

付 属 資 料

令和3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3年度の導入状況	付	1
4 令和3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	31

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3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3年度末時点では、49施設において指定管理者が指定されています。うち2施設については、令和4年度以降に管理運営を開始予定であり、令和3年度は47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17施設、特定（非公募）施設32施設となっています。

また、利用料金制を導入している施設は、10施設（公募施設5、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3年度の管理運営概況

令和3年度（令和3年4月～令和4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3年度の利用状況については、国の緊急事態宣言発出やまん延防止等重点措置に基づく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ましたが、スポーツ施設等においては令和2年度と比較して利用者数が増加しました。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39施設、赤字が8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10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施設もあったものの、5施設中4施設が収支赤字となっています。

(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がありつつも、令和2年度に比べ利用者数等が増加した施設が多くありました。しかしながら、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、10施設中5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4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	1	高槻市立前島熱利用センター	5	R2.12.15	R3.3.9	R3.4.1	○	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	R2.12.15	R3.2.24	R3.4.1	○	(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	高槻市立高槻自転車駐車場	5	R2.12.15	R3.2.24	R3.4.1		ミディ総合管理(株)	一括指定	管理課
	5	高槻市立高槻駅南自転車駐車場								
	6	高槻市立紺屋町第2自転車駐車場								
	7	高槻市立高槻駅北第2自転車駐車場								
	8	高槻市立撰津富田駅前自転車駐車場								
	9	高槻市営桃園町駐車場	5	R2.12.15	R3.2.24	R3.4.1		ミディ総合管理(株)	一括指定	管理課
	10	高槻市立紺屋町自転車駐車場								
	11	高槻市営高槻駅南立体駐車場								
	12	高槻市立高槻駅北地下自転車駐車場								
	13	高槻市営高槻駅北地下駐車場								
	14	高槻市立ひかり湯	5	R2.12.15	R3.2.22	R3.4.1		(株)高浄		福祉政策課
	15	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
	16	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
	17	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	18	高槻市立自然博物館	5	H28.12.15	H29.3.23	H29.4.1		あくあびあ茶川共同 活動体		地域教育青少年課
	19	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 りとスポーツ振興事 業団	一括指定	文化スポーツ振興課
	20	高槻市立総合スポーツセンター陸上競技場								
	21	高槻市立総合スポーツセンターテニスコート								
	22	高槻市立総合スポーツセンター青少年運動広 場								
	23	芥川緑地テニスコート								
	24	高槻市立西大樋テニスコート								
	25	高槻市立郡家テニスコート								
	26	高槻市立南大樋運動広場								
	27	高槻市立堤運動広場								
	28	高槻市立牧田運動広場								
	29	高槻市立庄所運動広場								

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	30	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
	31	萩谷総合公園サッカー場								
	32	萩谷総合公園野球場								
	33	萩谷総合公園テニスコート								
	34	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		
	35	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		長寿介護課
	36	高槻市立富田老人福祉センター	4	R3.3.25	R3.3.31	R3.4.1		(社福)高槻市社会福祉協議会	一括指定	
	37	高槻市立郡家老人福祉センター								
	38	高槻市立春日老人福祉センター								
	39	高槻市立山手老人福祉センター								
	40	高槻市立芝生老人福祉センター								
	41	高槻市立療育園	4	R3.3.25	R3.3.29	R3.4.1		高槻市社会福祉協議会グループ	一括指定	子育て総合支援センター
	42	高槻市立うの花療育園								
	43	高槻市立文化会館 [現代劇場(市民会館・文化ホール)]	5	R2.12.15	R3.3.8	R3.4.1	○	(公財)高槻市文化振興事業団	一括指定	文化スポーツ振興課
	44	高槻市立総合市民交流センター								
	45	高槻市立生涯学習センター								
	46	高槻城公園 芸術文化劇場 南館								
	47	高槻城公園(中央エリア・北エリア)								
	48	高槻島本夜間休日応急診療所	5	R2.12.15	R3.2.22	R3.4.1	○	(公財)大阪府三島救急医療センター		健康医療政策課
49	高槻市立口腔保健センター	5	R2.12.15	R3.2.22	R3.4.1		(一社)高槻市歯科医師会			

※ 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.35)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

※ No.46・47の2施設については、令和4年度以降に管理運営を開始予定

資料2 施設の利用状況

		利用状況			
		令和3年度	令和2年度	比較	増減率(%)
公募施設	スポーツ施設	196,142 人	189,209 人	6,933	3.7
	基盤施設(自動車駐車場)	711,147 台	718,788 台	△7,641	△1.1
	基盤施設(自転車駐車場)	2,068,775 台	2,050,516 台	18,259	0.9
	基盤施設(住宅)	52 世帯	50 世帯	2	4.0
	社会福祉施設(福祉)	47,423 人	51,027 人	△3,604	△7.1

特定施設	スポーツ施設	538,209 人	488,861 人	49,348	10.1
	文教施設	377,931 人	46,907 人(件)	—	—
	社会福祉施設(医療・介護・福祉)	80,623 人	69,273 人	11,350	16.4

合計	スポーツ施設	734,351 人	678,070 人	56,281	8.3
	基盤施設(自動車駐車場)	711,147 台	718,788 台	△7,641	△1.1
	基盤施設(自転車駐車場)	2,068,775 台	2,050,516 台	18,259	0.9
	基盤施設(住宅)	52 世帯	50 世帯	2	4.0
	文教施設	377,931 人	46,907 人(件)	—	—
	社会福祉施設	128,046 人	120,300 人	7,746	6.4

