

付 属 資 料

令和4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4年度の導入状況	付	1
4 令和4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	37

## 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4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4年度末時点では、47施設において指定管理者が指定されています。

指定管理者候補者の選定方法としては、公募施設31施設、特定（非公募）施設16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、25施設（公募施設18、特定施設7）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4年度の管理運営概況

令和4年度（令和4年4月～令和5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4年度の利用状況については、令和3年度まで行っていた新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休止・休館等を行わなかったこともあり、指定管理者制度導入施設の利用者数はコロナ禍前の水準に戻りつつあります。また、各施設においては、消毒の徹底などの感染症対策を行った上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

利用者数は回復傾向となったものの、電気料金・ガス料金等の物価高騰の影響により、収支状況については、施設全体では黒字が19施設、赤字が28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5施設、赤字が26施設となりました。なお、赤字の施設に対しては、基本協定に基づく指定管理者との協議により、電気料金・ガス料金の高騰分に対する支援を令和5年度に実施することとしています。

（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、安満遺跡公園は総合評価で「A評価（水準以上と認められ、効果的な施設運営が行われた。）」、その他の施設においては「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

指定管理者制度導入施設の利用者数は回復傾向にあるものの、電気料金・ガス料金等の物価高騰の影響により、47施設中28施設で収支赤字が生じました。令和5年度においては、物価高騰など、施設の管理運営に影響を与える事象を引き続き注視し、安定した管理運営に努めます。また、過去には、指定期間中に指定を取り消し、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5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	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 三菱電機ビルソリューションズ(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	高槻市立摂津富田駅前自転車駐車場								
	9	高槻市営桃園町駐車場								
	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	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
	14	高槻市立上牧駅自転車駐車場								
	15	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
	16	高槻市営川西住宅	5	H29.12.19	H30.2.20	H30.4.1		TA共同事業体		住宅課
	17	高槻市立庄所子育てすくすくセンター	5	R3.12.15	R4.1.25	R4.4.1	○	(社福)照治福祉会		子育て総合支援センター
	18	安満遺跡公園	10	H30.12.19	H31.1.21	H31.3.23	○	安満遺跡公園パートナーズ		歴史にぎわい推進課
	19	高槻市立総合スポーツセンター 総合体育館	5	R3.12.15	R4.3.3	R4.4.1	○	高槻みらい創造パートナーズ	一括募集	文化スポーツ振興課 公園課
	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								
	30	萩谷総合公園 (サッカー場・野球場・テニスコートを含む)								
	31	古曽部防災公園								

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	32	高槻市立自然博物館	5	R3.12.15	R4.2.22	R4.4.1		あくあびあ芥川共同活動体		地域教育青少年課
	33	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
	34	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	
	35	高槻市立郡家老人福祉センター								
	36	高槻市立春日老人福祉センター								
	37	高槻市立山手老人福祉センター								
	38	高槻市立芝生老人福祉センター								
	39	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
	40	高槻市立うの花療育園	5	R2.12.15	R3.3.8	R3.4.1	○	(公財)高槻市文化スポーツ振興事業団	一括指定	文化スポーツ振興課
	41	高槻市立文化会館 [現代劇場(市民会館・文化ホール)]								
	42	高槻市立総合市民交流センター								
	43	高槻市立生涯学習センター								
	44	高槻城公園芸術文化劇場 南館								
	45	高槻城公園(中央エリア・北エリア)								
46	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	
47	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.33)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4年度	令和3年度	比較	増減率(%)
公募施設	スポーツ施設	930,301 人	196,142 人	734,159	374.3
	基盤施設(自動車駐車場)	734,368 台	711,147 台	23,221	3.3
	基盤施設(自転車駐車場)	2,336,797 台	2,188,964 台	147,833	6.8
	基盤施設(住宅)	53 世帯	52 世帯	1	1.9
	社会福祉施設(福祉)	48,907 人	47,423 人	1,484	3.1

※ 令和3年度の「公募施設：基盤施設(自転車駐車場)」に、業務委託にて運営した「上牧駅自転車駐車場」の利用台数を含む。

特定施設	スポーツ施設	0 人	538,209 人	△ 538,209	△ 100.0
	文教施設	511,734 人	377,931 人	133,803	35.4
	社会福祉施設(医療・介護・福祉)	135,989 人	80,623 人	55,366	68.7

合計	スポーツ施設	930,301 人	734,351 人	195,950	26.7
	基盤施設(自動車駐車場)	734,368 台	711,147 台	23,221	3.3
	基盤施設(自転車駐車場)	2,336,797 台	2,188,964 台	147,833	6.8
	基盤施設(住宅)	53 世帯	52 世帯	1	1.9
	文教施設	511,734 人	377,931 人	133,803	35.4
	社会福祉施設	184,896 人	128,046 人	56,850	44.4

施設別利用状況一覧 【令和4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4年度	令和3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	82,443 人	60,564 人	21,879	36.1	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	62,283 人	47,995 人	14,288	29.8	スイミングスクール等
	3	高槻市立市民プール	112,782 人	87,583 人	25,199	28.8	水泳・アクアピクス・ヨガ教室等
	4	高槻市立高槻自転車駐車場	288,774 台	289,199 台	△ 425	△ 0.1	
	5	高槻市立高槻駅南自転車駐車場	47,456 台	45,170 台	2,286	5.1	
	6	高槻市立紺屋町第2自転車駐車場	214,020 台	194,095 台	19,925	10.3	
	7	高槻市立高槻駅北第2自転車駐車場	248,774 台	243,095 台	5,679	2.3	
	8	高槻市立撰津富田駅前自転車駐車場	499,736 台	482,774 台	16,962	3.5	
	9	高槻市営桃園町駐車場	220,469 台	209,018 台	11,451	5.5	
	10	高槻市立紺屋町自転車駐車場	556,280 台	493,399 台	62,881	12.7	
	11	高槻市営高槻駅南立体駐車場	56,503 台	52,823 台	3,680	7.0	
	12	高槻市立高槻駅北地下自転車駐車場	353,880 台	321,043 台	32,837	10.2	
	13	高槻市営高槻駅北地下駐車場	457,396 台	449,306 台	8,090	1.8	
	14	高槻市立上牧駅自転車駐車場	127,877 台	120,189 台	7,688	6.4	令和3年度は業務委託にて運営し、令和4年度から指定管理者制度を導入
	15	高槻市立ひかり湯	37,791 人	39,364 人	△ 1,573	△ 4.0	入浴用品、飲料水の販売等
	16	高槻市営川西住宅	53 世帯	52 世帯	1	1.9	
	17	高槻市立庄所子育てすくすくセンター	11,116 人	8,059 人	3,057	37.9	家庭訪問型子育て支援等
	18	安満遺跡公園	—	—	—	—	
	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	523,435 人	414,716 人	108,719	26.2	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 (サッカー場・野球場・テニスコートを含む)	59,186 人	47,921 人	11,265	23.5	
	31	古曽部防災公園	90,172 人	75,572 人	14,600	19.3	
特 定 施 設	32	高槻市立自然博物館	67,304 人	47,598 人	19,706	41.4	ミュージアムショップ、北摂地域の魚類調査等
	33	高槻市立養護老人ホーム	343 人	418 人	△ 75	△ 17.9	
	34	高槻市立富田老人福祉センター	11,090 人	7,703 人	3,387	44.0	
	35	高槻市立郡家老人福祉センター	27,777 人	13,119 人	14,658	111.7	
	36	高槻市立春日老人福祉センター	19,313 人	9,515 人	9,798	103.0	
	37	高槻市立山手老人福祉センター	15,778 人	8,464 人	7,314	86.4	
	38	高槻市立芝生老人福祉センター	25,148 人	9,195 人	15,953	173.5	
	39	高槻市立療育園	5,580 人	5,912 人	△ 332	△ 5.6	外来相談、補装具相談
	40	高槻市立うの花療育園	9,731 人	10,200 人	△ 469	△ 4.6	延長/一時対応、卒園児フォロー相談等
	41	高槻市立文化会館 [現代劇場(市民会館・文化ホール)]	167,346 人	155,634 人	11,712	7.5	
	42	高槻市立総合市民交流センター	195,523 人	123,664 人	71,859	58.1	
	43	高槻市立生涯学習センター	78,382 人	51,035 人	27,347	53.6	
	44	高槻城公園芸術文化劇場 南館	3,179 人	—	—	—	令和5年3月18日に開館
	45	高槻城公園(中央エリア・北エリア)	—	—	—	—	
	46	高槻島本夜間休日応急診療所	19,475 人	14,361 人	5,114	35.6	
	47	高槻市立口腔保健センター	1,754 人	1,736 人	18	1.0	

