽にさせていただいています。
- (環境など) ・感染症対策もしっかりとされていて安心して利用できています。
- (要望など) ・1時間予約だと短く感じるので、1.5時間～にしてほしい。先生方の消毒の負担も軽減され、また長く遊べるのではないかな。

3 施設運営の評価（令和2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、利用者数が減少したが、休館中も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。また自主事業である「マタニティ家族集まれ」講座においては、妊婦だけではなく、兄弟姉妹になる幼い子にも着眼し、サポートの仕方等家族ぐるみの支援を行った。</p> <p>新型コロナウイルス感染症による影響で、地区福祉委員やボランティア等の地域の資源の活用が困難な状況となり、また出前ひろばや講座等も中止となったが、YouTube「すくすくこっこチャンネル」で人形劇や童謡等の動画を年間51回配信し、家庭で過ごす子どもたちが楽しめるよう工夫し、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。
7	施設の安全管理への配慮	チェックリストを用いて点検を行い、利用者が安全に利用できるよう施設の維持管理、修理等を定期的に行った。また、感染症対策として利用者に対して検温、手洗い、消毒の励行、従事者による使用済みのおもちゃ等の消毒を徹底した。
13	利用者に対するサービスの向上	利用者アンケート結果に基づいて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。また、多国籍の親子に利用してもらえるよう、英語表記での案内の掲示を開始した。
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、多角的に実施した。 (職員研修 21回、延べ参加人数 47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	新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館中において、子育てに不安を抱える親子に対して電話での相談等を実施し、また家庭で過ごす親子のためにY o u T u b eにて動画配信を継続的に行う等、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2年度）

## (1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	365日（パークセンター休館日数：6日）
利用時間	24時間（パークセンターは午前9時から午後7時まで）
利用件数	貸室利用：1,338件 イベント開催：86件 ※内訳：指定管理者46件 安満人倶楽部14件 その他持込26件 ※令和2年4月1日～5月31日の間（61日間）は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、貸室利用及びイベント開催を休止
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 20件 （大道芸グランプリ、風鈴づくり、ヨガ教室、料理教室、マジック教室、 寄席、クッキーづくり、ミニ盆栽づくり等）

## 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	利用者アンケート調査
実施期間	令和2年11月～令和3年3月
有効回答数／調査対象人数	125件／136人

## (2) 主な集計結果

項目	満足・やや満足	普通	やや不満・不満	計
全体満足度	74%	18%	8%	100%
清潔さ	76%	15%	9%	100%
スタッフ対応	70%	22%	8%	100%

## (3) アンケートでの主な意見

- ・いつも利用している。他の地域にも自慢できる公園だと思う。
- ・受付の対応がよい
- ・早く拡張工事が終了してほしい。常にイベントをしてほしい

3 施設運営の評価（令和2年度）

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	新型コロナウイルス感染症の影響により難しい状況にありながら、機を見てイベントやプログラムなどを積極的に展開し、来園者の確保に努めたほか、安満人倶楽部等の市民ボランティアの協働にも努めた。また、感染症対策や迷惑行為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。全面開園後は園地も大きく拡大されることから、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	警備員や警察と連携してスケートボード等の迷惑行為に対して粘り強く対応し、一定の効果を上げた。
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。また、新型コロナウイルス感染症についても、市と密接に連携しながら適切な対応に努めた。
1 1	効率的運営及び効率化への取組	新型コロナウイルス感染症の影響により難しい状況にありながら、機を見て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、来園者や収入の確保に努めた。
1 2	利用状況の達成	新型コロナウイルスの感染状況が比較的落ち着いた時期にイベント等を積極的に行い、来園者の確保に努めた。
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。
1 8	施設運営の安定性及び継続性	効率的な施設運営や収入増加に努め、黒字収支を達成した。
2 0	社会的責任についての取組	安満人倶楽部と連携・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：あくあびあ芥川共同活動体

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2年度）

## (1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	263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4月1日から5月21日まで休館
利用時間	午前10時から午後5時まで
利用者数	43,002人（前年度比：22,688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"> <li>・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）</li> <li>・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）</li> <li>・北摂地域の魚類調査（北摂の川を対象に、芥川的位置付けや、魚類から見た芥川の特性の調査研究）等</li> </ul>