※文教施設については、令和3年度より一部施設において集計方法を変更したため、令和2年度との比較は行っていない。

施設別利用状況一覧 【令和3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3年度	令和2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	60,564 人	54,753 人	5,811	10.6	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	47,995 人	51,475 人	△ 3,480	△ 6.8	スイミングスクール等
	3	高槻市立市民プール	87,583 人	82,981 人	4,602	5.5	水泳・アクアビクス・ヨガ教室等
	4	高槻市立高槻自転車駐車場	289,199 台	298,059 台	△ 8,860	△ 3.0	
	5	高槻市立高槻駅南自転車駐車場	45,170 台	53,110 台	△ 7,940	△ 15.0	
	6	高槻市立紺屋町第2自転車駐車場	194,095 台	185,156 台	8,939	4.8	
	7	高槻市立高槻駅北第2自転車駐車場	243,095 台	259,090 台	△ 15,995	△ 6.2	
	8	高槻市立摂津富田駅前自転車駐車場	482,774 台	489,220 台	△ 6,446	△ 1.3	
	9	高槻市営桃園町駐車場	209,018 台	221,897 台	△ 12,879	△ 5.8	
	10	高槻市立紺屋町自転車駐車場	493,399 台	439,756 台	53,643	12.2	
	11	高槻市営高槻駅南立体駐車場	52,823 台	43,728 台	9,095	20.8	
	12	高槻市立高槻駅北地下自転車駐車場	321,043 台	326,125 台	△ 5,082	△ 1.6	
	13	高槻市営高槻駅北地下駐車場	449,306 台	453,163 台	△ 3,857	△ 0.9	
	14	高槻市立ひかり湯	39,364 人	41,429 人	△ 2,065	△ 5.0	入浴用品、飲料水の販売等
	15	高槻市営川西住宅	52 世帯	50 世帯	2	4.0	
	16	高槻市立庄所子育てすくすくセンター	8,059 人	9,598 人	△ 1,539	△ 16.0	家庭訪問型子育て支援等
	17	安満遺跡公園	-	-	-	-	
特 定 施 設	18	高槻市立自然博物館	47,598 人	43,002 人	4,596	10.7	ミュージアムショップ、北摂地域の魚類調査等
	19	高槻市立総合スポーツセンター総合体育館					
	20	高槻市立総合スポーツセンター陸上競技場					
	21	高槻市立総合スポーツセンターテニスコート					
	22	高槻市立総合スポーツセンター青少年運動広場					
	23	芥川緑地テニスコート					
	24	高槻市立西大樋テニスコート	414,716 人	382,611 人	32,105	8.4	高槻スポーツ大学、健康教室等
	25	高槻市立郡家テニスコート					
	26	高槻市立南大樋運動広場					
	27	高槻市立堤運動広場					
	28	高槻市立牧田運動広場					
	29	高槻市立庄所運動広場					
	30	萩谷総合公園	-	-	-	-	
	31	萩谷総合公園サッカー場					
	32	萩谷総合公園野球場	47,921 人	41,057 人	6,864	16.7	
	33	萩谷総合公園テニスコート					
	34	古曽部防災公園	75,572 人	65,193 人	10,379	15.9	体育館及び野球場の利用者数
	35	高槻市立養護老人ホーム	418 人	500 人	△ 82	△ 16.4	
	36	高槻市立富田老人福祉センター	7,703 人	4,629 人	3,074	66.4	
	37	高槻市立郡家老人福祉センター	13,119 人	8,064 人	5,055	62.7	
	38	高槻市立春日老人福祉センター	9,515 人	9,105 人	410	4.5	
	39	高槻市立山手老人福祉センター	8,464 人	10,307 人	△ 1,843	△ 17.9	
40	高槻市立芝生老人福祉センター	9,195 人	7,658 人	1,537	20.1		
41	高槻市立療育園	5,912 人	5,602 人	310	5.5	外来相談、補装具相談	
42	高槻市立うの花療育園	10,200 人	10,041 人	159	1.6	延長/一時対応、卒園児フォロー相談等	
43	高槻市立文化会館 〔現代劇場（市民会館・文化ホール）〕	155,634 人	3,905 件	-	-		
44	高槻市立総合市民交流センター	123,664 人	-	-	-		
45	高槻市立生涯学習センター	51,035 人	-	-	-		
46	高槻城公園 芸術文化劇場 南館	-	-	-	-		
47	高槻城公園（中央エリア・北エリア）	-	-	-	-		
48	高槻島本夜間休日応急診療所	14,361 人	11,708 人	2,653	22.7		
49	高槻市立口腔保健センター	1,736 人	1,659 人	77	4.6		

※ No. 31～34の施設については、公園内のスポーツ施設に係る利用者数を掲載

※ No. 43の施設については、令和3年度より集計方法を変更したため、令和2年度との比較は行っていない。

※ No. 44～47の施設については、令和3年度より指定管理者制度を導入した。ただし、No46～47については、令和4年度以降に管理運営を開始する。

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	278,792,791	284,380,278	△ 5,587,487	0	3
	基盤施設（自動車駐車場）	89,230,000	76,122,000	13,108,000	3	0
	基盤施設（自転車駐車場）	104,020,000	96,403,000	7,617,000	4	3
	基盤施設（住宅）	6,179,740	5,732,921	446,819	1	0
	基盤施設（公園）	142,324,500	132,524,926	9,799,574	1	0
	社会福祉施設（福祉）	31,247,993	30,872,174	375,819	1	1
	小 計	651,795,024	626,035,299	25,759,725	10	7

特定施設	スポーツ施設	305,517,000	274,799,923	30,717,077	16	0
	文教施設	567,357,826	545,815,714	21,542,112	4	0
	社会福祉施設（医療・介護・福祉）	1,250,349,639	1,205,379,398	44,970,241	9	1
	小 計	2,123,224,465	2,025,995,035	97,229,430	29	1

合計	スポーツ施設	584,309,791	559,180,201	25,129,590	16	3
	基盤施設（自動車駐車場）	89,230,000	76,122,000	13,108,000	3	0
	基盤施設（自転車駐車場）	104,020,000	96,403,000	7,617,000	4	3
	基盤施設（住宅）	6,179,740	5,732,921	446,819	1	0
	基盤施設（公園）	142,324,500	132,524,926	9,799,574	1	0
	文教施設	567,357,826	545,815,714	21,542,112	4	0
	社会福祉施設	1,281,597,632	1,236,251,572	45,346,060	10	2
	総 合 計	2,775,019,489	2,652,030,334	122,989,155	39	8

施設別収支状況一覧【令和3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	75,621,058 (54,813,000)	76,243,484	△ 622,426	○	無
	2	高槻市立番田熱利用センター	36,136,910 (21,525,000)	36,769,220	△ 632,310	○	無
	3	高槻市立市民プール	167,034,823 (113,629,000)	171,367,574	△ 4,332,751	○	無
	4	高槻市立高槻自転車駐車場	11,420,000	13,559,000	△ 2,139,000		—
	5	高槻市立高槻駅南自転車駐車場					
	6	高槻市立紺屋町第2自転車駐車場	11,750,000	9,707,000	2,043,000	—	—
	7	高槻市立高槻駅北第2自転車駐車場	13,600,000	12,730,000	870,000		—
	8	高槻市立撰津富田駅前自転車駐車場	17,480,000	13,668,000	3,812,000		—
	9	高槻市営桃園町駐車場	17,400,000	13,387,000	4,013,000		—
	10	高槻市立紺屋町自転車駐車場	25,620,000	28,795,000	△ 3,175,000		—
	11	高槻市営高槻駅南立体駐車場	34,850,000	29,224,000	5,626,000	—	—
	12	高槻市立高槻駅北地下自転車駐車場	24,150,000	17,944,000	6,206,000		—
	13	高槻市営高槻駅北地下駐車場	36,980,000	33,511,000	3,469,000		—
	14	高槻市立ひかり湯	16,780,000	16,216,682	563,318	—	—
	15	高槻市営川西住宅	6,179,740	5,732,921	446,819	—	—
	16	高槻市立庄所子育てすくすくセンター	14,467,993 (12,673,943)	14,655,492	△ 187,499	○	無
	17	安満遺跡公園	142,324,500 (65,806,097)	132,524,926	9,799,574	○	有
特 定 施 設	18	高槻市立自然博物館	52,431,581 (51,600,000)	52,303,540	128,041	—	—
	19	高槻市立総合スポーツセンター総合体育館					
	20	高槻市立総合スポーツセンター陸上競技場					
	21	高槻市立総合スポーツセンターテニスコート					
	22	高槻市立総合スポーツセンター青少年運動広場					
	23	芥川緑地テニスコート					
	24	高槻市立西大樋テニスコート	129,069,000	113,289,084	15,779,916	—	有
	25	高槻市立郡家テニスコート					
	26	高槻市立南大樋運動広場					
	27	高槻市立堤運動広場					
	28	高槻市立牧田運動広場					
	29	高槻市立庄所運動広場					
	30	萩谷総合公園					
	31	萩谷総合公園サッカー場	85,670,000	76,769,642	8,900,358	—	有
	32	萩谷総合公園野球場					
	33	萩谷総合公園テニスコート					
	34	古曽部防災公園	90,778,000	84,741,197	6,036,803	—	有