※ No. 30～31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



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	586,921,191	683,366,094	△ 96,444,903	0	16
	基盤施設（自動車駐車場）	89,230,000	98,081,000	△ 8,851,000	1	2
	基盤施設（自転車駐車場）	112,231,000	118,058,075	△ 5,827,075	3	5
	基盤施設（住宅）	6,179,740	7,815,959	△ 1,636,219	0	1
	基盤施設（公園）	186,961,947	176,427,496	10,534,451	1	0
	社会福祉施設（福祉）	32,977,322	34,182,619	△ 1,205,297	0	2
	小計	1,014,501,200	1,117,931,243	△ 103,430,043	5	26
特定施設	文教施設	717,037,550	651,643,628	65,393,922	6	0
	社会福祉施設（医療・介護・福祉）	1,404,752,061	1,360,765,269	43,986,792	8	2
	小計	2,121,789,611	2,012,408,897	109,380,714	14	2
合計	スポーツ施設	586,921,191	683,366,094	△ 96,444,903	0	16
	基盤施設（自動車駐車場）	89,230,000	98,081,000	△ 8,851,000	1	2
	基盤施設（自転車駐車場）	112,231,000	118,058,075	△ 5,827,075	3	5
	基盤施設（住宅）	6,179,740	7,815,959	△ 1,636,219	0	1
	基盤施設（公園）	186,961,947	176,427,496	10,534,451	1	0
	文教施設	717,037,550	651,643,628	65,393,922	6	0
	社会福祉施設	1,437,729,383	1,394,947,888	42,781,495	8	4
	総合計	3,136,290,811	3,130,340,140	5,950,671	19	28

施設別収支状況一覧【令和4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	81,068,705 (53,000,000)	83,121,676	△ 2,052,971	○	無
	2	高槻市立番田熱利用センター	35,309,886 (21,525,000)	40,774,495	△ 5,464,609	○	無
	3	高槻市立市民プール	172,773,874 (100,969,000)	184,419,540	△ 11,645,666	○	無
	4	高槻市立高槻自転車駐車場	11,420,000	12,317,000	△ 897,000		—
	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	10,127,000	1,623,000	—	—
	7	高槻市立高槻駅北第2自転車駐車場	13,600,000	14,928,000	△ 1,328,000		—
	8	高槻市立摂津富田駅前自転車駐車場	17,480,000	16,631,000	849,000		—
	9	高槻市宮桃園町駐車場	17,400,000	17,636,000	△ 236,000		—
	10	高槻市立紺屋町自転車駐車場	25,620,000	28,767,000	△ 3,147,000		—
	11	高槻市宮高槻駅南立体駐車場	34,850,000	32,830,000	2,020,000	—	—
	12	高槻市立高槻駅北地下自転車駐車場	24,150,000	27,819,000	△ 3,669,000		—
	13	高槻市宮高槻駅北地下駐車場	36,980,000	47,615,000	△ 10,635,000		—
	14	高槻市立上牧駅自転車駐車場	8,211,000	7,469,075	741,925	—	—
	15	高槻市立ひかり湯	16,780,000	17,918,869	△ 1,138,869	—	—
	16	高槻市宮川西住宅	6,179,740	7,815,959	△ 1,636,219	—	—
	17	高槻市立庄所子育てすくすくセンター	16,197,322 (13,530,000)	16,263,750	△ 66,428	○	無
	18	安満遺跡公園	186,961,947 (81,053,920)	176,427,496	10,534,451	○	有
	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					
	25	高槻市立郡家テニスコート	297,768,726 (137,830,000)	375,050,383	△ 77,281,657	○	無
	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 (サッカー場・野球場・テニスコートを含む)					
	31	古曽部防災公園					

(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	32	高槻市立自然博物館	53,143,590 (52,500,000)	52,988,347	155,243	—	—
	33	高槻市立養護老人ホーム	178,826,533 (154,755,000)	164,055,890	14,770,643	○	有
	34	高槻市立富田老人福祉センター	21,996,920 (21,976,000)	20,825,178	1,171,742	—	有
	35	高槻市立郡家老人福祉センター	39,274,000 (39,064,000)	35,835,654	3,438,346		
	36	高槻市立春日老人福祉センター	25,484,000 (25,442,000)	21,882,044	3,601,956		
	37	高槻市立山手老人福祉センター	44,051,000 (43,933,000)	40,155,650	3,895,350		
	38	高槻市立芝生老人福祉センター	22,562,000 (22,542,000)	20,501,710	2,060,290		
		介護予防事業（5施設合計）	17,946,000	16,280,837	1,665,163		
	39	高槻市立療育園	144,378,030 (143,769,000)	125,642,189	18,735,841	—	有
	40	高槻市立うの花療育園	163,851,877 (162,400,000)	166,062,106	△ 2,210,229	—	—
	41	高槻市立文化会館 [現代劇場（市民会館・文化ホール）]	663,893,960 (529,702,568)	598,655,281	65,238,679	○	有
	42	高槻市立総合市民交流センター					
	43	高槻市立生涯学習センター					
	44	高槻城公園芸術文化劇場 南館					
	45	高槻城公園（中央エリア・北エリア）					
	46	高槻島本夜間休日応急診療所	703,070,701 (190,000,000)	706,589,113	△ 3,518,412	○	無
	47	高槻市立口腔保健センター	43,311,000	42,934,898	376,102	—	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.18の施設については、超過収益が生じた場合は当該収益の50%を公園の管理運営費に還元（市に納付又は市民サービス等に還元）している。

※ No. 33～38の施設については、剰余金全額を市に納付している。

※ No.46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.47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4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4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かった。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、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4年度実績】

