

令和5年度

指定管理者による公の施設の管理状況

高 槻 市

目 次

○ 指定管理者制度について	1
○ 指定管理者制度の導入	1
○ 令和5年度の導入状況	1
○ 令和5年度の管理運営概況	1
○ 指定管理者制度導入施設一覧	3
○ 施設の利用状況	5
・ 施設別利用状況一覧	6
○ 施設の収支状況	7
・ 施設別収支状況一覧	8
○ 指定管理者事業評価（施設の運営概要を含む）	10
・ 指定管理者事業評価一覧	12
・ 公募施設事業評価（施設別）	13
・ 特定施設事業評価（施設別）	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5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5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3ページ「指定管理者制度導入施設一覧」のとおり。

4 令和5年度の管理運営概況

令和5年度（令和5年4月～令和6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5年度の利用状況については、新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付けが、5類感染症に移行したこともあり、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。

（5ページ「施設の利用状況」参照）

（2）収支状況

物価高騰の影響等により、収支状況については、施設全体では黒字が20施設、赤字が27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施設となりましたが、利用料金制を採用している施設の多くは、利用者数が回復傾向にあり、赤字幅は縮小しています。

（7ページ「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。

（10ページ「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、物価高騰等の影響により、47施設中27施設で収支赤字が生じました。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。

指定管理者制度導入施設一覧

令和6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	○	㈱エヌ・エス・アイ 三菱電機ビルソリューションズ㈱ ㈱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㈱	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	5	R2. 12. 15	R3. 2. 24	R3. 4. 1		ミディ総合管理㈱	一括指定	
	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	高槻市立上牧駅自転車駐車場	4	R3. 12. 15	R4. 2. 22	R4. 4. 1		㈱高浄		
	15	高槻市立ひかり湯	5	R2. 12. 15	R3. 2. 22	R3. 4. 1		㈱高浄		地域共生社会推進室
	16	高槻市営川西住宅	4	R4. 12. 19	R5. 2. 15	R5. 4. 1		㈱高浄		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	一括指定	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								

令和6年3月末現在

令和6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
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		公園課
	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								
	定	41	高槻市立芸術文化劇場（高槻城公園芸術文化劇場）北館	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
42		高槻市立芸術文化劇場（高槻城公園芸術文化劇場）南館								
43		高槻市立総合市民交流センター（クロスパル高槻）								
44		高槻市立生涯学習センター								
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

施設の利用状況

		利用状況			
		令和5年度	令和4年度	比較	増減率(%)
公募施設	スポーツ施設	982,874 人	930,301 人	52,573	5.7
	基盤施設（自動車駐車場）	711,265 台	734,368 台	△ 23,103	△ 3.1
	基盤施設（自転車駐車場）	2,337,505 台	2,336,797 台	708	0.0
	基盤施設（住宅）	53 世帯	53 世帯	0	0.0
	社会福祉施設（福祉）	49,322 人	48,907 人	415	0.8

特定施設	文教施設	646,236 人	511,734 人	134,502	26.3
	社会福祉施設（医療・介護・福祉）	162,622 人	135,989 人	26,633	19.6

合計	スポーツ施設	982,874 人	930,301 人	52,573	5.7
	基盤施設（自動車駐車場）	711,265 台	734,368 台	△ 23,103	△ 3.1
	基盤施設（自転車駐車場）	2,337,505 台	2,336,797 台	708	0.0
	基盤施設（住宅）	53 世帯	53 世帯	0	0.0
	文教施設	646,236 人	511,734 人	134,502	26.3
	社会福祉施設	211,944 人	184,896 人	27,048	14.6

施設別利用状況一覧 【令和５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５年度	令和４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	86,396 人	82,443 人	3,953	4.8	水泳教室、体操教室、陶芸教室等
	2	高槻市立番田熱利用センター	65,412 人	62,283 人	3,129	5.0	スイミングスクール等
	3	高槻市立市民プール	119,431 人	112,782 人	6,649	5.9	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	290,910 台	288,774 台	2,136	0.7	
	5	高槻市立高槻駅南自転車駐車場	48,161 台	47,456 台	705	1.5	
	6	高槻市立紺屋町第２自転車駐車場	215,835 台	214,020 台	1,815	0.8	
	7	高槻市立高槻駅北第２自転車駐車場	241,313 台	248,774 台	△ 7,461	△ 3.0	
	8	高槻市立摂津富田駅前自転車駐車場	505,445 台	499,736 台	5,709	1.1	
	9	高槻市営桃園町駐車場	207,337 台	220,469 台	△ 13,132	△ 6.0	
	10	高槻市立紺屋町自転車駐車場	550,056 台	556,280 台	△ 6,224	△ 1.1	
	11	高槻市営高槻駅南立体駐車場	55,544 台	56,503 台	△ 959	△ 1.7	
	12	高槻市立高槻駅北地下自転車駐車場	362,075 台	353,880 台	8,195	2.3	
	13	高槻市営高槻駅北地下駐車場	448,384 台	457,396 台	△ 9,012	△ 2.0	
	14	高槻市立上牧駅自転車駐車場	123,710 台	127,877 台	△ 4,167	△ 3.3	
	15	高槻市立ひかり湯	36,526 人	37,791 人	△ 1,265	△ 3.3	入浴用品、飲料水の販売等
	16	高槻市営川西住宅	53 世帯	53 世帯	0	0.0	
	17	高槻市立庄所子育てすくすくセンター	12,796 人	11,116 人	1,680	15.1	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	538,626 人	523,435 人	15,191	2.9	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	秋谷総合公園 （サッカー場・野球場・テニスコートを含む）	62,406 人	59,186 人	3,220	5.4	
	31	古曽部防災公園	110,603 人	90,172 人	20,431	22.7	
特定施設	32	高槻市立自然博物館	69,060 人	67,304 人	1,756	2.6	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	200 人	343 人	△ 143	△ 41.7	
	34	高槻市立富田老人福祉センター	14,483 人	11,090 人	3,393	30.6	
	35	高槻市立郡家老人福祉センター	32,064 人	27,777 人	4,287	15.4	
	36	高槻市立春日老人福祉センター	23,058 人	19,313 人	3,745	19.4	
	37	高槻市立山手老人福祉センター	16,557 人	15,778 人	779	4.9	
	38	高槻市立芝生老人福祉センター	28,283 人	25,148 人	3,135	12.5	
	39	高槻市立療育園	5,804 人	5,580 人	224	4.0	外来相談、補装具相談
	40	高槻市立うの花療育園	9,581 人	9,731 人	△ 150	△ 1.5	延長/一時対応、卒園児フォロー相談等
	41	高槻市立芸術文化劇場（高槻城公園芸術文化劇場）北館	89,012 人	167,346 人	△ 78,334	△ 46.8	
	42	高槻市立芸術文化劇場（高槻城公園芸術文化劇場）南館	205,410 人	3,179 人	202,231	6361.5	
	43	高槻市立総合市民交流センター（クロスハル高槻）	209,224 人	195,523 人	13,701	7.0	
	44	高槻市立生涯学習センター	73,530 人	78,382 人	△ 4,852	△ 6.2	
	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	30,746 人	19,475 人	11,271	57.9	
	47	高槻市立口腔保健センター	1,846 人	1,754 人	92	5.2	