(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	35	高槻市立養護老人ホーム	185,772,714 (154,755,000)	170,236,359	15,536,355	○	有	
	36	高槻市立富田老人福祉センター	22,154,401 (22,037,000)	20,707,352	1,447,049	-	有	
	37	高槻市立郡家老人福祉センター	38,461,011 (38,452,000)	35,174,539	3,286,472			
	38	高槻市立春日老人福祉センター	25,721,533 (25,521,000)	21,925,613	3,795,920			
	39	高槻市立山手老人福祉センター	40,436,448 (40,333,000)	37,125,221	3,311,227			
	40	高槻市立芝生老人福祉センター	22,966,863 (22,733,000)	20,695,187	2,271,676			
			介護予防事業（5施設合計）	18,935,177	16,088,464	2,846,713		
	41	高槻市立療育園	144,035,446 (143,717,000)	121,445,391	22,590,055	-	有	
	42	高槻市立うの花療育園	165,786,080 (162,400,000)	161,224,879	4,561,201		-	
	43	高槻市立文化会館 [現代劇場（市民会館・文化ホール）]	514,926,245 (440,072,000)	493,512,174	21,414,071	○	有	
	44	高槻市立総合市民交流センター						
	45	高槻市立生涯学習センター						
	46	高槻城公園 芸術文化劇場 南館	-	-	-		-	
	47	高槻城公園（中央エリア・北エリア）	-	-	-		-	
	48	高槻島本夜間休日応急診療所	542,768,966 (265,000,000)	558,440,676	△ 15,671,710	○	無	
49	高槻市立口腔保健センター	43,311,000	42,315,717	995,283	-	有		

● 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.17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.35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む。

※ No.48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.49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3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3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3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 の設備 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 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	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	65	B
付15 番田熱利用センター	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	63	B
付17 市民プール	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	64	B
付19 高槻自転車駐車場ほか4施設	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	65	B
付21 桃園町駐車場ほか4施設	3	4	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	62	B
付23 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25 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27 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	3	4	4	66	B
付29 安満遺跡公園	4	3	2	3	3	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	64	B
付31 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33 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	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	64	B
付36 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	3	3	3	3	62	B
付38 古曽部防災公園	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	64	B
付40 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42 富田老人福祉センターほか4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44 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46 文化会館ほか4施設	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	65	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

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

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	253日 (休館日数：112日) ※ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和3年4月25日から6月20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	60,564人 (前年度比：5,811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3年11月1日～11月7日
有効回答数/調査対象人数	225件 / 225人

(2) 集計結果

非常に良い	良い	悪い	非常に悪い	計
40%	60%	0%	0%	100%

(3) アンケートでの主な意見

○好意的な意見

- ・挨拶が良く愛想もよく、お喋りが楽しい。
- ・健康維持に役立っています。
- ・キッズプールの滑り台が新しくなった。

○要望的な意見

- ・風呂の水の出が悪い、時間を延長して欲しい。
- ・プール内にゴミやよく浮遊物を見ます。
- ・楽しいだけでなく泳げるように指導して欲しい

3 施設運営の評価

(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3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の影響が長期化したのが、年度末には平成30年度比70%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
8	緊急時への準備及び対応	緊急事態宣言に伴う休館後、営業再開時において、新型コロナウイルス感染症対策を速やかに立案し、遵守、徹底することにより、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	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行い、利用者ニーズを把握し、サービスに反映することで、利用者満足度の向上を図っている。
14	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、接遇及び対応に反映することで、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評価が高い。
17	指定管理者の安定性及び継続性	指定管理者を構成する企業は安定した法人経営を行っている。また、民間のノウハウを活用し安定した施設運営を行っている。
19	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

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	281日 (休館日数：84日) ○大阪府の施設点検に係る休館 令和3年11月15日～令和3年11月28日 計14日 ○年末年始に係る休館 令和3年12月29日～令和4年1月3日 計6日 ○新型コロナウイルス感染症に係る休館 令和3年4月25日～令和3年6月20日 令和4年1月14日～令和4年1月20日 計64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	47,995人 (前年度比：3,480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4年1月4日～令和4年1月13日
有効回答数	192件

(2) 集計結果

○スタッフの受付態度

満足	やや満足	やや不満	不満	未記入	計
55.2%	39.6%	4.2%	0%	1.0%	100%

○施設の清掃度合い

満足	やや満足	やや不満	不満	未記入	計
38.0%	53.1%	3.7%	1.0%	4.2%	100%

(3) アンケートでの主な意見

- スタッフについて
 - ・いつもご指導ありがとうございます。子ども達が楽しみにしています。
 - ・スタッフの方はいつも親切で楽しく通わせていただいています。引き続きよろしくお願いします。
 - ・いつもお世話になりありがとうございます。
- 施設について
 - ・昼の場所（1F待合室）がとても良い。
 - ・コロナ禍が落ち着いたら、観覧席を増やしてもらいたい。
 - ・採暖室を開けてほしい。
 - ・トイレ等施設が古い。
 - ・洋式トイレを増やしてほしい。
- その他
 - ・休館曜日が無いのでありがたい。
 - ・夜遅くまで営業してほしい。
 - ・見学ができないので子ども達の状況がわからない。
 - ・毎回の名前と住所と電話番号の記入はもう必要ないと思います。

3 施設運営の評価

(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た。また、新型コロナウイルス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
13	利用者に対するサービスの向上	定休日の廃止や開館時間の拡大、リラクゼーションルームを1F待合室に新たに設ける等、利用者の満足度向上につながる取り組みを行った結果、利用者アンケートにおいても高い評価を得た。
14	利用者の接遇及び対応	研修等の実施において利用者への接遇の水準向上に努めた結果、利用者アンケートの受付態度の項目において約95%の方が満足しているという成果につながった。
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

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	267日 (休館日数：98日) ※ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和3年4月25日から6月20日まで休館 ※ 令和3年8月2日から9月12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	87,583人 (前年度比：4,602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、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	高槻市立市民プール施設利用に関するアンケート調査
実施期間	令和3年10月4日～10月10日
調査対象人数	182人

(2) 集計結果

○当施設の雰囲気が好きだ

非常に そう思う	そう思う・ 少し思う	どちらとも いえない	そう思わない	わからない・ 未回答	計
37%	57%	4%	1%	1%	100%

○受付スタッフ・監視員・指導員の対応はよい

非常に そう思う	そう思う・ 少し思う	どちらとも いえない	そう思わない	わからない・ 未回答	計
38%	44%	1.5%	1.5%	15%	100%

○当施設は清潔で、よく手入れされている

非常に そう思う	そう思う・ 少し思う	どちらとも いえない	そう思わない	わからない・ 未回答	計
23%	55%	5%	2%	15%	100%

(3) アンケートでの主な意見

○評価の良かった意見

- ・教室の指導が親切で分かりやすい。
- ・教室の内容が良い。

○評価の悪かった意見

- ・フィットネスルームの機器が古いので更新してほしい。
- ・緊急事態宣言解除後は、利用人数や利用器具の制限を解除してほしい。

3 施設運営の評価

(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、施設の休館期間（令和3年4月25日から6月20日まで）や、利用人数の制限（昨年度から継続）があった。新型コロナウイルス感染症対策（検温や利用確認書の提出）のための人員体制の確保や、同法人が管理する他の施設との情報の共有・市への報告等、適切な施設管理体制がとられ、指定管理者として長年蓄積されたノウハウを活かすことで、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。
14	利用者への接遇及び対応	実施したアンケートでは、施設職員の接遇を評価する声が多い。また、教室講師の指導方法や接遇を評価する声も多く、利用者数の向上に寄与している。
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。