対象施設名	評価項目	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	合計点	総合評価
		施設の設置目的の達成	業務執行体制の確保	経費の管理、利用料金の徴収	関係法令の遵守	適切な労務管理	施設の設備及び備品等の維持管理	施設の安全管理への配慮	緊急時への準備及び対応	個人情報保護の確保・情報公開	適切な施設運営の実施	効率的運営及び効率化への取組	利用状況の達成	利用者に対するサービスの向上	利用者への接遇及び対応	苦情処理等への対応の取組	職員への研修の実施	指定管理者の安定性及び継続性	施設運営の安定性及び継続性	環境への配慮	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	3	4	3	3	3	3	4	4	63	B
付17	市民プール	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	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	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	65	B
付21	桃園町駐車場ほか4施設	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	64	B
付23	高槻市立上牧駅自転車駐車場	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	66	B
付25	ひかり湯	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	63	B
付27	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29	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31	安満遺跡公園	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	3	3	3	4	4	4	3	4	70	A
付33	総合スポーツセンター総合体育館ほか10施設、萩谷総合公園、古曾部防災公園	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	2	3	4	64	B
付37	自然博物館	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	69	B
付39	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41	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43	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45	文化会館ほか4施設	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	66	B
付50	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52	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（令和4年度）

## (1) 運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	301日（休館日数：64日）
利用時間	午前10時から午後8時まで（日曜：午前10時から午後4時30分まで）
利用者数	82,443人（前年度比：21,879人増）
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4年8月22日～8月28日
有効回答数／調査対象人数	208件 / 225人

## (2) 集計結果

非常に良い	良い	悪い	非常に悪い	計
23%	76%	1%	0%	100%

## (3) アンケートでの主な意見

## ○好意的な意見

- ・とても良い施設です。これからもなくならないで欲しいです。
- ・下の子が3歳になったらすぐに習いたい。

## ○要望的な意見

- ・駐車料金を無料にして欲しい。
- ・駐車料金を払っていた小屋が老朽化しており、周りに草が生え、水も流れておらず、寂れた雰囲気。

### 3 施設運営の評価（令和4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っている。令和4年度は、新型コロナウイルス感染症の影響のあった前年度から利用者数が36%増加し、令和元年度比85%まで回復を果たしている。</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とともに、ベビースイミングなど地域特性等を踏まえた新たな事業を行い、施設利用者の増加を図っている。</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	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を確実に立案、遵守、徹底することにより、利用者の安全を確保した。また、施設内の盗難防止、怪我人の対応についても迅速である。
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、サービスの向上にいかすことで、スタッフのサービスに対する満足度の維持向上を図っている。
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、接遇の向上を図り、満足度の向上を実現している。特に接遇に関しては評価が高い。
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た結果、前年度比5.2%の削減を実現し、たかつきエコオフィスの目標を達成した。



指定管理者：株式会社エヌ・エス・アイ  
三菱電機ビルソリューションズ株式会社  
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	345日 (休館日数：20日) ○大阪府の施設点検に係る休館 令和4年4月11日～令和4年4月12日 計2日 令和4年11月14日～令和4年11月25日 計12日 ○年末年始に係る休館 令和4年12月29日～令和5年1月3日 計6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	62,283人 (前年度比：14,288人増)
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11月28日～令和4年12月11日
有効回答数	294件

## (2) 集計結果

	満足	やや満足	やや不満	不満	未記入	計
スタッフの受付態度	71.4%	14.0%	1.4%	0%	13.2%	100%
施設の清掃度合い	54.4%	25.5%	5.1%	0.3%	14.7%	100%

### (3) アンケートでの主な意見

- スタッフについて
  - ・コーチもやさしくその都度声をかけてくれます。
  - ・生徒に対しての先生の数が少ないと思います。
  - ・泳いでいる時以外も楽しく声掛けしてくれて気分が良いです。子どもも喜んで来ています。
- 施設について
  - ・脱水機を設置してほしい。
  - ・洋式トイレを増やしてほしい。
  - ・観覧席に椅子があるとうれしい。
  - ・清掃の回数が少ないのではないかと感じる
  - ・トイレがもう少し整備されていると良いと思います。
- その他
  - ・土曜日の遊泳終了が17:30なのは時間が短い。
  - ・クラス分け・指導の基準が不明確。
  - ・子供たちの状況についてコーチと話せる時間があると嬉しい。
  - ・交流会のようなイベントがあれば有料でも参加したい。

## 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	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・運営を行った。

優れているとした項目		評価理由
14	利用者への接遇及び対応	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高い満足度を維持している。
19	環境への配慮	節電に努め、たかつきエコオフィスプランに規定されている「エネルギー使用量の前年度比1%削減」の目標を超えて、約2.4%の削減に成功した。
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よう努めた。

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	315日 (休館日数：50日)
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	112,782人 (前年度比：25,199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設置

## 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	体力づくり教室参加者アンケート
実施期間	令和4年6月1日～6月24日、11月25日～12月15日、 令和5年3月1日～3月25日
調査対象人数	668人

## (2) 集計結果

## ○運動用具について

非常に満足	満足	どちらとも いえない	不満	非常に不満	計
25%	56%	17%	2%	0%	100%

## ○受付スタッフ・監視員・指導員の対応はよい

非常に満足	満足	どちらとも いえない	不満	非常に不満	計
54%	44%	2%	0%	0%	100%

## ○当施設は清潔で、よく手入れされている

非常に満足	満足	どちらとも いえない	不満	非常に不満	計
30%	54%	14%	2%	0%	100%

## (3) アンケートでの主な意見

## ○評価の良かった意見

- ・教室の指導が丁寧で分かりやすい。
- ・清掃、ロッカーの間隔の設け方、消毒やふき取りなど、丁寧に行っていた。

## ○評価の悪かった意見

- ・施設自体が老朽化している。
- ・他の施設では新しいマシンが導入されている。

### 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>施設の休館期間（令和3年4月25日から6月20日まで）や利用人数の制限があった前年度と比べ、令和4年度は、利用者数や利用料金収入が増加した。</p> <p>同法人が管理する他の施設との情報共有を行い、本施設の管理にいかすとともに、必要に応じて市と連携し、適切な施設管理体制がとられる等、指定管理者として長年蓄積されたノウハウをいかすことで、概ね良好な管理運営が行われた。コロナ禍以前まで利用状況が回復していないことや、光熱費の高騰の影響もあり、赤字収支となっているが、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
8	緊急時への準備及び対応	<p>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。</p> <p>設備が老朽化する中で、設備が故障した際も利用者に影響が出ないように適切に対応している。</p>
13	利用者に対するサービスの向上	<p>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・実施時間帯等にいかしている。また、各現場に連絡ノートを設置し、気付きや引継ぎ事項等の情報共有を行っている。</p>
14	利用者への接遇及び対応	<p>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、自主事業の教室においても、講師の指導等を評価する声が多い。</p>
15	苦情処理等への対応の取組	<p>法人が受託している他の指定管理施設の責任者と、実際の現場で発生した苦情や要望等について情報共有する場を設け、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、市との情報共有もスムーズに行っている。</p>