## 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	令和2年6月～令和3年3月（計6回）
有効回答数／調査対象人数	194件／227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、「敵か!味方か!スズメバチ」では、スズメバチの体のつくりや生態、天敵、及び人の生活との関わりを紹介し、観覧者からは「スズメバチのことをきちんと知っていれば、必要以上に怖がって駆除する必要はないのだと知った」等の感想が寄せられた。

講座「自然と本と博物館」では、自然観察に関する入門書の著者を招いた講演会や野外での自然観察を実施し、参加者からは「自然観察の体験もして新しい気づきがあったことで、さらに自然を楽しめそうだ」等の感想が寄せられた。

工作教室「芥川で冬の植物をひろってリースに飾ろう」では、リースの元になる葛の木のつる、飾りになる木の実及び葉を採集し、リースを作るイベントで、参加者からは「身近にある材料を集めて、工作していくのを家族で楽しめた」等の感想が寄せられた。



3 施設運営の評価（令和2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。</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おり、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。
2 業務執行体制の確保	動植物や生態系等の専門学芸員、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。
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、適切な措置を行うとともに、事業の経過報告等も迅速に行っている。
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るとともに、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、オンライン講座の実施や動画を配信する等、来館できない環境の中でも学ぶ機会を提供する工夫に努め、市民の学習意欲に対し、積極的に応えている。
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高槻の自然に関心を持ち、楽しみながら学習できる環境整備に努めており、自然や動植物等に関する市民の質問に対して丁寧に対応している。
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。
19 環境への配慮	省エネルギーへの取組、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。
20 社会的責任についての取組	高槻の自然に対する関心や愛着を深める市民協働の取組等を通じ、市民の教養の向上を図ることで、市教育施策の推進に貢献している。

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：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2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)
総合スポーツセンター 総合体育館	254日 (111日)	午前9時から午後9時まで	97,196人 (68,493人減)
総合スポーツセンター 陸上競技場	75日 (290日)	午前9時から 午後5時まで ※7、8月は午後7時まで	7,671人 (19,380人減)
総合スポーツセンター 青少年運動広場 <夜間照明>	254日 (111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>	59,283人 (19,507人減)
	<夜間照明> 254日 (111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>	254日 (111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>	37,151人 (13,047人減)
	<夜間照明> 254日 (111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	294日 (71日)	4、5、9月 午前9時から午後6時まで	14,761人 (1,442人減)
西大樋テニスコート	294日 (71日)	6、7、8月 午前9時から午後7時まで	22,848人 (1,069人増)
郡家テニスコート	294日 (71日)	10~3月 午前8時から午後5時まで	31,892人 (4,946人減)

南大樋運動広場	244日 (121日)		28,141人 (3,342人減)
堤運動広場 <夜間照明>	運動広場 248日 (117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>	38,129人 (11,920人減)
	体育館 254日 (111日)	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>	
	<夜間照明> 248日 (117日)	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>	
牧田運動広場	254日 (111日)	※堤運動広場体育館 午前9時から午後9時まで	21,185人 (2,572人減)
庄所運動広場	250日 (115日)		24,354人 (2,953人減)

※ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、以下のとおり対応した。

- ・4月1日～5月31日の間、全運動施設を休館した。
- ・6月1日～6月7日の間、総合体育館トレーニングルームを閉鎖した。
- ・11月26日～12月27日の間、総合体育館小体育室3を閉鎖した。
- ・1月14日～2月28日の間、総合体育館及び堤運動広場体育館の夜間区分、総合スポーツセンターテニスコート夜間照明、青少年運動広場夜間照明の午後8時から午後9時まで及び堤運動広場夜間照明の利用を中止した。

## (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	高槻スポーツ大学、健康教室等、清涼飲料水の自動販売機設置
郡家テニスコート	清涼飲料水の自動販売機設置
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	総合スポーツセンター 施設管理アンケート
実施期間	令和3年3月
有効回答数／調査対象人数	229件 / 239人