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	赤字収支となっている。

高槻市立高槻自転車駐車場・高槻駅南自転車駐車場
 紺屋町第2自転車駐車場・高槻駅北第2自転車駐車場
 摂津富田駅前自転車駐車場

No.4~8 (公募)

指定管理者：ミディ総合管理株式会社
 所管課：都市創造部 管理課

1 施設の運営概要

(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	利用台数 (前年度比)
高槻自転車駐車場	365日	午前6時から	289,199台
徴収委託制	(0日)	翌日午前6時まで	(8,860台減)
高槻駅南自転車駐車場	365日	午前6時から	45,170台
徴収委託制	(0日)	翌日午前6時まで	(7,940台減)
紺屋町第2自転車駐車場	365日	午前6時から	194,095台
徴収委託制	(0日)	翌日午前6時まで	(8,939台増)
高槻駅北第2自転車駐車場	365日	午前6時から	243,095台
徴収委託制	(0日)	翌日午前6時まで	(15,995台減)
摂津富田駅前自転車駐車場	365日	午前6時から	482,774台
徴収委託制	(0日)	翌日午前6時まで	(6,446台減)

(2) 自主事業の実施状況

高槻駅北第2自転車駐車場において自動販売機を設置
 各自転車駐車場においてレインコートを販売

2 利用者の声

(1) アンケート実施概要

アンケート名称	ご利用者アンケート
実施期間	令和4年3月15日～3月31日
有効回答数	226件

(2) 主な集計結果

	非常に満足	満足	やや不満	不満	無回答	計
施設の清掃	12.8%	81.9%	4.4%	0.0%	0.9%	100%
管理人の接客態度	21.2%	73.2%	5.6%	0.0%	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 (21件) 【北2】 階段の滑り止めが擦り減っている (2件)
- 【高槻・南】 看板の数が多く目立たない (3件) 空気入れが便利で良い (1件)
- 【紺2】 駐輪スペースが狭いため自転車の出し入れがしにくい (3件)
 原付以外のバイクも駐車できるとよい (1件)
- 【摂津富田】 駐輪スペースの狭いエリアがある (3件) 場内が薄暗い (2件)

3 施設運営の評価

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	<p>緊急時への準備として、紺屋町第2及び摂津富田駅前自転車駐車場に新たにAEDを設置するとともに、係員への取扱い訓練を実施し、利用者等の万一の事態に備える体制を構築した。</p> <p>利用者に対するサービス向上のため、高齢者や妊婦等が利用できる「思いやりスペース」の設置や外国語での表記など、誰でも利用しやすい施設づくりに取り組んだ。</p> <p>市が条例で定める「自転車安全利用の日」には、施設係員だけでなく本社スタッフも啓発グッズの配布などの啓発活動を実施した。</p> <p>しかしながら、研修については、指定管理業務の初年度にも関わらず、事業計画書に定める時期に実施されていない。なお、現在は改善が図られている。</p> <p>運営面としては、長引く新型コロナウイルス感染症の影響で利用台数が減少した施設が多いものの、約125万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	保守点検が適切に行われ、不具合等が発生した場合は速やかに市に報告するとともに修繕を行った。
7 施設の安全管理への配慮	定期的な施設内巡回の実施により、長期滞留車両の発見や施設の不具合等の発見に努めた。
8 緊急時への準備及び対応	紺屋町第2及び摂津富田駅前自転車駐車場に新たにAEDを設置するとともに、係員への取扱い訓練を実施し、利用者等の万一に備える体制を構築した。
13 利用者に対するサービスの向上	高齢者や妊婦、子ども連れの利用者等が利用できる「思いやりスペース」の設置や外国語表記の案内の掲示等により、誰でも利用しやすい施設づくりを行った。
14 利用者への接遇及び対応	自転車の駐輪補助や朝夕の挨拶など、利用者への丁寧な対応に努めた。
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等の活動を行った。

努力又は改善が必要とした項目	評価理由
16 職員への研修の実施	指定管理業務の初年度にも関わらず、事業計画書に定める時期に研修が実施されていない。

高槻市営桃園町駐車場・紺屋町自転車駐車場
高槻駅南立体駐車場・高槻駅北地下自転車駐車場
高槻駅北地下駐車場

No.9~13 (公募)

指定管理者：ミディ総合管理株式会社
所管課：都市創造部 管理課

1 施設の運営概要

(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	利用台数 (前年度比)
桃園町駐車場	362日	午前8時から	209,018台
徴収委託制	(3日)	午後10時15分まで	(12,879台減)
紺屋町自転車駐車場	364日	午前6時から	493,399台
徴収委託制	(1日)	午後11時まで	(53,643台増)
高槻駅南立体駐車場	361日	午前6時から	52,823台
徴収委託制	(4日)	午後11時まで	(9,095台増)
高槻駅北地下自転車駐車場	365日	午前6時から	321,043台
徴収委託制	(0日)	翌日午前0時30分まで	(5,082台減)
高槻駅北地下駐車場	365日	午前7時から	449,306台
徴収委託制	(0日)	翌日午前0時30分まで	(3,857台減)

(2) 自主事業の実施状況

各自転車駐車場においてレインコートを販売

2 利用者の声

(1) アンケート実施概要

アンケート名称	ご利用者アンケート
実施期間	令和4年3月15日～3月31日
有効回答数	188件

(2) 集計結果

	非常に満足	満足	やや不満	不満	無回答	計
施設の清掃	36.7%	54.8%	3.7%	1.1%	3.7%	100%
管理人の接客態度	42.0%	46.8%	4.3%	1.1%	5.8%	100%

(3) アンケートでの主な意見

【共通】 管理人の対応が親切 (13件) 施設の清掃が行き届いている (3件)

【桃園】 駐車スペースが狭い (2件) 場内が暗くて古い (2件)

【紺屋町】 看板が古くてわかりにくい (3件) 営業時間を延長してほしい (1件)

【北地下(転)】 時計、空気入れの設置、営業時間延長等により利便性が向上した (2件)

【北地下(車)】 満空表示がわかりにくい (3件) 現金以外の精算方法を導入してほしい (1件)

3 施設運営の評価

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	<p>施設係員に新型コロナウイルス感染者等が生じた際に、継続した現場運営が可能となる体制を構築して業務を遂行した。</p> <p>利用者に対するサービス向上のため、高齢者や妊婦等が利用できる「思いやりスペース」の設置や外国語での表記など、誰でも利用しやすい施設づくりに取り組んだ。</p> <p>しかしながら、仕様書に定める業務の一部が適切に実施されておらず、従業員による利用料金の不適切な取り扱いがあった。また、指定管理業務の初年度にも関わらず、事業計画書に定める時期に研修が実施されていなかった。なお、現在は市の指導・監督の下、改善が図られていることから、次年度以降の適切な管理運営に期待したい。</p> <p>運営面としては、長引く新型コロナウイルス感染症の影響で利用台数が減少した施設が多いものの、約152万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
2	業務執行体制の確保	施設係員に新型コロナウイルス感染者等が生じた際に、継続した現場運営が可能となる体制を構築して業務を遂行した。
6	施設の設備及び備品等の維持管理	保守点検が適切に行われ、不具合等が発生した場合は速やかに市に報告するとともに修繕を行った。
7	施設の安全管理への配慮	定期的な施設内巡回の実施により、高槻駅北地下駐車場での不法投棄や桃園町駐車場での事故車両を発見し、速やかに市に報告するとともに適切に対処した。
13	利用者に対するサービスの向上	高齢者や妊婦、子ども連れの利用者等が利用できる「思いやりスペース」の設置や外国語表記の案内の掲示等により、誰でも利用しやすい施設づくりを行った。
14	利用者への接遇及び対応	自転車の上段ラック等の駐車補助や朝夕の挨拶など、利用者への丁寧な対応に努めた。