※ 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

※ No.33の施設については、令和５年度末で事業終了

※ No.41の施設については、令和４年度の利用人数に７月末で閉館した市民会館の数値を含む。

※ No.42の施設については、令和５年３月１８日に開館

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	603,715,128	680,361,913	△ 76,646,785	0	16
	基盤施設（自動車駐車場）	89,230,000	94,455,000	△ 5,225,000	1	2
	基盤施設（自転車駐車場）	112,231,000	121,894,351	△ 9,663,351	1	7
	基盤施設（住宅）	7,223,000	6,308,152	914,848	1	0
	基盤施設（公園）	187,242,154	186,562,216	679,938	1	0
	社会福祉施設（福祉）	33,456,986	33,504,367	△ 47,381	1	1
	小 計	1,033,098,268	1,123,085,999	△ 89,987,731	5	26

特定施設	文教施設	897,749,501	876,662,702	21,086,799	6	0
	社会福祉施設（医療・介護・福祉）	1,390,836,058	1,334,170,662	56,665,396	9	1
	小 計	2,288,585,559	2,210,833,364	77,752,195	15	1

合 計	スポーツ施設	603,715,128	680,361,913	△ 76,646,785	0	16
	基盤施設（自動車駐車場）	89,230,000	94,455,000	△ 5,225,000	1	2
	基盤施設（自転車駐車場）	112,231,000	121,894,351	△ 9,663,351	1	7
	基盤施設（住宅）	7,223,000	6,308,152	914,848	1	0
	基盤施設（公園）	187,242,154	186,562,216	679,938	1	0
	文教施設	897,749,501	876,662,702	21,086,799	6	0
	社会福祉施設	1,424,293,044	1,367,675,029	56,618,015	10	2
	総 合 計	3,321,683,827	3,333,919,363	△ 12,235,536	20	27

施設別収支状況一覧【令和5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	81,841,132 (52,000,000)	81,884,697	△ 43,565	○	無
	2	高槻市立番田熱利用センター	36,477,630 (21,525,000)	40,776,792	△ 4,299,162	○	無
	3	高槻市立市民プール	177,429,725 (100,969,000)	179,690,884	△ 2,261,159	○	無
	4	高槻市立高槻自転車駐車場	11,420,000	16,628,000	△ 5,208,000	—	—
	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	12,765,000	△ 1,015,000		—
	7	高槻市立高槻駅北第2自転車駐車場	13,600,000	14,344,000	△ 744,000		—
	8	高槻市立摂津富田駅前自転車駐車場	17,480,000	18,255,000	△ 775,000	—	—
	9	高槻市営桃園町駐車場	17,400,000	19,938,000	△ 2,538,000		—
	10	高槻市立紺屋町自転車駐車場	25,620,000	27,009,000	△ 1,389,000		—
	11	高槻市営高槻駅南立体駐車場	34,850,000	34,413,000	437,000		—
	12	高槻市立高槻駅北地下自転車駐車場	24,150,000	25,502,000	△ 1,352,000		—
	13	高槻市営高槻駅北地下駐車場	36,980,000	40,104,000	△ 3,124,000		—
	14	高槻市立上牧駅自転車駐車場	8,211,000	7,391,351	819,649	—	—
	15	高槻市立ひかり湯	16,780,000	16,744,276	35,724	—	—
	16	高槻市営川西住宅	7,223,000	6,308,152	914,848	—	—
	17	高槻市立庄所子育てすくすくセンター	16,676,986 (13,530,000)	16,760,091	△ 83,105	○	無
	18	安満遺跡公園	187,242,154 (81,379,920)	186,562,216	679,938	○	有
	19	高槻市立総合スポーツセンター総合体育館	307,966,641 (137,830,000)	378,009,540	△ 70,042,899	○	無
	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					

(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	53,630,802 (53,168,000)	53,513,825	116,977	—	—
	33	高槻市立養護老人ホーム	172,876,806 (154,755,000)	147,782,345	25,094,461	○	有
	34	高槻市立富田老人福祉センター	22,014,660 (22,014,000)	21,348,474	666,186	—	有
	35	高槻市立郡家老人福祉センター	40,159,100 (40,104,000)	38,216,161	1,942,939		
	36	高槻市立春日老人福祉センター	25,528,000 (25,517,000)	21,689,104	3,838,896		
	37	高槻市立山手老人福祉センター	44,558,000 (44,519,000)	37,623,640	6,934,360		
	38	高槻市立芝生老人福祉センター	22,557,000 (22,546,000)	19,893,164	2,663,836		
	介護予防事業（５施設合計）		17,927,000	16,839,227	1,087,773		
	39	高槻市立療育園	146,220,802 (144,228,000)	135,012,100	11,208,702	—	有
	40	高槻市立うの花療育園	163,842,595 (162,400,000)	164,622,529	△ 779,934		—
	41	高槻市立芸術文化劇場（高槻城公園芸術文化劇場）北館	844,118,699 (555,071,306)	823,148,877	20,969,822	○	有
	42	高槻市立芸術文化劇場（高槻城公園芸術文化劇場）南館					
	43	高槻市立総合市民交流センター（クロスバル高槻）					
	44	高槻市立生涯学習センター					
	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	686,056,095 (165,000,000)	683,063,060	2,993,035	○	有
	47	高槻市立口腔保健センター	49,096,000 (48,667,000)	48,080,858	1,015,142	—	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

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5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。

- * 12ページの「指定管理者事業評価一覧【令和5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。
- * 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、迅速かつ的確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ていた実績を達成できているか。また、前年度と比較し、利用者数などの実績が適正な水準であったか。
13	利用者に対するサービスの向上	利用者ニーズの把握に努め、施設運営に反映している。サービスの向上につながる取組や提案があるか。	アンケート等を実施し、利用者ニーズの把握への取組が行われているか。それらを生かした改善などの取組がみられるか。アンケート結果や業務改善の報告などが適切になされているか。
14	利用者への接遇及び対応	利用者数の向上に繋がる接遇がなされているか。また、利用者に対して差別することなく平等に利用できるよう配慮されているか。	利用者数を向上させるために、接遇の水準を上げるための取組がなされているか。また、どのような方でも快適に施設を利用していただけるよう、配慮がなされ、従業員へ周知徹底されているか。
15	苦情処理等への対応の取組	トラブルや苦情処理への適切な対応と処理体制が具体的に定められ、機能しているか。	トラブルや苦情処理への対応が、事前に決められているか。処理の経過や対応について記録がなされているか。改善などが必要な場合、その対応が図られたか。
16	職員への研修の実施	施設運営や管理に必要な知識、利用者への接遇等に関する研修及び人権研修が計画的に実施されているか。	業務上理解すべき事項などについて、研修の計画及び実施が確認できるか。また、それらを通じ、利用者満足の向上や管理運営業務の質的な向上などへの取組がみられるか。
17	指定管理者の安定性及び継続性	安定した経営基盤により施設管理が行われているか。	指定管理者又は共同事業体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。高齢者や障がい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5年度実績】