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	288,774台
徴収委託制	(0日)	翌日午前6時まで	(425台減)
高槻駅南自転車駐車場	365日	午前6時から	47,456台
徴収委託制	(0日)	翌日午前6時まで	(2,286台増)
紺屋町第2自転車駐車場	365日	午前6時から	214,020台
徴収委託制	(0日)	翌日午前6時まで	(19,925台増)
高槻駅北第2自転車駐車場	365日	午前6時から	248,774台
徴収委託制	(0日)	翌日午前6時まで	(5,679台増)
摂津富田駅前自転車駐車場	365日	午前6時から	499,736台
徴収委託制	(0日)	翌日午前6時まで	(16,962台増)

(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（無人管理の高槻駅南を除く）

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5年2月20日～3月4日
有効回答数	559件

(2) 主な集計結果

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	計
施設の清掃	36.8%	57.2%	4.5%	0.4%	1.1%	100%
従業員の接客態度	47.1%	48.1%	1.4%	0.5%	2.9%	100%

(3) アンケートでの主な意見

- 【共通】・従業員の対応が親切 ・駐車スペースや通路が狭い ・ゲートの開放時間を長くしてほしい  
 【高槻】・雨漏りがする ・空気入れが便利 【北2】・階段が滑りやすい  
 【紺2】・3階に屋根が欲しい ・キャッシュレス決済に対応してほしい  
 【摂津富田】・1階で利用したい ・高齢者優先スペースを拡大してほしい

### 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>定期利用枠の空き状況を指定管理者のホームページに掲載し、施設運営の効率化に取り組むとともに、電動アシスト自転車用充電器の設置などの利用者に対するサービス向上に取り組んだ。また、市と連携した自転車安全利用に係る啓発活動も積極的に実施した。</p> <p>さらに、常に利用者への挨拶や清掃に努めた結果、利用者アンケートにおいて高い評価を得た。</p> <p>運営面としては、新型コロナウイルス感染症対策を徹底しながら、上記の積極的な取組を実施し、前年度比約4万5千台増の約130万台の施設利用があった。</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	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。
1 1	効率的運営及び効率化への取組	定期利用希望者が効率的に契約できるように定期利用枠の空き状況を指定管理者のホームページに掲載し、施設運営の効率化に取り組んだ。
1 3	利用者に対するサービスの向上	紺屋町第2自転車駐車場における電動アシスト自転車用充電器の設置など、利用者サービスの向上に取り組んだ。 また、利用者アンケートの回収数を昨年度より大幅に増加させ、積極的に利用者ニーズの把握に努めた。
1 4	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結果、利用者アンケートにおいて約95%の方が従業員の接客態度に満足しているという評価を得た。
2 0	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」において啓発グッズの配布を行うなど、市と連携した積極的な取組を行った。

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	360日	午前8時から	220,469台
徴収委託制	(5日)	午後10時15分まで	(11,451台増)
紺屋町自転車駐車場	364日	午前6時から	556,280台
徴収委託制	(1日)	午後11時まで	(62,881台増)
高槻駅南立体駐車場	361日	午前6時から	56,503台
徴収委託制	(4日)	午後11時まで	(3,680台増)
高槻駅北地下自転車駐車場	365日	午前6時から	353,880台
徴収委託制	(0日)	翌日午前0時30分まで	(32,837台増)
高槻駅北地下駐車場	365日	午前7時から	457,396台
徴収委託制	(0日)	翌日午前0時30分まで	(8,090台増)

(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5年2月20日～3月4日
有効回答数	532件

(2) 集計結果

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	計
施設の清掃	59.4%	34.6%	3.2%	1.9%	0.9%	100%
従業員の接客態度	62.8%	29.1%	3.0%	1.1%	4.0%	100%

(3) アンケートでの主な意見

【共通】・従業員の対応が親切

【桃園】・駐車スペースが狭い ・場内が暗い

【紺屋町】・24時間営業にしてほしい ・混雑時の誘導をスムーズにしてほしい

【北地下(転)】・自転車に乗ったままの人を注意してほしい

【北地下(車)】・空室があるのに満車となっていることがある

### 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>自転車駐車場の定期利用枠の空き状況を指定管理者のホームページに掲載し、施設運営の効率に取り組むとともに、電動アシスト自転車用充電器の設置などの利用者に対するサービス向上に取り組んだ。また、市と連携した自転車安全利用に係る啓発活動も積極的に実施した。</p> <p>さらに、常に利用者への挨拶や清掃に努めた結果、利用者アンケートにおいて高い評価を得た。</p> <p>しかしながら、高槻駅北地下自転車駐車場において従業員の出勤遅延により規定の開場時間が遅れる事案があった。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、新型コロナウイルス感染症対策を徹底しながら、上記の積極的な取組を実施し、前年度比約12万台増の約164万台の施設利用があった。</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	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。
1 1	効率的運営及び効率化への取組	定期利用希望者が効率的に契約できるように自転車駐車場の定期利用枠の空き状況を指定管理者のホームページに掲載し、施設運営の効率化に取り組んだ。
1 3	利用者に対するサービスの向上	高槻駅北地下自転車駐車場における電動アシスト自転車用充電器の設置など、利用者サービスの向上に取り組んだ。 また、利用者アンケートの回収数を昨年度より大幅に増加させ、積極的に利用者ニーズの把握に努めた。
1 4	利用者への接遇及び対応	自転車の上段ラック等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結果、利用者アンケートにおいて約92%の方が従業員の接客態度に満足しているという評価を得た。
2 0	社会的責任についての取組	高槻まつり期間中、桃園町駐車場を市民やボランティアスタッフのための自転車置き場として適切な運営に努めるとともに、毎月15日の「自転車安全利用の日」において啓発グッズの配布を行うなど、市と連携した積極的な取組を行った。

努力又は改善が必要とした項目		評価理由
1 0	適切な施設運営の実施	高槻駅北地下自転車駐車場において従業員の出勤遅延により規定の開場時間が遅れる事案があった。



指定管理者：株式会社高淨

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

運営日数 (休館日数)	365日 (0日)
利用時間	午前4時30分から翌日午前0時30分まで (うち、無人管理時間帯) 6日～19日：午前1時から午後3時30分まで 午後7時から翌日午前0時30分まで 20日～翌月5日：午後0時から午後3時30分まで 午後8時から翌日午前0時30分まで
利用台数	127, 877台 (7, 688台増)
利用料金の取扱	徴収委託制

## (2) 自主事業の実施状況

- ・近隣電柱での施設の広告の実施
- ・3階窓ガラスを活用した施設の広告の実施
- ・3階未利用スペースを活用した障がい者福祉団体による物品販売会の開催

## 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12月9日～令和5年1月15日
有効回答数	151件

## (2) 集計結果

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	計
施設の清掃	88.1%	11.2%	0.0%	0.0%	0.7%	100%
従業員の接客態度	94.7%	4.6%	0.0%	0.0%	0.7%	100%