努力又は改善が必要とした項目		評価理由
3	経費の管理、利用料金の徴収	仕様書に定める業務の一部が適切に実施されておらず、従業員による利用料金の不適切な取り扱いがあった。また、指定管理業務の初年度にも関わらず、事業計画書に定める時期に研修が実施されていなかった。
10	適切な施設運営の実施	
16	職員への研修の実施	

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

(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	39,364人 (前年度比：2,065人減)
利用料金の取扱	徴収委託制
実施自主事業	物品販売事業 (入浴用品、飲料水等の販売) 美容サービス事業 (カット・パーマ等の美容) リサイクルショップ事業 (障がい者雇用によるリサイクル品販売) ※ アロマセラピー事業 (障がい者雇用によるハンドリラクゼーション等) ※ ※新型コロナウイルス感染症の影響により、令和3年度は休止。

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4年3月
有効回答数/調査対象人数	49件 / 49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
47%	27%	26%	0%	100%

○脱衣所の清掃について

非常に良い	良い	普通	悪い	計
35%	33%	26%	6%	100%

○浴室の清掃について

非常に良い	良い	普通	悪い	計
33%	37%	24%	6%	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
57%	18%	25%	0%	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」「よく掃除されている」、評価の悪かった意見として、「他の利用者のマナーが気になることがある」などがあった。

3 施設運営の評価

(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>
1 1	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>
2 0	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

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	365日 (うち157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	52世帯 (令和4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4年3月実施
有効回答数/調査対象人数	50世帯 / 52世帯

(2) 集計結果

○要望への対応

とてもよい	よい	普通	よくない	悪い	無回答	計
26.0%	36.0%	24.7%	1.3%	1.3%	10.7%	100%

○施設の維持管理

とてもよい	よい	普通	よくない	悪い	無回答	計
24.8%	35.6%	32.0%	1.6%	0.4%	5.6%	100%

(3) アンケートでの主な意見

- ・管理人は、いつも丁寧に接して下さり、良くして頂いて感心しています。
- ・管理人は、敷地内の清掃や落ち葉の処理に努めており、ありがたい。
- ・自治会活動が休止しており、高齢者も多く、共用部分の清掃が難しくなっている。
- ・戸の開閉音がうるさい時がある。

3 施設運営の評価

(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、緑地帯の手入れや敷地内の清掃、入居者への接遇対応が適切に行われ、入居者からの評価も高い。また、入居者からの修繕の依頼や建物設備の保守点検等、施設の維持管理により入居者が安全・安心に生活できる住環境が保たれている。昨年度に引続き、新型コロナウイルス感染症対策のため、定期的な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157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、定期的な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

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	248日 (休館日数：117日) 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和3年4月26日～6月20日は休館
利用時間	午前10時から午後5時まで
利用者数	8,059人 (前年度比：1,539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3年8月～令和4年2月
有効回答数/調査対象人数	167件 / 167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 (98.8%)
- ・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 (100%)
- ・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 (97.6%)
- ・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 (79.6%)
- ・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 (99.4%)
- ・職員同士が協力し合っていると感じる人の割合 (100%)

(3) アンケートでの主な意見

- (雰囲気など) ・赤ちゃんの時から利用させてもらって、先生たちの温かい雰囲気に助けられました。ここでたくさん知り合いやママ友もできたので、そういうきっかけの場になっていると思います。
- (職員に対して) ・職員の方たちがいつも笑顔で優しい雰囲気で良いです。自然と話している間に相談が出来たりアドバイスがもらえるので嬉しいです。子どもの名前を覚えて下さったり、寄り添う感じで安心して利用させてもらっています。
- (相談など) ・実家が遠方なので、いつも育児の悩みや日々の出来事をお話しできたり、私の子育て生活には欠かせない場所として利用させていただきました。
- (環境など) ・コロナ禍でインスタグラムなど情報提供の場が増えたことで運営状況など分かりやすくなり、助かっています。

3 施設運営の評価

(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、事業所内研修を企画し、従事者の資質向上を行うなど、体制の充実を図っている。施設管理では、施設の適切な維持管理を図りながら省エネや緑化に取り組むとともに、利用者の協力を得ながら感染予防に適切に取り組んだ。サービス面では、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館等の影響により、利用者数や地域との連携の機会が減少したが、初来館の親子への新たな支援の試みや多様な自主事業等により、利用者に寄り添いながら支援するなど、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	利用者が安全に利用できるよう施設の維持管理、修理等に定期的に取り組むとともに、利用者の協力を得ながら検温、手洗い、消毒等の感染予防に取り組んだ。
13	利用者に対するサービスの向上	受け入れ担当スタッフを設置し、初来館の親子の利用ニーズを丁寧に聞き取り、子育て情報の即時提供や相談に応じる等、寄り添いながら支援を行った。
16	職員への研修の実施	コロナ禍で開催中止となる研修もある中、事業所内研修を企画し、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。
19	環境への配慮	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	多様な自主事業の実施や動画配信の取組により、利用者に寄り添い、子育て支援の充実という市の施策に貢献した。

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

(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 : 2,423件 イベント開催 : 155件 ※内訳：指定管理者62件 安満人倶楽部12件 その他持込81件 ※令和3年4月25日～6月20日の間(57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、カプセル玩具等)、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 47件 (大道芸グランプリ、ウォーターパーク、風鈴づくり、万華鏡づくり、ガンバ大阪サッカー教室、ヨガ教室、マジック教室、コスプレ大会、夏の怪談等)

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4年3月
有効回答数/調査対象人数	112件/112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	95%	5%	0%	100%
清潔さ	95%	5%	0%	100%
スタッフ対応	89%	11%	0%	100%

(3) アンケートでの主な意見

- ・楽しい、過ごしやすい、また来たい
- ・ふわふわドームが楽しい
- ・みんながルールを守って利用してほしい

3 施設運営の評価

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	<p>昨年度に続いて新型コロナウイルス感染症の影響を受けた時期もあったが、感染症対策を心掛けながら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。ただし、設備の点検や利用料金の徴収に一部不備が見られたため、次年度以降は基本的な管理運営にも十分注意しながら、魅力的な公園運営に努めるよう期待したい。</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	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。
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対策を心掛けながら、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感染症対策を心掛けながら、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。

努力又は改善が必要とした項目		評価理由
3	経費の管理、利用料金の徴収	設備点検や利用料金の徴収について、仕様通りに実施されていないケースが一部あった。なお、現在は市の指導・監督の下、改善されている。
6	施設の設備及び備品等の維持管理	
7	施設の安全管理への配慮	