(2) 集計結果

項目	満足・やや満足	普通	やや不満・不満	計
安全性	61.6%	33.2%	5.2%	100%
設備、環境	64.7%	23.1%	12.2%	100%
清潔感	56.9%	32.2%	10.9%	100%
遊具、運動器具	48.5%	38.4%	13.1%	100%
職員の対応	58.0%	29.7%	12.3%	100%

(3) アンケートでの主な意見

○評価の良かった点

- ・清掃が行き届いていて良かった。
- ・アドバイスをいただけて良かった。
- ・トイレがきれいになって良かった。

○評価の悪かった点

- ・更衣室が使いづらい。
- ・トレーニングマシンを早く直してほしい。
- ・対応の悪い職員がいる。

3 施設運営の評価（令和2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、感染症対策に対応した管理運営が求められた中、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た。</p> <p>今後も引き続き感染症対策が必要であり、災害等の予見できない事態への対応も求められることから、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、感染対策の強化等を積極的に行った。
19 環境への配慮	総合体育館ロビー照明のLED化等、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2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	365日	午前6時から午後11時まで	—
サッカー場 徴収委託制	253日 (112日)	午前9時から午後5時まで (4月～6月、9月～3月)	7,462人 (4,903人減)
テニスコート 徴収委託制		午前9時から午後7時まで(7月、8月)	
野球場 徴収委託制		午前9時から午後6時まで(4月、5月、9月)	25,558人 (4,183人減)
		午前9時から午後7時まで(6月～8月)	
		午前9時から午後5時まで(10月～3月)	
		午前9時から午後6時まで(4月、5月)	8,037人 (5,262人減)
		午前9時から午後7時まで(6月～8月)	
		午前9時から午後5時まで(9月～3月)	

※ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年4月1日から5月31日までスポーツ施設を閉鎖

(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"> <li>・里山で遊ぼう親子特集(1回)</li> <li>・自然観察会(1回)</li> <li>・里山入門&lt;森を知ろう、樹を知ろう&gt;(1回)</li> <li>・炭づくり体験教室(2回)</li> <li>・モリアオガエルとの出会い(1回)</li> </ul>

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	令和2年6月～令和3年3月
有効回答数	34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	44.1%	11.8%	32.3%	11.8%	0%	100%
清潔度	44.1%	26.5%	20.6%	8.8%	0%	100%
職員対応	55.9%	11.8%	32.3%	0%	0%	100%

(3) アンケートでの主な意見

○自主事業について

- ・自然の生物が見られて、すごくよかった。
- ・子ども達も、山や樹木にとっても親しむことができ、とても満足した。

○施設運営について

- ・スマホの電波が悪いので、良くしてほしい。
- ・自動販売機の数を増やしてほしい。

3 施設運営の評価（令和2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の影響により、スポーツ施設を閉鎖する期間が昨年よりも増加し、毎年行われるスポーツイベントや自主事業等の多くも中止となったため、利用者数が大きく減少した。</p> <p>このような中においても、屋外施設である公園緑地や広場については、自然を満喫できる環境として多くの来園者に利用され、駐車場利用台数は例年と同程度の水準が維持されていた。</p> <p>年間を通しての施設管理については適切に行われており、良好な環境が維持されていた。</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	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、常時安全性の確保に努めた。
15 苦情処理等への対応の取組	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、緊急的に施設を閉鎖する事例が生じたが来園者や利用者への対応についても、市と調整しながら適切に行われた。
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：(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2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	365日	午前7時30分から午後10時まで	—
体育館	255日 (110日)	午前9時から午後9時まで	56,495人
徴収委託制			(33,788人減)
野球場		午前9時から午後6時まで（4月、5月）	8,698人
徴収委託制		午前9時から午後7時まで（6月～8月） 午前9時から午後5時まで（9月～3月）	(4,463人減)

※ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年4月1日から5月31日までスポーツ施設を閉鎖

## (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"> <li>・キッズスポーツ教室（4回）</li> <li>・バランスアッププレピラティス（4回）</li> <li>・癒しヨガ（4回）</li> <li>・呼吸で深めるフットピラティス（4回）</li> <li>・くつろぎヨガ（4回）</li> </ul>