評価項目 対象施設名		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	個人情報情報の保護・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		
No.1	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
No.2	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
No.3	市民プール	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	65	B
No.4 No.8	高槻自転車駐車場ほか4施設	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	65	B
No.9 No.13	桃園町駐車場ほか4施設	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	64	B
No.14	上牧駅自転車駐車場	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	66	B
No.15	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
No.16	川西住宅	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	65	B
No.17	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	3	4	65	B
No.18	安満遺跡公園	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	71	A
No.19 No.31	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 曽部防災公園	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	2	3	4	64	B
No.32	自然博物館	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	68	B
No.33	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
No.34 No.38	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
No.39 No.40	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
No.41 No.45	高槻市立芸術文化劇場 北館 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
No.46	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	4	4	3	3	4	3	3	4	69	B
No.47	口腔保健センター	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	69	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5年度）

（1）運営日数、利用時間及び利用者数

運営日数	295日（休館日数：71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	86,396人（前年度比：3,953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・ジュニア水泳教室他）、 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5年11月6日～11月12日
有効回答数／調査対象人数	211件 / 211人

（2）集計結果

非常に良い	良い	悪い	非常に悪い	計
35%	63%	1%	1%	100%

（3）アンケートでの主な意見

○好意的な意見

- ・施設周りの環境整備がなされており、自然の憩い場所のように感じます。
- ・他のプールも複数利用しているが満足度は高いです。
- ・コーチの方がいつでも優しくご指導をいただいています。
- ・滑り台アスレチックなどのイベントが楽しいです。

○要望的な意見

- ・駐車料金を無料にして欲しい。
- ・駐車場入口の草を刈ってほしい。
- ・夜は建物周辺が暗すぎる。
- ・更衣室への出入口が寒い。

3 施設運営の評価（令和5年度）

（1）指定管理者の事業評価

総合評価	B
評価総括	施設運営に際して、安全に配慮し、来館者に対しても適切な対応を行いながら安定的な運営を行っている。また、幼児コースなどのプログラムを実施することにより、新たな利用者を獲得するなど、令和5年度の利用者数は、コロナ禍前の令和元年度比で、89.9%まで回復を果たしている。 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。

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	施設内の盗難防止、施設内外で発生した怪我人の対応についても迅速に対応し、利用者の安全を確保した。
13	利用者に対するサービスの向上	第三者機関の大阪経済大学によるセルフモニタリングを実施することにより、利用者ニーズを把握し、サービスの向上にいかし、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高評価を維持している。
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運営を行っている。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なった結果、電力使用量は前年度比92.2%となり、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	347日（休館日数：19日） ○大阪府の施設点検に係る休館 令和5年11月13日～令和5年11月24日 計12日 ○年末年始に係る休館 令和5年12月29日～令和6年1月3日 計6日 ○暴風警報発令による休館 令和5年8月15日 計1日
利用時間	午前9時から午後8時まで（休日：午前9時から午後6時まで）
利用者数	65,412人（前年度比：3,129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5年11月27日～令和5年12月10日
有効回答数	245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	74.7%	20.0%	2.4%	0%	2.9%	100%
施設の清掃度合い	53.5%	34.3%	6.1%	0.4%	5.7%	100%

(3) アンケートでの主な意見

- スタッフについて
 - ・コーチ、スタッフの方の対応が素晴らしい。
 - ・コーチが優しい。
 - ・テスト時コーチが声を張って応援してくれていてとてもありがたい。
- 施設について
 - ・脱水機を設置してほしい。
 - ・1F のトイレが洋式化されてよかった。
 - ・見学する際にベンチがあればうれしい。
 - ・施設の掃除が今一つ。
- その他
 - ・もう少し遅い時間までやって貰いたい。
 - ・子どもの進行状況が分からないのでたまにでもいいのでコーチと少しお話しできる時間があればいいなと思います。
 - ・無料 Wi-Fi があれば良いと思います

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、引き続き、定休日の廃止や開館時間の拡大を行ったほか、自主事業の利益の一部を利用者のサービス・利便性向上のために還元することで、利用者からの高い満足度を維持しつつ安定した運営を続けている。

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	指定管理者からの提案により、利用者の利便性向上のため、自主事業の利益の一部で、1階トイレの洋式化を実施した。
14	利用者への接遇及び対応	研修等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で高い満足度を維持している。
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：市民生活環境部 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：51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	119,431人 (前年度比：6,649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

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	2023年度高槻市立市民プール 施設利用に関するアンケート
実施期間	令和5年11月1日～11月6日
調査対象人数	184人

(2) 集計結果

○施設の利用者満足度について

非常に満足	満足	少し満足である	どちらともいえない	不満	計
26%	54%	17%	2%	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	計
42%	48%	6%	2%	2%	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	計
15%	49%	21%	8%	7%	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。
- ・スタッフの対応が親切で丁寧。

○評価の悪かった意見

- ・施設自体が老朽化している。
- ・トイレやフィットネスルームのマシンなど壊れているものは早く修繕してほしい。

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	前年度に続き、令和5年度においても、利用者数や利用料金収入の増加傾向が続いており、また、自主事業として魅力的な教室を実施するなど本市のスポーツ振興に寄与した。 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を取る等、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。

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	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。 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。 熱中症対策として、事務所、プール内及び2階に、利用者やスタッフ向けの経口補水液等を準備している。
1 2	利用状況の達成	施設利用者数が、コロナ禍前と比較して同水準まで回復している。また、自主事業で魅力的な教室を実施し、施設利用者数の増加に貢献しているだけでなく、全体会計の収支に大きく貢献している。
1 3	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。 施設利用に関するアンケートの中の利用者満足度に関する項目で高評価を得ている。
1 4	利用者への接遇及び対応	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。
1 5	苦情処理等への対応の取組	同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。

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	366日	午前6時から	290,910台
徴収委託制	(0日)	翌日午前6時まで	(2,136台増)
高槻駅南自転車駐車場	366日	午前6時から	48,161台
徴収委託制	(0日)	翌日午前6時まで	(705台増)
紺屋町第2自転車駐車場	366日	午前6時から	215,835台
徴収委託制	(0日)	翌日午前6時まで	(1,815台増)
高槻駅北第2自転車駐車場	366日	午前6時から	241,313台
徴収委託制	(0日)	翌日午前6時まで	(7,461台減)
摂津富田駅前自転車駐車場	366日	午前6時から	505,445台
徴収委託制	(0日)	翌日午前6時まで	(5,709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6年2月15日～3月15日
有効回答数	403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	40.7%	49.9%	5.0%	1.7%	2.7%	100%
従業員の接客態度	52.6%	42.9%	1.5%	0.5%	2.5%	100%