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

(1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	257日 (休館日数：108日) ※ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和3年4月25日から6月20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	47,598人 (前年度比：4,596人増)
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	令和3年5月～令和4年2月(計9回)
有効回答数/調査対象人数	221件/305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、「こだわりの技！芥川の魚道！」では、遡上してくる魚たちが段差をのぼりやすくなるよう、市民・行政・博物館・研究者が協力して整備した魚道(さかなみち)を紹介し、観覧者からは「何となく見ていたものの意味が知れて楽しい」や「自然との調和を考え、芥川の魚を守る気持ちに感動しました」等の感想が寄せられた。

講座「自然と本と博物館」では、大学教授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「もっとクモのことが知りたくなりました」や「滑空するクモなど、とても面白かった」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「葛でリースが作れるとは思いませんでした」や「自然の材料で素敵なリースが出来て、良い経験ができました」等の感想が寄せられた。

3 施設運営の評価

(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>

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。
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성에応じた組織体制を整備している。
1 0 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。また、事業の経過報告等も迅速に行っている。
1 3 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。また、オンライン講座の実施や動画の配信等、様々な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。
1 4 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おり、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。また、大水槽改修工事による通行規制等をきめ細かくSNSで発信し、利用者への周知に取り組んだ。
1 6 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。
1 9 環境への配慮	照明設備のLED化等に取り組むとともに、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。
2 0 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組等を通じ、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。

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

(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	256日 (109日)	午前9時から午後9時まで	113,169人 (15,973人増)
総合スポーツセンター 陸上競技場	91日 (274日)	午前9時から 午後5時まで ※7、8月は午後7時まで	7,581人 (90人減)
総合スポーツセンター 青少年運動広場 <夜間照明>	255日 (110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>	59,605人 (322人増)
	<夜間照明> 252日 (113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>	256日 (109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>	40,463人 (3,312人増)
	<夜間照明> 256日 (109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	299日 (66日)	4、5、9月 午前9時から午後6時まで	13,655人 (1,106人減)
西大樋テニスコート	293日 (72日)	6、7、8月 午前9時から午後7時まで	24,583人 (1,735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	32,077人 (185人増)

施設名称	運営日数 (休館日数)	利用時間	利用者 (前年度比)
南大樋運動広場	246日 (119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	33,886人 (5,745人増)
堤運動広場 <夜間照明>	運動広場 256日 (109日)		45,780人 (7,651人増)
	体育館 255日 (110日)		
	<夜間照明> 256日 (109日)		
牧田運動広場	251日 (114日)		19,381人 (1,804人減)
庄所運動広場	235日 (130日)	24,536人 (182人増)	

※ 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。

- ・全運動施設を令和3年度は62日、令和2年度は61日休館した（所定休館日含む）。
- ・令和2年度は総合体育館トレーニングルームを7日閉鎖した。
- ・令和2年度は総合体育館小体育室3を32日閉鎖した。
- ・令和3年度は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及び市民プールの午後8時から午後9時及び堤運動広場夜間照明の利用を42日中止した。また、令和2年度は同様に利用を46日中止した。

(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11月29日～12月5日
調査対象人数	140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	65.3%	25.5%	9.2%	100%
設備、環境	59.3%	27.9%	12.8%	100%
清潔感	65.7%	30.0%	4.3%	100%
遊具、運動器具	44.3%	39.3%	16.4%	100%
職員の対応	61.4%	34.3%	4.3%	100%

(3) アンケートでの主な意見

○評価の良かった点

- ・使用料が安い。
- ・親切に対応してもらった。

○評価の悪かった点

- ・卓球台を増やしてほしい。
- ・弓道場が狭い、暑い、寒い。

3 施設運営の評価

(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が減少した昨年度より、利用者数は増加し、感染症対策を講じながらの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た。</p> <p>また、令和4年度からの次期指定管理者への業務の引継ぎを適切に行い、次期指定管理者の業務円滑化に寄与した。併せて、利用者に対しては、令和4年度からの変更に伴う周知を行う等、混乱を生じさせないよう適切に対応を行った。</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	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。
10 適切な施設運営の実施	市の指示に従い、次期指定管理者と連絡調整を行い、適切に業務の引継ぎを行った。
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だ。

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

(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	—
サッカー場 徴収委託制	257日 (108日)	午前9時から午後5時 (4月～6月、9月～3月)	8,545人 (1,083人増)
		午前9時から午後7時(7月、8月)	
テニスコート 徴収委託制		午前9時から午後6時(4月、5月、9月)	28,859人 (3,301人増)
		午前9時から午後7時(6月～8月)	
野球場 徴収委託制		午前9時から午後5時(10月～3月)	
		午前9時から午後6時(4月、5月)	10,517人 (2,480人増)
		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"> ・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)

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3年11月～令和3年12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

- ・見識が広がりました。こどもも自然に興味を湧いたことと思います。
- ・講師の方々の話が分かりやすく工作等も面白かった。

○施設運営について

- ・職員の対応が親切でした。
- ・気持ちよく利用させて頂いています。
- ・更衣室のシャワーのお湯の出が悪く、流れも悪い。

3 施設運営の評価

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	公園緑地や広場については、コロナ禍において自然を満喫できる環境として多くの来園者に利用され、自然を活用した自主事業も参加者からの好評を得ていた。また、スポーツ施設についても、稼働率の上昇やスポーツ関連イベントの再開などにより、利用者数が増加した。このような中、施設管理については、新型コロナウイルス感染症の感染対策の徹底なども適切に行われており、安全で良好な環境が維持された。

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	施設等の安全点検を確実に実施することに加え、新型コロナウイルス感染症対策等を適切に行うなど、安全管理に努めた。
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による緊急事態宣言等の影響により、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。

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

(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	—
体育館	257日 (108日)	午前9時から午後9時	64,177人 (7,682人増)
徴収委託制			
野球場		午前9時から午後6時(4月、5月)	11,395人 (2,697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
体育館	・運動あそび(12回)・親子で運動あそび(2回)・古曽部 DE リズムジャンプ kids(2回)・古曽部 DE リズムジャンプ ジュニア(2回) ・跳び箱チャレンジ(2回)・ZUMBA(8回)・癒しヨガ(3回)・じょいふるジャズダンス(4回)・バブリー歌ダンス(4回)・NIGHT YOGA(1回)・ZUMBA GOLD(4回)・くつろぎヨガ(3回)・やさしい台湾式ストレッチ(4回)・やさしいジャズダンス(4回)・歌謡体操(4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	令和3年11月～令和3年12月
有効回答数	118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	60.2%	25.4%	10.2%	3.4%	0.8%	100%
清潔度	67.8%	24.6%	6.0%	0.8%	0.8%	100%
職員対応	61.9%	24.6%	11.8%	1.7%	0%	100%

(3) アンケートでの主な意見

○自主事業について

- ・とてもわかりやすく、親しみやすく指導して下さり良かったです。
- ・体を動かして楽しかったので又参加したいです。
- ・スタッフがとても親切でありがたい。
- ・コロナ感染対策の中、教室が開催されてとても良かったです。