## 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	令和2年6月～令和3年3月
有効回答数	192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	71.4%	16.1%	11.5%	1.0%	0%	100%
清潔度	75.0%	16.2%	8.3%	0.5%	0%	100%
職員対応	74.0%	14.1%	10.4%	1.5%	0%	100%

## (3) アンケートでの主な意見

- ・トイレ、更衣室などが、いつもきれいでうれしい。
- ・低価格で利用でき、健康維持に欠かせない施設である。

### 3 施設運営の評価（令和2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、スポーツ施設を閉鎖する期間があったため、施設利用者が大幅に減少し、開催を予定していた自主事業についても多くが中止となった。</p> <p>施設の清掃、保守点検や修繕等は年間を通じて適切に行われており、良好な施設環境は維持されていた。</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。
14	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。
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2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	308日 (57日)	午前9時から 午後5時まで	8,095人 (前年度比：695人減)
利用料金制			
城東老人デイサービスセンター	308日 (57日)	午前9時から 午後5時まで	6,898人 (前年度比：2,216人減)
利用料金制			
山手老人デイサービスセンター	304日 (61日)	午前9時から 午後5時まで	7,206人 (前年度比：1,913人減)
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2年12月
有効回答数/調査対象人数	217件/217人 (老人デイサービスセンター3施設で実施)

## (2) 集計結果

とても満足	概ね満足	普通	やや不満	とても不満	計
41.8%	34.8%	20.7%	2.7%	0.0%	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。

- ・丁寧でわかりやすい指導をされている。
- ・デイから帰るとよく眠れる。
- ・何事にも意欲的になった。
- ・体調に合わせたケアに感謝している。
- ・急かさず気長な対応がうれしい。
- ・送迎時間の幅を狭くしてほしい。

3 施設運営の評価（令和2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。新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数が減少する中、高齢者施設として感染症対策を徹底した施設運営が行われた。令和2年度をもって指定管理者による施設管理を終了している。

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	市の外郭団体として、新型コロナウイルス感染症拡大防止について、市及び保健所の方針に基づき、徹底した感染症対策に取り組んだ。

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2年度）

### (1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	365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500人（前年度比：47人減） 生活管理指導短期宿泊事業（延べ利用者39人、延べ利用日数654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	新型コロナウイルス感染症対策のため、令和2年度は個人面談を行わず、日頃接する施設職員を通じて意見聴取を行った
実施期間	通年
調査対象人数	入所者

### (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、職員への感謝を表す意見がみられた。

#### ○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。

他の入所者とも楽しく過ごせている。

食事がおいしい。

#### ○評価の悪かった意見

食事が物足りない。量が少ないと感じる。

定期的にイベントは開催されているが、行事のないときは退屈している。

3 施設運営の評価（令和2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。高齢者入所施設として、新型コロナウイルス感染症対策を徹底した施設運営が行われた。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	市の外郭団体として、新型コロナウイルス感染症拡大防止について、市及び保健所の方針に基づき、徹底した感染症対策に取り組んだ。

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2年度)

## (1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	200日 (休館日数：165日) ※ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年4月1日から5月17日まで、及び12月16日から令和3年3月1日まで休館
利用時間	午前9時から午後5時15分まで
利用者数	10,307人 (前年度比：27,110人減) うち、介護予防事業参加者数 237人 (前年度比：3,173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3年3月
有効回答数/調査対象人数	425件/425人 (老人福祉センター5施設で実施)

## (2) 集計結果

満足	普通	不満	計
66.6%	30.7%	2.7%	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。
- 送迎バスがあり利用しやすい。
- 職員が親切。
- センターがきれいで清潔に保たれている。

## ○評価の悪かった意見

- 売店、自動販売機の設置をしてほしい。
- 送迎バスの本数を増やしてほしい。
- 大広間をきれいにしてほしい。
- スリッパが滑りやすい。

3 施設運営の評価（令和2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。新型コロナウイルス感染症拡大防止のために休館するなど、利用者数が減少する中、高齢者施設として感染症対策を徹底した施設運営が行われた。

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	市の外郭団体として、新型コロナウイルス感染症拡大防止について、市及び保健所の方針に基づき、徹底した感染症対策に取り組んだ。