(3) アンケートでの主な意見

【共通】・従業員の挨拶、対応が良い

【高槻】・場内の整理ができていて、利用しやすい ・電動空気入れが便利

・早朝時、入口ゲートを開けておいてほしい

【紺 2】・3階に屋根を設置してほしい ・定期契約台数を増やしてほしい

・2階へのコンベアの反応が良くない ・場内の整理ができていないときがある

【摂津富田】・全てのエリアにおいて駐輪スペースが狭い ・3階、4階に上がるのが辛い

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	施設出入口の停止線の引き直しやカーブミラーを設置するなど利用者の安全対策に努めた。また、自転車の簡易的な修繕を実施できる体制を構築することで利用者サービスの向上に努めたほか、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。 上記の取組のほか、常に利用者への丁寧な対応や施設の清掃に努めた結果、利用者アンケートにおいて高い評価を得た。

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、施設の清掃に努めた結果、利用者アンケートにおいて約90%の方が施設の清掃に満足しているという評価を得た。
7	施設の安全管理への配慮	高槻駅北第2自転車駐車場の出口停止線の引き直しや、摂津富田駅前自転車駐車場の出入口にカーブミラーを設置し、事故の未然防止に努めた。
13	利用者に対するサービスの向上	メンテナンスマイスターを配置することによって、自転車の簡易的な修繕に対応できるような体制を構築し、利用者サービス向上に努めた。
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。
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	361日	午前8時から	207,337台
徴収委託制	(5日)	午後10時15分まで	(13,132台減)
紺屋町自転車駐車場	365日	午前6時から	550,056台
徴収委託制	(1日)	午後11時まで	(6,224台減)
高槻駅南立体駐車場	362日	午前6時から	55,544台
徴収委託制	(4日)	午後11時まで	(959台減)
高槻駅北地下自転車駐車場	366日	午前6時から	362,075台
徴収委託制	(0日)	翌日午前0時30分まで	(8,195台増)
高槻駅北地下駐車場	366日	午前7時から	448,384台
徴収委託制	(0日)	翌日午前0時30分まで	(9,012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6年2月15日～3月15日
有効回答数	543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	61.3%	31.5%	6.8%	0.2%	0.2%	100%
従業員の接客態度	68.7%	27.4%	3.3%	0.2%	0.4%	100%

(3) アンケートでの主な意見

- 【共通】・従業員の挨拶、対応が良い
- 【桃園町】・駐車場が狭い、駐車しづらい
- 【紺屋町】・駐輪スペースが狭い ・2段式ラックの調子が悪い
 - ・終電時まで営業してほしい ・昼間割引で助かっている
- 【南立体】・車幅のある車種も受け入れできるようにしてほしい
- 【北地下(転)】・定期料金が安い ・開場時間を早めてほしい

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	施設出入口の停止線の引き直しやカーブミラーを設置するなど利用者の安全対策に努めた。また、自転車の簡易的な修繕を実施できる体制を構築することで利用者サービスの向上に努めたほか、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。 上記の取組のほか、常に利用者への丁寧な対応や施設の清掃に努めた結果、利用者アンケートにおいて高い評価を得た。しかしながら、紺屋町自転車駐車場において確認不足により利用者が場内にいたにも関わらず出入口の施錠を行った事案があった。現在では再発防止策の徹底によって改善されているが、今後においても適切な管理運営が望まれる。

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、施設の清掃に努めた結果、利用者アンケートにおいて約93%の方が施設の清掃に満足しているという評価を得た。
7	施設の安全管理への配慮	高槻駅北地下駐車場の出口停止線の引き直しや、桃園町駐車場において見通しの悪い箇所にカーブミラーを設置し、事故の未然防止に努めた。
13	利用者に対するサービスの向上	メンテナンスマイスターを配置することによって、自転車の簡易的な修繕に対応できるような体制を構築し、利用者サービス向上に努めた。
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結果、利用者アンケートにおいて約96%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。
20	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
10	適切な施設運営の実施	紺屋町自転車駐車場において確認不足により利用者が場内にいたにも関わらず出入口の施錠を行った事案があった。

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）	3 6 6 日（0 日）
利用時間	午前 4 時 3 0 分から翌日午前 0 時 3 0 分まで （うち、無人管理時間帯） 6 日～1 9 日：午前 1 1 時から午後 3 時 3 0 分まで 午後 7 時から翌日午前 0 時 3 0 分まで 2 0 日～翌月 5 日：午後 0 時から午後 3 時 3 0 分まで 午後 8 時から翌日午前 0 時 3 0 分まで
利用台数	1 2 3, 7 1 0 台（4, 1 6 7 台減）
利用料金の取扱	徴収委託制

(2) 自主事業の実施状況

- ・自転車駐車場施設の広告の実施
- ・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 6 年 1 月 2 6 日～令和 6 年 2 月 2 9 日
有効回答数	1 0 6 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	8 1. 1 %	1 5. 1 %	2. 8 %	0. 0 %	1. 0 %	1 0 0 %
従業員の接客態度	8 5. 9 %	1 3. 2 %	0. 0 %	0. 0 %	0. 9 %	1 0 0 %

(3) アンケートでの主な意見

○従業員について

- ・従業員の挨拶、対応が良い

○施設・設備について

- ・交通系 I C カードを使用できるようにしてほしい

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	令和5年台風第7号による施設損傷について、発生時に迅速かつ的確な対応を行い、修復工事完了までの間、漏水対策を適切に実施し、施設の安全管理に努めた。 また、市と連携した自転車安全利用に係る啓発活動の実施や場内の空きスペースを活用したイベントの企画・実施などの取組を行った。 上記の取組のほか、常に利用者への丁寧な対応や施設の清掃に努めた結果、利用者アンケートにおいて高い評価を得た。

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結果、利用者アンケートにおいて約96%の方が施設の清掃に満足しているという評価を得た。
7	施設の安全管理への配慮	令和5年台風第7号による施設損傷に伴い発生した雨漏りについて、修復工事完了までの間、適宜の巡回、拭き取り作業等の漏水対策を適切に実施し、安全管理に努めた。
8	緊急時への準備及び対応	令和5年台風第7号による施設損傷の際に、迅速かつ的確に対応し、施設の点検、復旧作業に努めた。
13	利用者に対するサービスの向上	利用者に対し無料で雨具の貸し出しサービスを行い、利用者サービス向上に努めた。
14	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。
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、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。 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・運営するとともに、高槻警察署と連携して交通安全教室を実施し、交通安全意識の向上に努めた。

指定管理者：株式会社高淨

所管課：健康福祉部 地域共生社会推進室

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：27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	36,526人（前年度比：1,265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）

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6年3月
有効回答数／調査対象人数	100件 / 100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
65%	24%	10%	1%	100%