3 施設運営の評価

(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、一定期間スポーツ施設を閉鎖したが、稼働率は高く、昨年度と比較すると施設利用者は増加した。自主事業についても、感染対策を行った上で、様々な教室が開催され、参加者からは良い評価が得られた。</p> <p>また、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、安全で良好な施設環境が維持された。</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、体制づくりに努めた。
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、また指定管理者の交代を見据えて積極的に行われた。また、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た。
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、新型コロナウイルス感染症対策等を適切に行うなど、安全管理に努めた。
1 4	利用者への接遇及び対応	利用者からの苦情・要望の対応に加え、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た。
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

(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418人(前年度比：82人減) 生活管理指導短期宿泊事業(延べ利用者12人、延べ利用日数260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3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

職員の方が優しく世話をしてくれるので、安心して暮らせている。

季節のイベント事に参加するのが楽しい。毎回楽しみにしている。

弁当等ではなく、出来立ての温かい食事が食べられるのが嬉しいし、おいしい。

○評価の悪かった意見

食事の量が少ないと感じる。もう少し増やしてほしい。

施設の外に出て行うイベントを増やしてほしい。

3 施設運営の評価

(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、入所者向けイベントの開催など、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も踏まえ、引き続き入所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) 高槻市社会福祉協議会
所管課：健康福祉部 長寿介護課

1 施設の運営概要

(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	250日 (115日)	午前9時から 午後5時15分まで	7,703人(前年度比:3,074人増) うち、介護予防事業参加者数 804人(前年度比:582人増)
郡家老人福祉センター	166日 (199日)	午前9時から 午後5時15分まで	13,119人(前年度比:5,055人増) うち、介護予防事業参加者数 1,210人(前年度比:876人増)
春日老人福祉センター	166日 (199日)	午前9時から 午後5時15分まで	9,515人(前年度比:410人増) うち、介護予防事業参加者数 912人(前年度比:555人増)
山手老人福祉センター	166日 (199日)	午前9時から 午後5時15分まで	8,464人(前年度比:1,843人減) うち、介護予防事業参加者数 797人(前年度比:560人増)
芝生老人福祉センター	166日 (199日)	午前9時から 午後5時15分まで	9,195人(前年度比:1,537人増) うち、介護予防事業参加者数 998人(前年度比:737人増)

※ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和3年4月25日から6月20日まで休館、その後改修工事(富田を除く)のため、9月30日まで休館した。

(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4年3月
有効回答数/調査対象人数	521件/521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
63.1%	34.8%	2.1%	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】 定期的なイベント開催が楽しい。ICT講座でスマホを学べて嬉しい。
- 【郡家老人福祉センター】 リニューアル後の新しい企画が楽しい。施設が改装され綺麗で明るい。
- 【春日老人福祉センター】 新しい部屋「スタジオ100」が綺麗で明るく、新しい企画が楽しみ。
- 【山手老人福祉センター】 コロナ対策が徹底されて、施設が清潔。自由でのびのび活動できる。
- 【芝生老人福祉センター】 空調完備で快適。Wi-Fi環境で楽しみが増えた。

○評価の悪かった意見

- 【富田老人福祉センター】 スマホ講座が嬉しいが、今後内容をもっと充実して欲しい。
- 【郡家老人福祉センター】 手入れの行き届いた日本庭園を、もっと活用した企画をしてほしい。
- 【春日老人福祉センター】 体操等の企画を増やしてほしい。
- 【山手老人福祉センター】 自動販売機の設置を検討してほしい。
- 【芝生老人福祉センター】 終活関連の講座をより充実させてほしい。

3 施設運営の評価

(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、市との定期的な会議を実施する等密接な連携を行い、利用者増加に向けて事業運営に工夫をこらし、地域包括ケアシステム構築の拠点施設として、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、市や方面隊員とも密に連携している。
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、地域包括ケアシステム構築の拠点施設として、介護予防の推進や高齢者のICT推進に取り組んでいる。
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：高槻市社会福祉協議会グループ

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3年4月から、(社福)高槻市社会福祉協議会及び(社福)聖ヨハネ学園で組織した「高槻市社会福祉協議会グループ」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、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	227日（138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	218日（147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	33名（延べ利用者数	2,538名	前年比 616名増
	・外来訓練	137名（延べ利用者数	2,615名	前年比 62名増
	・放課後等デイサービス	23名（延べ利用者数	742名	前年比 116名減
	・保育所等訪問支援	12名（延べ利用者数	17名	前年比 1名増
	・障がい児相談支援	105名（延べ利用者数	231名	前年比 22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	10,098名	前年比 359名増
	・保育所等訪問支援	57名（延べ利用者数	102名	前年比 3名減
	・障がい児相談支援	100名（延べ利用者数	202名	前年比 5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"> ・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"> ・時間外保育事業：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、早朝及び延長での対応を行う。 ・療育相談事業：修了、卒園を問わず、他園等に所属する幼児と保護者に対し、定期的または必要に応じた相談支援を行っている。 ・地域子育て支援事業（園庭開放）：発達に何らかの課題を持つ幼児とその保護者を対象に平日午後の園庭を解放し、余暇を過ごす場を提供している。 ・地域子育て療育事業（3歳児親子教室・うさぎ組）：サポートを要する在宅の3歳児と保護者を対象に、保育幼稚園総務課、市立幼稚園との連携により、小集団活動の場所を提供し、相談対応や保護者間交流の場を設定している。

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4年2月～令和4年3月
有効回答数／調査対象人数	67件 / 82人

（2）集計結果

全体的に「大変良い」「良い」と答えた割合が約70%を占め、概ね良好な結果と評価できる。支援を必要とする児童を養育する保護者にとって、両施設がそれぞれに有益な社会資源となっていることがみてとれる。

（3）アンケートでの主な意見

- ・保育は個々にできていることをほめてもらったり、アドバイスがあったりと成長を感じられ、励みになり、今後はこうしようとか見通しが持てるし、やり方が学べる。
- ・子どもに対してだけではなく、親へのフォローもしっかりしているのでうの花園に通い始めてから、生活に余裕ができました。手のかかる子供達ですが、先生方はとてもよく頑張っていると思います。
- ・短縮療育の時、昼過ぎには帰ってくるので、家での過ごし方に困ってしまいます。
- ・要望になるかもしれませんが、親に対する勉強会（発達障害）を用意していただければ、日々の子育ての悩みなどが減ったり、イライラしたりしなくなるのでは？と感じていました。

3 施設運営の評価

（1）指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	指定管理者は、長年療育園の運営管理を務めてきた前指定管理者との事業統合により、障がい児に対する支援理念・体制を引き継ぎ、利用者にとってより有益な支援を一体的かつ効果的に提供した。本市の障がい児福祉分野における公的セーフティネットの役割を担う責務を果たしている。

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出来るように、業務の執行に必要な人員を確保している。
1 1 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発達支援体制の構築に努めている。
1 7 指定管理者の安定性及び継続性	高槻市社会福祉協議会は地域福祉の推進に取り組んできた経験を生かし、市と緊密に連携を図り事業を実施している。
2 0 社会的責任についての取組	医療的ケア児支援の協議の場への参画、コーディネータの養成等、公共施設を運営する立場から積極的に取り組んでいる。

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

(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)
高槻市立文化会館	258日	午前9時から 午後10時まで	155,634人 (前年度比 一人)
利用料金制	(定例50日、コロナ 休止57日)		
高槻市立総合市民交流 センター	296日	午前9時から 午後10時まで	123,664人 (前年度比 一人)
利用料金制	(定例12日、コロナ 休止57日)		
高槻市立生涯学習 センター	254日	午前9時から 午後10時まで	51,035人 (前年度比 一人)
利用料金制	(定例54日、コロナ 休止57日日)		