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2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	200日 (165日)	午前9時から 午後5時15分まで	4,629人 (前年度比：21,845人減) うち、介護予防事業参加者数 222人 (前年度比：4,076人減)
郡家老人福祉センター	199日 (166日)	午前9時から 午後5時15分まで	8,064人 (前年度比：59,183人減) うち、介護予防事業参加者数 334人 (前年度比：5,674人減)
春日老人福祉センター	200日 (165日)	午前9時から 午後5時15分まで	9,105人 (前年度比：31,013人減) うち、介護予防事業参加者数 357人 (前年度比：4,172人減)
芝生老人福祉センター	199日 (166日)	午前9時から 午後5時15分まで	7,658人 (前年度比：51,828人減) うち、介護予防事業参加者数 261人 (前年度比：3,872人減)

※ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年4月1日から5月17日（芝生は19日）まで、及び12月16日から令和3年3月1日（芝生は2日）まで休館

## (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3年3月
有効回答数/調査対象人数	425件/425人 (老人福祉センター5施設で実施)

## (2) 集計結果

満足	普通	不満	計
66.6%	30.7%	2.7%	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】 職員の対応が親しみやすい。  
気軽に来ることができる。  
友達に会える。

- 【郡家老人福祉センター】 職員が誠実で対応が良い。  
センターの全部が良い。  
人との交流を持つことができる。
- 【春日老人福祉センター】 職員の対応が親切。  
家から近く、気軽に来ることができる。  
色々な人との出会いが楽しみ。
- 【芝生老人福祉センター】 気楽に時間を過ごせる。  
来所しやすく、自由に参加できる。

○評価の悪かった意見

- 【富田老人福祉センター】 元気体操の曜日を変更してほしい。
- 【郡家老人福祉センター】 電位治療器の使用ルールの徹底をしてほしい。
- 【春日老人福祉センター】 部屋毎に上着掛けを設置してほしい。
- 【芝生老人福祉センター】 センター間で決め事を共通化してほしい。

### 3 施設運営の評価（令和2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。新型コロナウイルス感染症拡大防止のために休館するなど、利用者数が減少する中、高齢者施設として感染症対策を徹底した施設運営が行われた。

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	市の外郭団体として、新型コロナウイルス感染症拡大防止について、市及び保健所の方針に基づき、徹底した感染症対策に取り組んだ。



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2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（132日）	午前9時から午後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	227日（138日）	午前9時から午後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	27名（延べ利用者数	1,922名	前年比 741名減）
	・外来訓練	186名（延べ利用者数	2,553名	前年比 434名減）
	・放課後等デイサービス	24名（延べ利用者数	858名	前年比 24名減）
	・保育所等訪問支援	10名（延べ利用者数	16名	前年比 23名減）
	・障がい児相談支援	105名（延べ利用者数	253名	前年比 4名減）
高槻市立うの花療育園	・児童発達支援	53名（延べ利用者数	9,739名	前年比 1,245名減）
	・保育所等訪問支援	58名（延べ利用者数	105名	前年比 40名減）
	・障がい児相談支援	101名（延べ利用者数	197名	前年比 2名増）

## (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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
高槻市立うの花療育園	<ul style="list-style-type: none"> <li>・延長/一時対応：保護者の緊急を要する申し出（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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>

## 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3年2月～令和3年3月
有効回答数／調査対象人数	44件 / 80人

## (2) 集計結果

全体的に「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

- ・訓練、保育、給食いずれにおいても、先生方に丁寧にみていただいて感謝の気持ちでいっぱいです。このような環境で引き続き療育支援をいただくと有難いです。
- ・親の気持ちや考えをしっかりと聞いてくれます。そこがとてもありがたいです。また、悩みに対してのアドバイスも的確で助けられています。その良いところをどの先生でもしっかりと教えてくれるあたり、日頃よく見ているんだなと思います。
- ・今年は、中止になった勉強会も多かったが、今後も勉強会や卒園児の親との交流会を続けてほしい。