○脱衣所の清掃について

非常に良い	良い	普通	悪い	計
56%	27%	16%	1%	100%

○浴室の清掃について

非常に良い	良い	普通	悪い	計
60%	24%	16%	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
74%	18%	8%	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、「従業員の接客がよい」「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」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	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の使用手順を設置場所に掲示している。また、避難訓練の実施などにより緊急時に即時対応を行う体制を整え、体調不良の利用者が出た場合などの迅速な対応を可能としている。
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：株式会社高淨

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	3 6 6 日 (うち 1 5 7 日は指定管理者が管理人として駐在)
利用時間	2 4 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	5 3 世帯 (令和 6 年 3 月末の入居世帯数) ※管理戸数は 5 4 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 6 年 2 月実施
有効回答数／調査対象人数	5 2 世帯 / 5 3 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
3 9 . 7 %	1 2 . 2 %	3 4 . 0 %	3 . 2 %	1 . 9 %	9 . 0 %	1 0 0 %

○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
4 0 . 8 %	1 1 . 9 %	3 8 . 5 %	2 . 7 %	1 . 5 %	4 . 6 %	1 0 0 %

(3) アンケートでの主な意見

- ・いつも芝生の草刈りや植木の手入れを度々行ったださり、住宅環境が整っている。
- ・管理人は、よくやっていただき快適な住み心地です。
- ・以前は入居者同士で協力して掃除をしていたができない人が増え、できる人の負担が多くなり辛い。

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	当該年度においては特記すべきトラブル等はなく、建物設備の保守点検、緑地帯や備品等の維持管理、敷地内の日々の清掃等が適切に行われている。また、仕様書に定める基準以上の業務執行体制を敷くことで、入居者からの修繕依頼への対応や接遇が丁寧に行われており、入居者が安全・安心に生活できる住環境が整備されている。加えて、当該年度より希望者を対象に高齢者見守り活動が実施され、更なる住民サービスの向上につながっている。

優れているとした項目		評価理由
2	業務執行体制の確保	仕様書に定める職員配置基準（1日3時間・週3日・年152日）を上回る職員配置（1日7時間・週3日・年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	建物設備の保守点検、緑地帯や備品等の維持管理、入居者からの修繕依頼への対応、敷地内の清掃等が適切に執行されており、快適な住環境が整備されている。
8	緊急時への準備及び対応	事故・災害等に迅速に対応できる体制が整備され、緊急事態には現場へ急行し、施設の状況を的確に把握するとともに速やかに市への報告がなされた。
13	利用者に対するサービスの向上	高齢者支援の取組として、希望者を対象に生活相談等的高齢者見守り活動が実施され、定期的に入居者とコミュニケーションが図られることで、孤立する高齢者に安心感を与えている。
14	利用者への接遇及び対応	施設内の巡回頻度を高めることで、入居者と接する機会を増やし、要望や苦情だけでなく、困りごとがある場合に相談に乗るなど、きめ細やかな対応が行われ、入居者からの評価も高い。

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	292日 (休館日数：74日)
利用時間	午前10時から午後5時まで
利用者数	12,796人 (前年度比：1,680人増)
利用料金の取扱	利用料金制
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5年10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 (98.5%)
- ・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 (100.0%)
- ・子育ての悩みなど気兼ねなく相談できると感じる人の割合 (99.0%)
- ・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 (97.0%)
- ・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 (98.5%)
- ・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) ・子育て中の孤独感は辛かったですが、こちらに遊びに来て人と話すことができ、気持ちが楽になりました。子どもも楽しそうで本当に感謝です。
- (職員に対して) ・先生方がいつも温かく接してくれて、人見知りな子なので人や場所に慣れるのに時間がかかる方ですが、かなり先生達には心を開いて遊べるようになり、親子共に気軽に遊びに来られる支援センターがあることはとても助かります。
- (相談など) ・いつも子育ての相談、悩みについて積極的に耳を傾けて下さり助かっています。親子同士の交流、話し相手にもなって、楽しく利用できています。
- (環境など) ・0歳が集まる日があるので、同じ時期のお子さんや保護者と関わることができありがたいです。土曜日も17時まで開いているのは助かっています。

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	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。施設管理においては、感染症対策や熱中症予防等の衛生管理や、定期的な清掃等適切な維持管理を図った。また新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行に伴い、出前ひろばや公園ひろば等を再開し、地区福祉委員会等と連携して地域の子育て支援に貢献した。サービス面では、多種多様なイベントに加えて休日に講座を実施し両親ともに育児参加しやすいよう工夫をする等ニーズに合った支援を行い、利用者数も増加傾向となった。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。

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、新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行後においても、乳幼児が利用する施設として感染症対策を継続した。また、熱中症予防・啓発にも取り組み、利用者への声かけ等を実施した。
13	利用者に対するサービスの向上	初来館の親子全員への聞き取りや利用者へのアンケート結果をもとに取組を検討するなど、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。 ビオラ演奏会など多種多様なイベントや、休日の両親育児参加促進のための講座等、多様なニーズに合った運営に努めた。
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、人権や児童福祉法改正、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。
20	社会的責任についての取組	地区福祉委員会や近隣の子育て支援施設と連携し、出前ひろばや、公園ひろば、コミュニティセンター等での活動を再開し、地域での子育て支援の充実に向けて積極的に取り組んだ。

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	3 6 6 日 (パークセンター休館日数：6 日)
利用時間	2 4 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, 1 1 3 件 イベント開催 : 4 3 1 件 ※内訳：指定管理者 1 2 7 件 安満人倶楽部 4 3 件 その他持込 2 6 1 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 1 0 3 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、ノルディックウォーキング、ぽよじゃぶウォーターパーク、プレイアンドキャンプフェスティバル、コスプレ大会、モルック大会、クラフト体験等)

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 6 年 1 月～3 月
有効回答数／調査対象人数	2 0 4 件／2 3 6 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	9 3 %	4 %	3 %	1 0 0 %
清潔さ	9 4 %	4 %	2 %	1 0 0 %
スタッフ対応	8 7 %	1 2 %	1 %	1 0 0 %

(3) アンケートでの主な意見

- ・自然が豊か、楽しい、きれい、自由にのんびりでき過ごしやすい、また来たい
- ・ふわふわドームが年齢別になり嬉しい
- ・引き続き安全・衛生面に関して取り組んでほしい

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	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、安定的に来園者を呼び込んだほか、安満人倶楽部等の市民ボランティア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。