※運営日数について、新型コロナウイルス感染症対策に伴う措置として、令和3年4月25日～同年6月20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。

(2) 自主事業の実施状況

施設名称	実施自主事業
高槻市立文化会館	友の会運営事業、広告事業、清涼飲料水の自動販売機設置
高槻市立総合市民交流センター	清涼飲料水の自動販売機設置
高槻市立生涯学習センター	—

(3) 主催事業の実施状況

施設名称	実施自主事業
高槻市立文化会館	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36事業を実施
高槻市立総合市民交流センター	市民の文化活動を推進及び支援する事業としてサロンコンサートを実施
高槻市立生涯学習センター	高槻市民寄席、ランチタイム・ロビーコンサート等市民の文化活動を推進及び支援する事業や生涯学習事業として15事業を実施

2 利用者の声（アンケート結果など）

【高槻市立文化会館】

(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3年9月1日～令和3年9月15日 令和4年3月1日～令和4年3月15日 ② 令和3年度に主催した鑑賞事業（14事業）開催日
有効回答数／調査対象人数	①146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	71%	9%	2%	18%	100%
部屋の設備・備品	66%	14%	2%	18%	100%
部屋の清掃状態	69%	12%	0%	19%	100%
部屋の種類・バリエーション	69%	9%	1%	21%	100%
部屋の料金	62%	17%	2%	19%	100%
警備などの対応	64%	16%	1%	19%	100%
部屋以外の施設（トイレ、給湯室）	58%	18%	5%	19%	100%
部屋以外の施設（廊下・階段・ロビー）	56%	22%	2%	20%	100%
飲食施設（レストラン、自動販売機など）	52%	23%	5%	20%	100%
場所の分かりやすさ（案内表示など）	61%	18%	0%	21%	100%

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	99.3%	0.7%	100%

項目	満足 やや満足	不満 やや不満	計
職員の対応（電話）	99.3%	0.7%	100%
職員の対応（窓口）	99.4%	0.6%	100%
職員の対応（会場）	99.3%	0.7%	100%

(3) アンケートでの主な意見

- ①施設の機能充実等
- ②特に無し

【高槻市立総合市民交流センター】

(1) アンケート実施概要

アンケート名称	施設利用に関するアンケート
実施期間	令和3年9月1日～15日 令和4年3月1日～15日
有効回答数／調査対象人数	287件

(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	82%	16%	2%	0%	100%
部屋の設備・備品	74%	18%	5%	3%	100%
部屋の清掃状態	79%	17%	1%	3%	100%
部屋の種類・バリエーション	65%	26%	3%	6%	100%
部屋の料金	61%	24%	11%	4%	100%
警備などの対応	65%	28%	3%	4%	100%
部屋以外の施設（トイレ、給湯室）	55%	28%	14%	3%	100%
部屋以外の施設（廊下・階段・ロビー）	57%	36%	3%	4%	100%
飲食施設（レストラン、自動販売機など）	45%	42%	8%	5%	100%
場所の分かりやすさ（案内表示など）	69%	28%	1%	2%	100%

項目	良い やや良い	普通	やや悪い 悪い	無回答	計
職員の対応（電話）	79%	16%	1%	4%	100%
職員の対応（窓口）	81%	14%	2%	3%	100%
職員の対応（会場）	77%	19%	1%	3%	100%

(3) アンケートでの主な意見

- ①トイレを洋式に変えてほしい
- ②Wi-Fi環境の整備

【高槻市立生涯学習センター】

(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講座アンケート
実施期間	①令和3年9月1日～令和3年9月15日 令和4年3月1日～令和4年3月15日 ②令和3年度講座開催日
有効回答数／調査対象人数	①64件 ②540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	75%	13%	3%	9%	100%
部屋の設備・備品	55%	30%	6%	9%	100%
部屋の清掃状態	70%	20%	2%	8%	100%
部屋の種類・バリエーション	53%	31%	8%	8%	100%
部屋の料金	50%	34%	9%	6%	100%
警備などの対応	59%	30%	2%	9%	100%
部屋以外の施設（トイレ、給湯室）	47%	34%	11%	8%	100%
部屋以外の施設（廊下・階段・ロビー）	53%	36%	3%	8%	100%
飲食施設（レストラン、自動販売機など）	20%	45%	20%	14%	100%
場所の分かりやすさ（案内表示など）	45%	38%	8%	9%	100%

※構成比は小数点以下第1位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100%とはならない。

項目	良い やや良い	普通	悪い やや悪い	無回答	計
職員の対応（電話）	80%	11%	0%	9%	100%
職員の対応（窓口）	81%	13%	0%	6%	100%
職員の対応（会場）	78%	16%	0%	6%	100%

②講座アンケート

項目	とても良い 良い	普通	良くない あまり良くない	無回答	計
講座の感想	93%	2%	1%	4%	100%

(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初めて知ることが多く、新しい発見ができた。

今まで知らなかった自然豊かな高槻の魅力を知るきっかけになった。

子どもの中の知らなかった一面を知れました。とてもいい経験になりました。

3 施設運営の評価

(1) 指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	<p>令和2年度から引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響により、事業の中止や縮小を余儀なくされるなか、ひとつでも多くの事業を市民に届けようとし、施設を安全安心に利用できるよう感染症対策を徹底した。</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ったが、適切に三館の運営を行った。</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	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。
1.4 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。
1.8 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。
2.0 社会的責任についての取組	<p>令和3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事業もあったが、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。</p> <p>また、新規事業として、障がい者に対して創造・創作活動の発表と鑑賞の機会を提供し、市民交流を深めるなど魅力あるまちづくりのための美術展覧会「Takatsuki Art Challenge～創造するチカラ～」を本市と共同主催した。</p>

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

(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	14,361人 (前年度比：2,653人増)
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に係る予防接種関連業務

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3年7月16日～令和3年7月30日
有効回答数/調査対象人数	523件 / 871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
40%	51%	8%	1%	0%	100%

(3) アンケートでの主な意見

- ・職員さんすべて親切で説明もとても分かりやすかった。必要な薬も尋ねていただく配慮がありがたかった。
- ・初めてでしたが、早めの手当でお世話になりありがとうございます。
- ・待ち時間はあったが、医師、看護師の対応が丁寧で不安が和らぎました。
- ・受付での対応、接し方をもう少し考えてほしい。
- ・待合いが狭い。待合いにて隣でずっと咳をしている人がいて不安でした。
- ・病人を遠い駐車場から歩かせるのを改善してほしい。もう少し駐車場の数がほしい。

3 施設運営の評価

(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、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。
1 1	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。
1 2	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、コロナ禍以前と比較して利用者数が大幅に減少しているが、地域の医療機関が休診する日曜日において、同感染症に係る抗原検査を実施し、地域の診療・検査体制の確保に寄与した。
1 4	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。
1 7	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。
2 0	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

(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196日
利用時間	週2日(火・木曜日) 午後2時～4時
利用者数	1,736人 (前年度比:77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3年11月～令和3年12月
有効回答数/調査対象人数	176件 / 193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
93%	6%	1%	100%

(3) アンケートでの主な意見

- ・スタッフの対応が良い。
- ・希望する日に予約が取れる時と取れない時がある。

3 施設運営の評価

(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1～2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。