## 3 施設運営の評価（令和2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、新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、利用児童に対して、専門職による治療・訓練や、チームアプローチの取組などを実施している。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など、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おり、水準に達した施設運営が行われている。

優れているとした項目	評価理由
2 業務執行体制の確保	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、専門職等の中で連携を積み重ね、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2年度)

## (1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	291日 (休館日数：74日) ※ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4月1日から13日まで施設利用休止 (ホール除く)、4月14日から5月31日まで施設全面利用休止。その他、利用時間短縮、一部利用制限あり
利用時間	午前9時から午後10時まで
利用件数	3,905件 (前年度比：3,200件減)
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、学校へのアウトリーチ事業など37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2年6月15日～7月31日 令和3年2月15日～3月14日 ②令和2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	①356件 ②1,503人

## (2) 集計結果

## ①施設利用に関するアンケート

項目	満足 やや満足	普通	不満 やや不満	無回答	計
部屋の使いやすさ	73.0%	12.6%	2.2%	12.1%	100.0%
部屋の設備・備品	67.7%	16.0%	3.9%	12.4%	100.0%
部屋の清掃状態	72.2%	14.3%	1.4%	12.1%	100.0%
部屋の種類・バリエーション	65.2%	18.8%	1.4%	14.6%	100.0%
部屋の料金	61.8%	20.2%	5.3%	12.6%	100.0%
警備などの対応	65.4%	20.5%	0.8%	13.2%	100.0%
部屋以外の施設 (トイレ、給湯室)	55.3%	26.4%	6.2%	12.1%	100.0%
部屋以外の施設 (廊下・階段・ロビー)	58.1%	27.5%	2.0%	12.4%	100.0%
飲食施設 (レストラン、自動販売機など)	50.8%	30.6%	3.9%	14.6%	100.0%
場所の分かりやすさ (案内表示など)	61.5%	23.9%	1.4%	13.2%	100.0%

②来場者アンケート

項目	とても良い 良い	良くない あまり良くない	計
催しの感想	99.2%	0.8%	100.0%

項目	満足 やや満足	不満 やや不満	計
職員の対応（電話）	99.6%	0.4%	100.0%
職員の対応（窓口）	99.4%	0.6%	100.0%
職員の対応（会場）	99.4%	0.6%	100.0%

(3) アンケートでの主な意見

- ①施設の備品、機能の充実等
- ②特に無し

### 3 施設運営の評価（令和2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拡大防止のための一般利用休止等の影響に伴い、昨年度比で3,200件減となった。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響下において、多くの事業を中止せざるを得ないなか、感染症対策に取り組み、ひとつでも多くの事業を市民に届けようとする姿勢や施設を安全安心に利用できるよう感染症対策を徹底するなど、評価すべき点があった。</p> <p>令和3年度から文化会館に加え、生涯学習センター及びクロスパル高槻を管理することとなるため、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はもとより、三館一体となった効率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	新型コロナウイルス感染症の影響下においても感染症対策を講じたうえで、学校へのアウトリーチ事業や演劇公演などを通じて、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継続的に実施している。
8 緊急時への準備及び対応	新型コロナウイルス感染症に対して、国や公立文化施設協会のガイドラインを遵守するとともに文化庁の補助金を活用して感染症対策用品を設置するなど、感染症対策を徹底できている。
13 利用者に対するサービスの向上	新型コロナウイルス感染症の影響による施設利用キャンセルなどの対応を臨機応変かつ丁寧に行った。また、令和2年度当初の事業中止を受け、高槻文化友の会の会員に不利にならないように、1年間の入会有効期限を6か月延長した。
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。
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。
20 社会的責任についての取組	令和2年度にあつては、新型コロナウイルス感染症対策により中止としたものもあったが、公益法人という特色を生かして、障がいの有無に関わらず鑑賞・参加できる演劇事業などの公益性の高い事業を継続して取り組んでいる。

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2年度)

## (1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	365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時から正午まで、午後2時から午後5時まで、 午後7時から翌午前7時まで ※ 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	11,708人 (前年度比：19,034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、 新型コロナウイルス感染症の検体採取関連業務

## 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2年9月16日～令和2年9月30日
有効回答数/調査対象人数	486件 / 761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
41%	47%	11%	1%	0%	100%