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。
1 1	効率的運営及び効率化への取組	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、安定的に来園者を呼び込んだ。
1 2	利用状況の達成	より魅力的な公園となるよう、多様なイベント等を積極的に行い、安定的に来園者を呼び込む結果となった。
1 3	利用者に対するサービスの向上	収益の一部でふわふわドームを増設し、利用者に対するサービスの向上につなげた。
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	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：市民生活環境部 文化スポーツ振興課
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)
総合スポーツセンター 総合体育館	345日 (21日)	午前9時から午後9時まで	168,320人 (16,628人増)
総合スポーツセンター 陸上競技場	103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	16,269人 (3,142人減)
総合スポーツセンター 青少年運動広場 ＜夜間照明＞	343日 (23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＞	77,976人 (6,480人増)
	＜夜間照明＞ 343日 (23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 (23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＞	42,279人 (1,332人増)
	＜夜間照明＞ 343日 (23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	336日 (30日)	4、5、9月 午前9時から午後6時まで	15,711人 (2,003人減)
西大樋テニスコート	352日 (14日)	6、7、8月 午前9時から午後7時まで	25,667人 (1,900人減)
郡家テニスコート	352日 (14日)	10～3月 午前9時から午後5時まで	41,018人 (3,529人増)
南大樋運動広場	330日 (36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＞	32,280人 (7,070人減)
堤運動広場 ＜夜間照明＞	運動広場 343日 (23日)	6、7、8月 午前8時から午後7時まで ＜午後7時30分から午後9時まで＞	59,816人 (3,964人増)
	体育館 345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 (23日)	※堤運動広場体育館	
牧田運動広場	342日 (24日)	午前8時から午後9時まで	22,823人 (4,252人減)
庄所運動広場	331日 (35日)		36,467人 (1,625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)
萩谷総合公園	公園緑地 3 6 6 日	午前 6 時から午後 1 1 時まで	—
	サッカー場 1 0 6 日 (2 6 0 日)	午前 9 時から 午後 5 時まで ※ 7、8 月は午後 7 時まで	1 3, 4 7 1 人 (2, 3 2 5 人増)
	野球場 2 2 1 日 (1 4 5 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	1 5, 8 7 1 人 (1 2 3 人増)
	テニスコート 3 4 4 日 (2 2 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 1 0～3 月 午前 9 時から午後 5 時まで	3 3, 0 6 4 人 (7 7 2 人増)
古曽部防災公園	公園緑地 3 6 6 日	午前 7 時 3 0 分から午後 1 0 時まで	—
	体育館 3 4 5 日 (2 1 日)	午前 9 時から午後 9 時まで	9 4, 4 7 0 人 (1 7, 4 3 7 人増)
	野球場 2 4 7 日 (1 1 9 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	1 6, 1 3 3 人 (2, 9 9 4 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	大阪エヴェッサバスケットボールスクール、K-POP ダンススクール、ガンバ大阪サッカースクール等、自動販売機設置、スポーツウェア等販売
郡家テニスコート	自動販売機設置
芥川緑地テニスコート	自動販売機設置
堤運動広場	阪神タイガースベースボールスクール、自動販売機設置
庄所運動広場	自動販売機設置
萩谷総合公園（公園緑地含む）	萩谷スポーツフェスティバル、森づくりボランティア事業、自然観察会等、自動販売機設置
古曽部防災公園（公園緑地含む）	大阪エヴェッサバスケットボールスクール、ミズノバドミントンスクール、バーチャルフィットネス等、自動販売機設置、スポーツウェア等販売

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	2023年度 高槻市スポーツ施設アンケート
実施期間	令和6年2月1日～2月29日
調査対象人数	496人

（２）集計結果

項目	大変満足・満足	どちらでもない	不満・大変不満	計
スタッフの対応	89.5%	8.1%	2.4%	100%
施設の清潔さ	87.5%	10.9%	1.6%	100%
用具・設備	78.0%	14.7%	7.3%	100%
館内表示・案内	62.1%	34.9%	3.0%	100%
ホームページ・SNS	35.3%	60.3%	4.4%	100%

（３）アンケートでの主な意見

○評価の良かった点

- ・冷暖房設備も配慮してくださり、水分補給の声掛けもできている。
- ・設備点検がされているのをよく目にする。
- ・安全管理が行き届いている。

○評価の悪かった点

- ・テニスコートの砂が少なく足元が怖い。
- ・青少年運動広場の用具などが劣化している。

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	トップチームやトップアスリートによるスポーツ教室を開催する等、自主事業を多く開催し、参加者数は前年度の約7倍の7,745人となった。また、人気の高い種目については個人利用枠を増設・定着させ、利用者数を増加させた。 職員の接遇及び対応について、利用者アンケートで高評価を得ているほか、近隣住民からの要望に対しても迅速に対応し、職員間で共有を行うことで、良好な関係を築けている。また、本市の事業にも協力し、市民と積極的に関わることで地域に貢献した。 収支に関しては赤字となっているため、さらなる利用者数の増加や魅力的な自主事業の実施に努めることによって、収益が改善することを期待する。

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	自主事業を多く開催し、市民の運動への興味関心を高めるとともに、バドミントンやバスケットボール等、人気の高い種目の個人利用枠を増設することで、機会の提供を行った。
14	利用者への接遇及び対応	アンケートにおいて、職員の接遇及び対応について、高い評価を得ている。
16	職員への研修の実施	接遇等の集合研修に加え、eラーニングを利用した金銭管理・CSR等の研修を実施している。また、本市が実施する人権研修・個人情報教育等にも積極的に参加し、スキル向上に取り組んでいる。

20	社会的責任についての取組	施設の管理業務の中で、地元企業への第三者委託実施、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
18	施設運営の安定性及び継続性	収支に関して、前年度と比べて改善はしているが、赤字となっている。

指定管理者：あくあぴあ芥川共同活動体
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

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	69,060人（前年度比：1,756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	・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5年4月～令和6年3月（計14回）
有効回答数	423件

(2) 集計結果

企画展 256件、講座104件、観察会20件、工作・イベント43件

(3) アンケートでの主な意見

企画展「100円グッズと身近な道具でできる！博物館のスゴ技」

- ・自分でも作りたくなった。
- ・展示で紹介した100円グッズを利用した工夫を試してみたい。

講座 本と自然と博物館「生物がすむ果てはどこだ？」

- ・今まで、あまり知ることのない分野の話をおもしろく聴くことができ、興味をもった。
- ・実際に進行中の研究に触れることができよかった、もっと知りたい。

自然観察会「みんなの魚とり」

- ・芥川にアユがいること、竹での魚とり、網の投げ方、たも網の使い方などいろいろ知ることができた。

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	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。 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。また、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、令和5年度には全国の小規模博物館同士が連携する活動を中心となって運営している職員が文化庁長官表彰を受けるなど、高い意識を持って管理運営をし続けている点を評価した。