## (3) アンケートでの主な意見

## ○従業員について

- ・従業員の対応がよい

## ○施設・設備について

- ・電動の空気入れを設置してほしい
- ・施設がきれい

## ○その他

- ・従業員の常駐時間を増やしてほしい
- ・キャッシュレス決済に対応してほしい
- ・回数券を販売してほしい

### 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>指定管理者制度を導入して1年目の施設であるが、カーブミラーの設置により施設の安全管理に配慮するとともに、緊急対応の体制を整備し、無人管理時間帯の機械トラブルにも適切な対応を行った。また、利用者増加に向けた積極的な広報活動に加え、市と連携した自転車安全利用に係る啓発活動も積極的に実施した。</p> <p>さらに、常に利用者への挨拶や清掃に努めた結果、利用者アンケートにおいて高い評価を得た。</p> <p>運営面としては、新型コロナウイルス感染症対策を徹底しながら、上記の積極的な取組を実施し、前年度比約8千台増の約13万台の施設利用があった。</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	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し修繕を行うとともに、施設及び施設周辺の清掃に努めた。
7	施設の安全管理への配慮	場内にカーブミラーを設置し、施設内での利用者同士の事故の未然防止を図った。
8	緊急時への準備及び対応	緊急対応の体制を整備し、無人管理時間帯の機械トラブルにも適切な対応を行った。
1 1	効率的運営及び効率化への取組	駐車エリアを見直し、自動二輪車の駐車台数を拡大して利用者の増加を図るとともに、3階での窓ガラス広告や近隣での電柱広告掲示を行い、利用者増加に向けた広報活動に努めた。
1 4	利用者への接遇及び対応	朝夕の挨拶など、利用者への丁寧な対応に努めた結果、利用者アンケートにおいて約99%の方が従業員の接客態度に満足しているという評価を得た。
2 0	社会的責任についての取組	<p>毎月15日の「自転車安全利用の日」に、場内において自転車の安全利用を促すアナウンスを流すとともに啓発グッズの配布を行うなど、市と連携した積極的な取組を行った。</p> <p>また、障がい者福祉団体と連携し、3階の未利用スペースを活用した物品販売会の開催を企画・運営した。</p>

指定管理者：(株)高浄

所管課：健康福祉部 福祉政策課

## 1 施設の運営概要

## (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	37,791人 (前年度比：1,573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) ※ アロマテラピー事業 (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4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5年3月
有効回答数/調査対象人数	60件 / 60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
53%	30%	17%	0%	100%

## ○脱衣所の清掃について

非常に良い	良い	普通	悪い	計
47%	38%	15%	0%	100%

## ○浴室の清掃について

非常に良い	良い	普通	悪い	計
38%	42%	20%	0%	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
60%	28%	12%	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」「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」などがあつた。

また、清掃に関しては「悪い」評価が全くなかつた。

### 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	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く貢献している。

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

指定管理者：T A 共同事業体

所管課：都市創造部 住宅課

## 1 施設の運営概要

## (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	53世帯 (令和5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5年3月実施
有効回答数/調査対象人数	50世帯 / 53世帯

## (2) 集計結果

## ○要望への対応

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
40.7%	10.0%	34.0%	2.0%	3.3%	10.0%	100%

## ○施設の維持管理

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
40.4%	12.4%	38.4%	0.0%	1.2%	7.6%	100%

## (3) アンケートでの主な意見

- ・管理人は、いつもよく相談に乗っていただき、すぐに手を打って下さるのに感心しています。
- ・管理人は、こまめに住宅周辺の芝生の手入れや植木の剪定をして下さり、ありがたく思います。
- ・来客者専用区画以外に車を止められていることがあり、居住者の車を止めにくい。
- ・人それぞれの生活習慣があるかと思いますが、戸の開閉音がうるさい時があるので、お互いに気を付けましょう。

### 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、入居者からの修繕依頼への対応や入居者への接遇対応が丁寧に行われ、入居者からの評価も高い。また、緑地帯の手入れや敷地内の清掃、建物設備の保守点検等が適切に行われ、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。緊急時においては、被害を想定した準備がなされ、新型コロナウイルス感染症対策においても、適切な対応が行われた。</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	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依頼への対応、緑地帯の剪定等が適切に執行されており、施設の維持管理に努め快適な住環境が保たれている。
8	緊急時への準備及び対応	緊急時における対応が適切に定められており、被害を想定した準備がなされ、台風接近時には倒木の恐れのないよう高木の固定を行うなど、迅速かつ適切に対応し、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	293日 (休館日数：72日)
利用時間	午前10時から午後5時まで
利用者数	11,116人 (前年度比：3,057人増)
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4年8月～令和5年12月
有効回答数/調査対象人数	200件 / 200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 (99.0%)
- ・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 (99%)
- ・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 (96.5%)
- ・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 (91.0%)
- ・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 (97.5%)
- ・職員同士が協力し合っていると感じる人の割合 (99.5%)

## (3) アンケートでの主な意見

- (雰囲気など) ・すごく雰囲気が良いのでまた来たくなる。子どもの関わりに悩んだ時も息抜きや気づきのきっかけになります。
- (職員に対して) ・いつも笑顔で迎えてくれて当日でも利用しやすく助かっています。子どもたちの顔や名前も覚えて下さっていて嬉しいです。明るく優しい先生方ばかりで子どもも親も大好きな場所です。
- (相談など) ・日中どう過ごしてよいか悩んでいた時に快く受け入れてくれ、話を聞いてくれ気持ち楽になりました。また、子どもと同年代のお母さんとも知り合いになりました。
- (環境など) ・いつも遊びにきています。予約なしで遊べるようになり、来やすくなりました。ベビーの日、ふたごの日などの時間を設けているのも良いと思いました。

### 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	<p>事業を行うに当たり、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子育て支援を提供している。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リユースの推進など環境へ配慮するとともに、利用者の協力を得ながら感染対策に継続的に取り組んだ。サービス面では、新型コロナウイルス感染症の影響がある中で、状況に応じて人数制限の緩和や予約方法の変更等、親子が来館しやすくなるよう工夫することで、コロナ禍以前の水準には至らないものの、利用者数が増加傾向となった。また、多様な自主事業の実施や、SNSで情報発信や相談を行うなど、利用者に寄り添った支援を行うことで、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上、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、清掃等に定期的に取り組むとともに、感染症対策として、サーキュレーターを導入し、換気を徹底した。また、利用者の協力を得ながら検温、手洗い、消毒等の対策にも取り組んだ。
13	利用者に対するサービスの向上	利用者へのアンケート結果をもとに取組を検討したり、初来館の親子全員へのニーズの聞き取り等、利用者の声をすくい上げ、利用者に寄り添った支援を行った。また人数制限の緩和や予約方法の変更等を行い、利用者にとって利用しやすい場所となるよう努めた。
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を多角的に実施し、子育て支援の質の向上を図った。
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図った。「リサイクルウィーク」を実施し、家庭で不要になった育児用品のリユースを推進することで環境への配慮を行った。
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サービス及びSNSを通じた情報発信、子育て相談等の取組により、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 : 3,257件 イベント開催 : 311件 ※内訳：指定管理者121件 安満人倶楽部35件 その他持込155件
利用料金の取扱	利用料金制
実施自主事業	○自動販売機(飲料、アイス、カプセル玩具等)、物品販売(各種利便品、地元名物等)、HPの広告バナー ○イベント開催 96件 (大道芸グランプリ、キッチンカーグランプリ、土器づくり、勾玉づくり、ガンバ大阪サッカー教室、ヨガ教室、テントサウナイイベント、コスプレ大会、ネオクラシックカーフェスティバル等)

## 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5年1月～3月
有効回答数/調査対象人数	325件/331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	92%	7%	1%	100%
清潔さ	94%	5%	1%	100%
スタッフ対応	89%	10%	1%	100%