## (3) アンケートでの主な意見

- ・軽症でしたが親切に対応していただきました。4連休の初日でしたので、ありがたかったです。
- ・こちらを受診する時は、いつも不安な状況の時ですが、毎回受付も問診も無駄がなく安心感を与えていただける対応で感謝しています。
- ・高齢者にも非常に丁寧に説明していただいて、大変気持ちよく受診できました。
- ・感染症が流行しているので、待合スペースは一考していただけるとありがたいです。
- ・12月以降の混雑時の待合が心配です、予約ができるとうれしいです。
- ・しんどくて来る人なのだから、駐車スペースが少なすぎる。

3 施設運営の評価（令和2年度）

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	患者の症状の緊急度に応じて治療の優先順位を決める院内トリアージを実施するとともに、利用者数の多く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時まで）には小児科は2診体制を基本とし、感染症等の流行期には柔軟な診療体制を確保している。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活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	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数が大幅に減少したが、同感染症患者が顕著に増加した年末年始期間中は、自主事業として、同感染症に係る検査実施の判断、検体採取などを実施し、地域の診療・検査体制の確保に寄与した。
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2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95日、受付・内部事務日数194日
利用時間	週2日(火・木曜日) 午後2時～4時
利用者数	1,659人 (前年度比:280人減)
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2年11月～令和2年12月
有効回答数/調査対象人数	164件 / 180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
94%	6%	0%	100%

## (3) アンケートでの主な意見

- ・スタッフの対応が良い。
- ・希望する予約日が取れるともっと良い。

## 3 施設運営の評価 (令和2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	新型コロナウイルス感染症の感染拡大期における受診控えにより利用者数が減少したものの診療予約は常時2～3か月先まで満席状態であった。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。

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.42~45 (特定)

指定管理者：高槻都市開発株式会社  
所管課：都市創造部 管理課

1 施設の運営概要（令和2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）※
弁天駐車場	362日（3日）	午前6時から 午後11時まで	78,432台 ( - )
徴収委託制			
桃園町駐車場	362日（3日）	午前8時から 午後10時15分まで	221,897台 ( - )
徴収委託制			
高槻駅南立体駐車場	361日（4日）	午前6時から 午後11時まで	43,728台 ( - )
徴収委託制			
高槻駅北地下駐車場	365日（0日）	午前7時から 翌日午前0時30分まで	453,163台 ( - )
徴収委託制			

※前年度は令和元年12月20日付で指定を取り消したため、令和2年度との比較は行っていない。

(2) 自主事業の実施状況

なし

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12月7日～12月13日
有効回答数／調査対象人数	514件 / 877人（回答率：59%）

(2) 集計結果

○施設の清掃状態について

きれい	普通	汚い	無回答	計
52%	46%	1%	1%	100%

○管理人の接客態度や言葉遣いについて

良い	普通	悪い	無回答	計
68%	29%	3%	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（4件）

【桃園】駐車スペースが狭い、停めにくい（12件）、エレベーターが各階止まらないのが不便

【南立体】料金を安くしてほしい（最大料金の設定など）（2件）

【北地下】場内表示が分かりにくい（駐車場所や一方通行標識など）（2件）

3 施設運営の評価（令和2年度）

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	<p>本市の出資法人であることから、経営基盤が安定しており、健全な財務状況の元、駐車場に多くの来場者が見込まれる際には係員を増員するといった対策を講じるなど、安定した施設の管理運営が行われた。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策として、こまめに施設内の消毒作業を実施し、緊急事態宣言時には2チームでの勤務体制とするとともに利用者との接触をなるべく避けるような臨機応変な対応により、現場運営を適切に行うための措置を講じた。</p> <p>運営面としては、新型コロナウイルス感染症の影響で利用者数は減少したものの、令和2年度では約80万台の施設利用があり、市と連携した効果的な施設管理が行われた。</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	環境美化運動として高槻駅南立体駐車場前の樹木の剪定作業等を行い、周辺の美観に寄与した。
8	緊急時への準備及び対応	新型コロナウイルス感染症対策として、2チーム編成の勤務体制を取ることで、感染者が生じた際も現場運営が可能となるよう措置を講じた。また、緊急事態宣言時には、利用者との接触をなるべく避けるなど、臨機応変な対応をした。
10	適切な施設運営の実施	高槻駅北地下駐車場に近接する映画館で多くの来場者が見込まれた際には、駐車場の入庫車両の集中を避けるために開場時間を早めるとともに、係員を増員による場内整理を行うことで周辺道路の渋滞緩和に努めた。
17	指定管理者の安定性及び継続性	本市の出資法人であることから、経営基盤が安定しており、健全な財務状況の元で安定した施設の管理運営を行った。
19	環境への配慮	施設の照明設備のLED化により電気使用量及び廃棄物の削減に努めた。
20	社会的責任についての取組	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なった。