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。
10	適切な施設運営の実施	施設修繕箇所の報告を速やかに行い、適切な措置をしている。また、事業の経過報告等も迅速に行っている。
13	利用者に対するサービスの向上	市民ニーズの把握に努め、講座・体験教室等の充実を図るとともに、ブログやSNSを積極的に活用し情報発信に努めている。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。
14	利用者への接遇及び対応	青少年を含む幅広い年齢層が興味を持ち、快適に楽しむことができる環境整備に努めており、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、指定管理業務に含まれない、近接する公園に関する問い合わせなどにも快く対応している。
16	職員への研修の実施	館内研修及び研修派遣を行い、事業展開に必要な専門知識の習得や情報共有、職員のスキルアップに努めている。
19	環境への配慮	照明設備のLED化に継続的に取り組むとともに、段ボールや発泡スチロールなど使用済資源の展示への有効活用、電気、ガス及び水道水の使用量の削減にも努めている。
20	社会的責任についての取組	高槻の自然への関心や愛着を深める市民協働の取組等を通じ、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	366日
利用時間	入所施設であるため通年
利用者数	定員50人 延べ入所者数200人（前年度比：143人減） 生活管理指導短期宿泊事業（延べ利用者18人、延べ利用日数290日）
利用料金の取扱	入所者、扶養義務者の所得により自己負担があるが、市に直接納入される。 生活管理指導短期宿泊事業及び介護サービス提供による利用料金については、指定管理者が直接収納する。
実施自主事業	なし

2 利用者の声（アンケート結果など）

(1) アンケート実施概要

アンケート名称	個人面談等にあわせて意見聴取を行った
実施期間	通年
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る意見が見られた。

○評価の良かった意見

職員にはよくしてもらっており、感謝している。

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

季節に応じたイベントを増やしてほしい。

色々な人と交流できるような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	令和6年3月の施設廃止までの間、施設入所者の移転先の調整や、入所者向けイベントの開催など、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、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の5類感染症移行後も、引き続き感染症対策を徹底し、入所者に寄り添っ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	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の対策として、市及び保健所の指導に基づき、適切な感染症予防策と職員の安全管理の徹底に努めた。

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	293日 (73日)	午前9時から 午後5時15分まで	14,483人(前年度比:3,393人増) うち、介護予防事業参加者数 2,072人(前年度比:259人増)
郡家老人福祉センター	293日 (73日)	午前9時から 午後5時15分まで	32,064人(前年度比:4,287人増) うち、介護予防事業参加者数 3,196人(前年度比:408人増)
春日老人福祉センター	293日 (73日)	午前9時から 午後5時15分まで	23,058人(前年度比:3,745人増) うち、介護予防事業参加者数 2,496人(前年度比:389人増)
山手老人福祉センター	293日 (73日)	午前9時から 午後5時15分まで	16,557人(前年度比:779人増) うち、介護予防事業参加者数 1,855人(前年度比:222人増)
芝生老人福祉センター	292日 (74日)	午前9時から 午後5時15分まで	28,283人(前年度比:3,135人増) うち、介護予防事業参加者数 2,509人(前年度比:187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11月～12月
有効回答数／調査対象人数	863件／863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
53.2%	34.0%	1.7%	11.1%	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】 元気体操の指導が上手で毎回楽しみに通っている。
- 【郡家老人福祉センター】 綺麗に整備された環境で同年代の方々と交流することができる。
- 【春日老人福祉センター】 ふれあい喫茶など様々な企画が開催され、いつも楽しく過ごせる。
- 【山手老人福祉センター】 スマホ講座に参加したことで、スマホの抵抗感が和らいだ。
- 【芝生老人福祉センター】 終活講座に初めて参加したら非常に勉強になる内容だった。

○評価の悪かった意見

- 【富田老人福祉センター】 元気体操の定員を増やしてほしい。
- 【郡家老人福祉センター】 I C T 講座の種類をもっと拡充してほしい。
- 【春日老人福祉センター】 交通アクセスが少し不便
- 【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】 カラオケなどの設備をより充実してほしい。

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。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、A E D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I C T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	地域福祉活動と相談支援の拠点として、地域団体と協力しながら運営を行った。

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、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	235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	235日(131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	25名(延べ利用者数	2,286名	前年比	42名増)
	・外来訓練	169名(延べ利用者数	2,795名	前年比	180名増)
	・放課後等デイサービス	22名(延べ利用者数	713名	前年比	11名増)
	・保育所等訪問支援	6名(延べ利用者数	10名	前年比	9名減)
	・障がい児相談支援	102名(延べ利用者数	220名	前年比	15名減)
高槻市立うの花療育園	・児童発達支援	50名(延べ利用者数	9,446名	前年比	150名減)
	・保育所等訪問支援	75名(延べ利用者数	135名	前年比	0名同)
	・障がい児相談支援	88名(延べ利用者数	191名	前年比	5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	・外来相談：身体面で発達の遅れ等があるため不安を持つ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、常時対応している。 ・わくわくチャレンジ講座(職員出前講座)：高槻市社会福祉協議会の事業等の周知・啓発。
高槻市立うの花療育園	・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、保育幼稚園総務課等と連携し、相談対応や保護者間交流の場を提供する。 ・療育相談事業：他園等に所属する幼児と保護者を対象に相談支援を行う。 ・うの花まつり：卒就園児との地域ふれあい交流事業。 ・交流保育：地域幼稚園において、幼稚園の就園児と遊びを通して交流を行う。 ・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。 ・園庭開放：発達に課題を持つ幼児とその保護者を対象に余暇を過ごす場を提供する。 ・ペアレントトレーニング：保護者が子どもとのかかわり方を学びながら、子育ての困りごとを解消し、楽しく子育てができるよう支援する保護者向けのプログラムを実施する。

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6年2月～令和6年3月
有効回答数／調査対象人数	60件／73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

- ・初めは通園をさせるかどうか悩んだが、たくさんの専門の方が子どもの為にサポートしてくれ、通わせてよかったと思うようになった。ベビーカーやベビーチェアなど自宅で使用している物をより子どもが使いやすくなるように実物を使って教えてくれ、とても助かった。
- ・会うと今の状況を聞いてくれるし、連絡帳でも「いつでも相談して下さい」等の声かけをしてくれるので話しやすい。
- ・子どもに対しては、職員がいつも目を配り、様々な安全面での配慮をしてくれているし、保護者に対しては、悩みを聞き、解決策の提案や専門的な知識を教えてくれる。
- ・子どもの発達に不安をもっている保護者のために、療育やその他の福祉サービスについての様々な情報を、積極的に発信して欲しい。

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	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個別支援計画に基づき実施している。また、両施設の一体管理により、各法人の専門職間で連携を積み重ねる等、専門性の高い療育を提供できる施設運営が行われている。さらに、アンケート調査の結果においても、概ね良好な結果となっている等、適切な施設運営が行われている。

優れているとした項目		評価理由
2	業務執行体制の確保	各種専門職による治療や訓練、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に向けて、業務執行に必要な人員を確保している。
11	効率的運営及び効率化への取組	両施設の一体管理により、給食提供の効率化や専門職の相互派遣等、効果効率的な運営を行っており、専門職等の間で連携を積み重ね、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。
17	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。
20	社会的責任についての取組	児童発達支援センターとして多数の事業に取り組んでおり、職員体制の確保も積極的に行っている。