## (3) アンケートでの主な意見

- ・楽しい、きれい、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、マナー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	A
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、より魅力的な公園となるよう、様々なイベントやプログラムなどを積極的に展開し、来園者数が目標を大きく超える結果となったほか、安満人倶楽部等の市民ボランティアと協働した公園運営を行った。次年度以降も、基本的な管理運営を行いながら、引き続き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いかした様々な事業に積極的に取り組んだ。また、安満人倶楽部等の市民ボランティアと協働した公園運営を行った。
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、避難訓練や救急救命訓練を実施するなど、適切に対応できる体制を整えている。また、市と密接に連携しながら適切に新型コロナウイルス感染症対策を実施した。
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、より魅力的な公園となるよう、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、目標を大きく超える来園者や収入を確保した。
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、来園者数が目標を大きく超える結果となった。
1 6	職員への研修の実施	業務上理解すべき事項等について、研修を計画的に実施し、来園者の満足度の向上につなげた。
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：高槻みらい創造パートナーズ

所管課：都市創造部 公園課

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	345日 (20日)	午前9時から午後9時まで	151,692人 (38,523人増)
総合スポーツセンター 陸上競技場	102日 (263日)	午前9時から午後5時まで ※7、8月は午後7時まで	19,411人 (11,830人増)
総合スポーツセンター 青少年運動広場 ＜夜間照明＞	343日 (22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＞	71,496人 (11,891人増)
	＜夜間照明＞ 343日 (22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＞	343日 (22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＞ 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＞	40,947人 (484人増)
	＜夜間照明＞ 343日 (22日)	10～3月 午前9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	354日 (11日)	4、5、9月 午前9時から午後6時まで	17,714人 (4,059人増)
西大樋テニスコート	352日 (13日)	6、7、8月 午前9時から午後7時まで	27,567人 (2,984人増)
郡家テニスコート	352日 (13日)	10～3月 午前9時から午後5時まで	37,489人 (5,412人増)
南大樋運動広場	327日 (38日)	4、5、9月 午前8時から午後6時まで	39,350人 (5,464人増)
堤運動広場 ＜夜間照明＞	運動広場 342日 (23日)	＜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＞	55,852人 (10,072人増)
	体育館 344日 (21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＞	
	＜夜間照明＞ 343日 (22日)		

施設名称	運営日数 (休館日数)	利用時間	利用者 (前年度比)
牧田運動広場	343日 (22日)	※堤運動広場体育館 午前8時から午後9時まで	27,075人 (7,694人増)
庄所運動広場	315日 (50日)		34,842人 (10,306人増)
萩谷総合公園	公園緑地 365日	午前6時から午後11時まで	—
	サッカー場 106日 (259日)	午前9時から 午後5時まで ※7、8月は午後7時まで	11,146人 (2,601人増)
	野球場 221日 (144日)	4、5月 午前9時から午後6時まで 6、7、8月 午前9時から午後7時まで 9～3月 午前9時から午後5時まで	15,748人 (5,231人増)
	テニスコート 344日 (21日)	4、5、9月 午前9時から午後6時まで 6、7、8月 午前9時から午後7時まで 10～3月 午前9時から午後5時まで	32,292人 (3,433人増)
古曾部防災公園	公園緑地 365日	午前7時30分から午後10時まで	—
	体育館 345日 (20日)	午前9時から午後9時まで	77,033人 (9,291人増)
	野球場 247日 (118日)	4、5月 午前9時から午後6時まで 6、7、8月 午前9時から午後7時まで 9～3月 午前9時から午後5時まで	13,139人 (1,744人増)

(2) 利用料金の取扱  
利用料金制

(3) 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	運動教室等、自動販売機設置、スポーツウェア等販売、トレーニング室機器の入替え
郡家テニスコート	自動販売機設置
堤運動広場	自動販売機設置、駐車場機器の入替え
牧田運動広場	駐車場機器の入替え
庄所運動広場	自動販売機設置、駐車場機器の入替え
萩谷総合公園（公園緑地含む）	運動教室・自然観察会等、自動販売機設置、駐車場機器の入替え
古曾部防災公園（公園緑地含む）	運動教室等、自動販売機設置、スポーツウェア等販売、トレーニング室機器の入替え

## 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	2022年度 施設アンケート
実施期間	令和4年12月1日～12月27日
調査対象人数	445人

### （2）集計結果

項目	満足・やや満足	普通	やや不満・不満	計
設備、環境、遊具	77%	15%	8%	100%
施設の清潔感	87%	11%	2%	100%
職員の対応	86%	12%	2%	100%
ホームページ・SNS	31%	63%	6%	100%
ショップ・自販機	44%	48%	8%	100%
安全・危機管理	68%	24%	8%	100%

### （3）アンケートでの主な意見

#### ○評価の良かった点

- ・トレーニング室の機器が更新され、最新の機器が利用できるようになって良かった。
- ・気持ちよく挨拶をしてくれ、様々なことに親身になって対応してくれる。
- ・教室の先生方はいつも明るく感じが良いので素晴らしい。
- ・スポーツ店に行かなくても、いつも利用する体育館でスポーツ用品が買えるようになって便利になった。
- ・卓球のラケット等、用具の貸出があって便利。

#### ○評価の悪かった点

- ・古曽部防災公園体育館の木の壁が剥がれており、ささくれている危険。また見た目も古めかしく感じる。
- ・土日祝をもっと一般利用のために開放して欲しい。
- ・駐車場の精算時、障がい者の減免処理に時間が掛かる。

## 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>新型コロナウイルス感染症による施設の約2か月の休館期間や利用人数の制限があった前年度と比べ、令和4年度は、利用者数が増加し、施設によってはコロナ禍前の利用者数を上回った。</p> <p>指定期間の初年度となる令和4年度は、応募時に提案のあった総合体育館及び古曽部防災公園体育館のトレーニング室の機器の大幅な入替や、駐車場機器の入替（堤・牧田・庄所運動広場、萩谷総合公園）を実施する等、利用者に対するサービスの向上が図られた。</p> <p>指定管理者である共同企業体の代表者が指定管理者制度による施設管理業務を全国で多数受託していることから、本市においても、多様な自主事業の展開など、引き続き、ノウハウをいかした経営が期待される。</p> <p>また、収支に関しては、赤字となっているため、利用料金収入の向上や更なる自主事業の実施に向けて、一層工夫することを期待される。</p>

優れているとした項目		評価理由
1 3	利用者に対するサービスの向上	市の課題であったトレーニング室機器の老朽化に対応するため、自主的に総合体育館及び古曽部防災公園体育館のトレーニング室機器の入替えを行い、利用者の評価も良い。
1 4	利用者への接遇及び対応	利用者アンケートでも、スタッフの接遇に関して評価が高い。
1 6	職員への研修の実施	休館日を活用し、接遇や救命救急の研修を実施している。また、市の案内する人権研修等にも積極的に参加している。
2 0	社会的責任についての取組	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。

努力又は改善が必要とした項目		評価理由
1 8	施設運営の安定性及び継続性	収支が赤字となっている。

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	306日
利用時間	午前10時から午後5時まで
利用者数	67,304人 (前年度比:19,706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"> <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4年4月～令和5年2月(計15回)
有効回答数/調査対象人数	395件/533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