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.46~49 (特定)

指定管理者：高槻都市開発株式会社  
 所管課：都市創造部 管理課

1 施設の運営概要（令和2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）
高槻自転車駐車場	362日（3日）	午前6時から	298,059台
徴収委託制		翌日午前6時まで	（ - ）
高槻駅南自転車駐車場	362日（3日）	午前6時から	53,110台
徴収委託制		翌日午前6時まで	（ - ）
紺屋町自転車駐車場	361日（4日）	午前6時から	439,756台
徴収委託制		午後11時まで	（ - ）
紺屋町第2自転車駐車場	362日（3日）	午前6時から	185,156台
徴収委託制		翌日午前6時まで	（ - ）

※前年度は令和元年12月20日付で指定を取り消したため、令和2年度との比較は行っていない。

(2) 自主事業の実施状況

なし

2 利用者の声

(1) アンケート実施概要

アンケート名称	お客様アンケート
実施期間	令和2年12月7日～12月20日
有効回答数／調査対象人数	222件 / 600人（回答率：37%）

(2) 集計結果

○施設の清掃状態について

きれい	普通	汚い	無回答	計
56%	43%	1%	0%	100%

○管理人の接客態度や言葉遣いについて

良い	普通	悪い	無回答	計
68%	30%	2%	0%	100%

(3) アンケートでの主な意見

【共通】 管理人の対応（挨拶など）が良い（15件）

【高槻・南】 空気入れが便利で良い（3件） 【紺屋】 24時まで開けてほしい（4件）

【紺2】 場内整理で自転車等を移動する際は丁寧にしてほしい（4件）、  
 駐輪スペース、通路が狭い（3件）

3 施設運営の評価（令和2年度）

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	<p>本市の出資法人であることから、経営基盤が安定しており、健全な財務状況の元、利用者への積極的な声掛けや、新たに駐輪ラックを導入した施設では相手に応じた丁寧な対応することによって、安定した施設の管理運営が行われた。</p> <p>新型コロナウイルス感染症関連としては、こまめに施設内の消毒作業の実施し、利用者との接触を避けるために臨機応変な対応をした。また、市が学生定期の有効期限1か月延長等の支援策を実施した際には、市と連絡を取りながら適切な対応を行った。</p> <p>運営面としては、新型コロナウイルス感染症の影響で利用者数は減少したものの、令和2年度では約97万台の施設利用があり、市と連携した効果的な施設管理が行われた。</p>

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	<p>新型コロナウイルス感染症対策として、こまめな施設内の消毒作業を行った。また、緊急事態宣言時には、利用者との接触を避けるために自転車等の入出庫を利用者自身で行うよう理解を求め、臨機応変な対応をした。</p>
10 適切な施設運営の実施	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休校等を受け、学生定期の有効期限1か月延長等の支援策を実施した際には、市と連絡を取りながら問い合わせ等に適切に対応した。</p>
14 利用者への接遇及び対応	<p>紺屋町自転車駐車場に新たに設置した垂直二段式ラックについて、一人で利用することが難しい高齢者等に対しての補助や、別のスペースへ誘導するなど、利用者への丁寧な対応に努めた。</p>
17 指定管理者の安定性及び継続性	<p>本市の出資法人であることから、経営基盤が安定しており、健全な財務状況の元で安定した施設の管理運営を行った。</p>
19 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>
20 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なった。</p>