企画展「あら!こんなところに外来生物」では、令和4年に国会で審議された改正外来生物法や市内のサクラ等に被害を及ぼすクビアカツヤカミキリ等、外来生物に対する社会的関心の高まりも踏まえ、外来した理由や接し方を紹介し、観覧者からは「駆除対象となる生き物も人間に連れてこられた被害者であることを忘れず、状況に応じて自ら駆除や通報をする」や「生き物を飼うときは、何年生きるのかよく考えなければならないことが分かった」等の感想が寄せられた。

講座「どうする?外来種問題」では、他県博物館研究員を招いて、外来生物の問題点や対処方法を紹介し、参加者からは「カブトムシが北海道では外来種になると気付いた」や「外来種のすべてが駆除対象ではないことが分かった」等の感想が寄せられた。

自然観察会「田んぼのカエル探し」では、芥川緑地や西之川原にいるカエルの種類や生態を紹介し、参加者からは「子どもが楽しくカエルのことを学べて良かった」や「カエルを含め周辺の生き物に関する説明もいただき、子どもも満足していた」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>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みの中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、施設の特性に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 1 効率的運営及び効率化への取組	市内書店での書籍販売及び関西地域テレビ番組での施設紹介等、利用者増加に向けて積極的に認知度向上に取り組んだ。また、文化庁の事業を活用して、発達障がい等を有する方等に向けた専用館内案内サイトの作成等、博物館のDX推進にも取り組んだ。
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、小学校の学習単元に合わせた標本や解説書が入った貸出キットを新たに作成する等、学校教育と連携した取組も積極的に行っている。
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、エレベーター改修工事等による利用規制の状況をブログ等で発信し、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、ガス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、教育環境の充実に貢献している。



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

## (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343人(前年度比：75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195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4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見られた。

## ○評価の良かった意見

感染症対策がしっかりしていて、安心して生活することができた。

イベントが工夫されていて楽しく参加することができた。

食事が美味しく、毎日楽しみにしている。

## ○評価の悪かった意見

施設外での交流イベントを増やしてほしい。

屋外で体を動かし、気分もリフレッシュできる企画を検討してほしい。

### 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、感染流行時にも滞りなく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	294日 (71日)	午前9時から 午後5時15分まで	11,090人(前年度比:3,387人増) うち、介護予防事業参加者数 1,813人(前年度比:1,009人増)
郡家老人福祉センター	294日 (71日)	午前9時から 午後5時15分まで	27,777人(前年度比:14,658人増) うち、介護予防事業参加者数 2,788人(前年度比:1,578人増)
春日老人福祉センター	294日 (71日)	午前9時から 午後5時15分まで	19,313人(前年度比:9,798人増) うち、介護予防事業参加者数 2,107人(前年度比:1,195人増)
山手老人福祉センター	294日 (71日)	午前9時から 午後5時15分まで	15,778人(前年度比:7,314人増) うち、介護予防事業参加者数 1,633人(前年度比:836人増)
芝生老人福祉センター	294日 (71日)	午前9時から 午後5時15分まで	25,148人(前年度比:15,953人増) うち、介護予防事業参加者数 2,322人(前年度比:1,324人増)

## (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5年2月
有効回答数/調査対象人数	743件/743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	無回答	計
54.5%	31.1%	1.9%	12.5%	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】 職員対応が丁寧で安心して利用することができる。
- 【郡家老人福祉センター】 庭園がきれいに整備されていて雰囲気が良い。
- 【春日老人福祉センター】 終活講座やICT講座が高齢者にとってありがたい。
- 【山手老人福祉センター】 様々なイベントが企画されているため、毎回楽しみに利用している。
- 【芝生老人福祉センター】 Wi-Fi環境が整備されていて、ゆっくり過ごすことができる。

○評価の悪かった意見

- 【富田老人福祉センター】 ボッチャなどニュースポーツの企画を充実させてほしい。
- 【郡家老人福祉センター】 庭園を活用した企画を増やしてほしい。
- 【春日老人福祉センター】 施設内で活動する団体による発表会を開催してほしい。
- 【山手老人福祉センター】 送迎バスの運行時間等を検討してほしい。
- 【芝生老人福祉センター】 ICT講座や介護予防事業を充実させてほしい。

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、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。高齢者施設として新型コロナウイルス感染症対策を徹底しつつ、関係機関や企業等と連携した新しい企画の充実にも注力し、利用者数増加に向け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、AEDを用いた緊急対応事例があったほか、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、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	234日 (131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	230日 (135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	29名 (延べ利用者数	2,244名 前年比	294名減)
	・外来訓練	164名 (延べ利用者数	2,615名 前年比	0名)
	・放課後等デイサービス	21名 (延べ利用者数	702名 前年比	40名減)
	・保育所等訪問支援	13名 (延べ利用者数	19名 前年比	2名増)
	・障がい児相談支援	107名 (延べ利用者数	235名 前年比	4名増)
高槻市立うの花療育園	・児童発達支援	50名 (延べ利用者数	9,596名 前年比	502名減)
	・保育所等訪問支援	70名 (延べ利用者数	135名 前年比	33名増)
	・障がい児相談支援	92名 (延べ利用者数	196名 前年比	6名減)

## (3) 自主事業の実施状況

施設名称	実施自主事業
高槻市立療育園	<ul style="list-style-type: none"> <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>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</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5年2月～令和5年3月
有効回答数／調査対象人数	60件 / 75人

### （2）集計結果

全体的に「大変良い」「良い」と答えた割合が80%を超えており、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

- ・毎回細かな身体の使い方や表情をみてくれていて、発達や成長過程のどの段階にあたるのか、直近の課題・目標を伝えてくださるので安心できます。小児科診察やみがき指導の日が設けられているのもすごくありがたいです。担当の先生だけでなく直接関わらない職員さんや先生方も声を掛けてくださり、「子どものことを見守ってくれている」と感じられるのでとても安心して子どもと通園することができています。
- ・本当によく、子どものことをみていただけていて、いつも安心して預けることができる。施設もいつもきれいにされていると思う。
- ・母子通園がずっと何年もつづくことがとても大変。幼児クラスになったら週1でも分離ができればと思う。もっと聞きたいことが話しやすい雰囲気が欲しい。
- ・備品や、コーナーガードが古くなってきており、安全面が不安視されます。是非考慮をお願いします。

## 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>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、各法人の長年の経験をいかし、相互作用が生まれることでグループとしての専門的な知識等をより発揮し、安全安心かつ満足を提供できる施設運営が行われている。</p> <p>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。</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	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。
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	社会福祉法人として福祉施設運営の長期実績がある2法人のグループが、お互いのスキルをいかし連携を図り、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。
2 0 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。

# 高槻市立文化会館ほか4施設

No.41~45 (特定)

指定管理者：(公財) 高槻市文化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)
高槻市立文化会館 (市民会館、文化ホール)	309日 (56日)	午前9時から 午後10時まで	167,346人 (+11,712人)
高槻城公園芸術文化劇場 南館	12日 (2日) ※駐車場は休館日なし	午前9時から 午後10時まで ※駐車場は午前7時 から午後11時まで	3,179人 (-1人)
高槻市立 総合市民交流センター	353日 (12日)	午前9時から 午後10時まで	195,523人 (+71,859人)
高槻市立 生涯学習センター	305日 (60日)	午前9時から 午後10時まで	78,382人 (+27,347人)

※運営日数について、市民会館は、令和4年7月31日で閉館した。また、高槻城公園芸術文化劇場南館は、令和5年3月18日に開館した。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
高槻市立文化会館及び高槻城公園芸術文化劇場	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

### (3) 利用料金の取扱

利用料金制

### (4) 主催事業の実施状況

施設名称	実施自主事業
高槻市立文化会館及び高槻城公園芸術文化劇場	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34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4年9月1日～令和4年9月15日 令和5年3月1日～令和5年3月15日 ② 令和4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	①13件 ②780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	84%	0%	8%	8%	100%
部屋の設備・備品	92%	0%	0%	8%	100%
部屋の清掃状態	92%	0%	0%	8%	100%
部屋の種類・バリエーション	69%	16%	0%	15%	100%
部屋の料金	77%	8%	0%	15%	100%
警備などの対応	70%	15%	0%	15%	100%
部屋以外の施設（トイレ、給湯室）	62%	15%	8%	15%	100%
部屋以外の施設（廊下・階段・ロビー）	62%	23%	0%	15%	100%
飲食施設（自動販売機など）	41%	31%	8%	15%	100%
場所の分かりやすさ（案内表示など）	62%	23%	0%	15%	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）	99.6%	0.4%	100%
職員の対応（窓口）	99.6%	0.6%	100%
職員の対応（会場）	98.9%	1.1%	100%

(3) アンケートでの主な意見

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4年9月1日～15日 令和5年3月1日～15日
有効回答数／調査対象人数	304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	80%	15%	1%	4%	100%
部屋の設備・備品	72%	21%	2%	5%	100%
部屋の清掃状態	81%	13%	1%	5%	100%
部屋の種類・バリエーション	68%	22%	2%	8%	100%
部屋の料金	57%	22%	17%	4%	100%
警備などの対応	64%	30%	1%	5%	100%
部屋以外の施設（トイレ、給湯室）	56%	27%	12%	5%	100%
部屋以外の施設（廊下・階段・ロビー）	62%	31%	1%	6%	100%
飲食施設（自動販売機など）	45%	40%	4%	10%	100%
場所の分かりやすさ（案内表示など）	74%	18%	3%	5%	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）	71%	19%	1%	9%	100%
職員の対応（窓口）	64%	26%	2%	8%	100%
身だしなみについて	73%	20%	0%	7%	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4年9月1日～令和4年9月15日 令和5年3月1日～令和5年3月15日 ②令和4年度講座開催日
有効回答数／調査対象人数	①89件 ②291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	77%	14%	3%	6%	100%
部屋の設備・備品	72%	19%	3%	6%	100%
部屋の清掃状態	79%	14%	1%	6%	100%
部屋の種類・バリエーション	68%	21%	4%	7%	100%
部屋の料金	63%	20%	10%	7%	100%
警備などの対応	68%	24%	0%	8%	100%
部屋以外の施設（トイレ、給湯室）	79%	12%	2%	7%	100%
部屋以外の施設（廊下・階段・ロビー）	76%	17%	1%	6%	100%
飲食施設（自動販売機など）	52%	26%	13%	9%	100%
場所の分かりやすさ（案内表示など）	62%	24%	6%	8%	100%

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）	85%	10%	0%	5%	100%
職員の対応（窓口）	90%	6%	0%	4%	100%
身だしなみについて	85%	11%	0%	4%	100%

②講座アンケート

項目	とても良い 良い	良くない あまり良くない	無回答	計
講座の感想	96%	2%	2%	100%

(3) アンケートでの主な意見

①施設の机が重たい

駐車場料金の割引をしてほしい

②全体的に満足された回答、次回への参加意向を示す回答が多かった

### 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>令和4年度においては、引き続き新型コロナウイルス感染症の影響がある中で、施設の管理運営を担いながらも、市民会館の閉館に際して市民や各種団体と協力し、クロージングイベント等を開催したほか、高槻城公園芸術文化劇場の開館に向けて、開館記念イベントの市との共同開催、開館記念式典への企画協力、情報誌やホームページのリニューアル、施設利用者への見学会の開催など、新たな業務に対しても市と協力しながら滞りなく取り組んだ。また、施設の維持管理に関しては、複数施設を対象とした総合ビル管理業務を導入し、スケールメリットをいかした一体的な運用を実施した。</p> <p>令和5年度は、高槻城公園芸術文化劇場のオープニング記念公演の開催のほか、同劇場の一般供用が本格化していくことから、市との連携を深めながら更なる魅力向上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	<p>感染症対策を講じた上で、学校へのアウトリーチ事業や演劇公演等を通じて、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。</p>
1.1 効率的運営及び効率化への取組	<p>複数施設のビル管理業務を一括して委託するなど、スケールメリットをいかした一体的な運用をすることにより、コスト削減に努めている。</p> <p>また、高槻城公園芸術文化劇場の開館に合わせ、情報誌やホームページを大幅にリニューアルし、広報活動に積極的に取り組んでいる。</p>
1.4 利用者への接遇及び対応	<p>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。</p>
1.8 施設運営の安定性及び継続性	<p>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いかし、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。</p>
2.0 社会的責任についての取組	<p>公益法人という特色をいかして、年齢や障がいの有無等に関わらず鑑賞・参加できる各種公演やワークショップ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、将棋や美術関係など市からの指定事業の着実な実施や、令和4年度においては、市民会館の閉館に際し、クロージングイベントや特設サイトの開設のほか、高槻城公園芸術文化劇場の開館記念イベントの運営、開館記念式典への協力など市の施策方針を理解した業務運営がされた。</p>

# 高槻島本夜間休日応急診療所

No.46 (特定)

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	360日 (休館日数：5日) ※ 令和5年3月27日(月)から3月31日(金)までは、移転・開院に向けた準備のため休診
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	19,475人 (前年度比：5,114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

## 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4年7月15日～令和4年7月28日
有効回答数/調査対象人数	377件 / 1,236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
34%	45%	17%	3%	1%	100%

### (3) アンケートでの主な意見

- ・優しく説明して下さり安心しました。
- ・日曜日で患者が多いのに、親切に対応していただきありがとうございました。
- ・看護師が明るい方で話しやすかった。
- ・受付が混雑しているので、整理券を配るか、メールや電話などによる対応を検討して改善して欲しい。
- ・駐車場が狭いので、路駐している車があり大変迷惑だった。
- ・コロナ疑いの人の導線や待合いスペースがいっぱいで心配になった。

### 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	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、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	患者数の状況に応じて、人員体制を柔軟に対応するなど経費の縮減に努めた。
1 2	利用状況の達成	新型コロナウイルス感染症の影響により、コロナ禍前と比較して利用者数が大幅に減少しているが、大阪府が指定する診療・検査医療機関として、休日の診療・検査体制の確保に寄与している。
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	近隣の二次・三次救急医療機関と連携を図ることで、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	1,754人 (前年度比:18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4年11月～令和4年12月
有効回答数/調査対象人数	178件 / 209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

- ・希望する日に予約が取れる時と取れない時がある。
- ・火曜日と木曜日以外の診療日を希望。

## 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。