高槻市立芸術文化劇場北館ほか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：市民生活環境部 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)
高槻市立芸術文化劇場 (高槻城公園芸術文化劇場) 北館・南館	308日 (58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]	294, 422人 (+123, 897人※)
高槻市立総合市民交流センター (クロスパル高槻)	354日 (12日)	午前9時から 午後10時まで	209, 224人 (+13, 701人)
高槻市立生涯学習センター	308日 (58日)	午前9時から 午後10時まで	73, 530人 (-4, 852人)

※市民会館(令和4年7月31日閉館)、芸術文化劇場北館、同南館(令和5年3月18日開館)の令和4年度の利用者合計との比較。

(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
高槻市立芸術文化劇場 (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 (クロスパル高槻)	清涼飲料水の自動販売機設置

(4) 主催事業の実施状況

施設名称	実施事業
高槻市立芸術文化劇場 (高槻城公園芸術文化劇場)	高槻市文化祭、高槻市美術展覧会等市民の文化活動を推進及び支援する事業や、文化振興事業としてホールでの鑑賞事業、市民が企画・運営する参加型事業など65事業を実施
高槻市立総合市民交流センター (クロスパル高槻)	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16事業を実施

2 利用者の声（アンケート結果など）

【高槻市立芸術文化劇場】

（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 公演来場者アンケート
実施期間	① 令和５年９月１日～１５日 令和６年３月１日～１５日 ② 令和５年度に主催した鑑賞事業（３３事業）開催日
有効回答数／調査対象人数	① ５９件 ② １９６２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	９５％	３％	０％	２％	１００％
部屋の設備・備品	９３％	２％	０％	２％	１００％
部屋の清掃状態	９５％	２％	０％	３％	１００％
部屋の種類・バリエーション	９０％	５％	２％	３％	１００％
部屋の料金	８３％	７％	５％	５％	１００％
舞台スタッフの対応	７９％	５％	０％	１６％	１００％
警備などの対応	８１％	９％	２％	８％	１００％
部屋以外の施設（トイレ、給湯室）	９１％	４％	２％	３％	１００％
部屋以外の施設（廊下・階段・ロビー）	９０％	５％	０％	５％	１００％
飲食施設（自動販売機など）	７１％	１３％	４％	１２％	１００％
場所の分かりやすさ（案内表示など）	７５％	１５％	５％	５％	１００％
バリアフリー対応	８１％	１２％	０％	７％	１００％

②公演来場者アンケート

項目	とても良い 良い	普通	良くない あまり良くない	計
催しの感想	９３．１％	５．０％	１．９％	１００％

項目	満足 やや満足	不満 やや不満	計
職員の対応（電話）	９９．２％	０．８％	１００％
職員の対応（窓口）	９８．２％	１．８％	１００％
職員の対応（会場）	９８．４％	１．６％	１００％

（３）アンケートでの主な意見

窓口受付の時間延長（夕方以降）に関する意見、ネット予約の利便性向上に関する意見など

【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5年9月1日～15日 令和6年3月1日～15日
有効回答数／調査対象人数	237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	85%	10%	1%	4%	100%
部屋の設備・備品	84%	16%	4%	6%	100%
部屋の清掃状態	84%	12%	1%	3%	100%
部屋の種類・バリエーション	68%	21%	3%	8%	100%
部屋の料金	56%	22%	17%	5%	100%
警備などの対応	60%	26%	2%	12%	100%
部屋以外の施設（トイレ、給湯室）	54%	27%	13%	6%	100%
部屋以外の施設（廊下・階段・ロビー）	59%	32%	2%	7%	100%
飲食施設（自動販売機など）	43%	38%	6%	13%	100%
場所の分かりやすさ（案内表示など）	71%	21%	2%	6%	100%
バリアフリー対応	54%	32%	4%	10%	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）	65%	25%	1%	9%	100%
職員の対応（窓口）	67%	23%	3%	7%	100%
身だしなみについて	66%	27%	0%	7%	100%

(3) アンケートでの主な意見

洋式トイレの増設に関する意見、貸出備品の老朽化に関する意見、Wi-Fi環境の整備に関する意見、利用料金に関する意見など

【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5年9月1日～15日 令和6年3月1日～15日 ②令和5年度講座開催日
有効回答数／調査対象人数	① 64件 ②491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%	8%	100%
部屋の設備・備品	71%	16%	5%	8%	100%
部屋の清掃状態	81%	11%	0%	8%	100%
部屋の種類・バリエーション	63%	22%	3%	12%	100%
部屋の料金	58%	28%	6%	8%	100%
警備などの対応	59%	17%	0%	24%	100%
部屋以外の施設（トイレ、給湯室）	67%	17%	5%	11%	100%
部屋以外の施設（廊下・階段・ロビー）	72%	14%	2%	12%	100%
飲食施設（自動販売機など）	41%	33%	6%	20%	100%
場所の分かりやすさ（案内表示など）	53%	30%	1%	16%	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）	78%	9%	0%	13%	100%
職員の対応（窓口）	85%	6%	0%	9%	100%
身だしなみについて	81%	8%	0%	11%	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	93%	3%	4%	100%

(3) アンケートでの主な意見

- ①備品の老朽化に関する意見、駐車場料金の割引に関する意見
- 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	令和5年度においては、高槻城公園芸術文化劇場のオープニング記念として、幅広いジャンルでのイベントを積極的に開催し、同劇場の魅力向上に貢献した。また、施設の維持管理に関しては、芸術文化劇場の初期不具合や、既存施設の想定外の故障等について、市との連絡調整が徹底され、迅速な対応が取られた。 次年度以降も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。

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	地域の学校や団体、アーティストと連携した事業を積極的に展開することで、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 1	効率的運営及び効率化への取組	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。 また、芸術文化劇場南館の駐車場混雑対策として、精算機の移設や警備員の追加配置など迅速な対応が取られたほか、同劇場のロビーに案内員を配置するなど、施設の特性を踏まえた効率的な運営がされた。
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。
2 0	社会的責任についての取組	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。 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5年度においては、オープニング公演や市の市制施行80周年記念事業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。

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	3 6 6 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 1 0 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	3 0, 7 4 6 人 (前年度比：1 1, 2 7 1 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

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 5 年 1 0 月 2 日～令和 5 年 1 0 月 3 1 日
有効回答数／調査対象人数	8 9 6 件 / 2, 2 6 1 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
3 7 %	4 8 %	1 2 %	2 %	1 %	1 0 0 %

(3) アンケートでの主な意見

- ・医師・看護師が優しく説明してくれて助かりました
- ・きれいで近くて、安心しました

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	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	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	大阪府が指定する外来対応医療機関として、休日の発熱患者等の診療・検査体制を確保した。
1 3	利用者に対するサービスの向上	繁忙期においても、空間的分離等による感染対策を行うとともに、インターネット上で待ち人数を確認できるシステムを導入するなど、可能な限り、混雑の緩和を図った。
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	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初期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120日、受付・内部事務日数192日
利用時間	令和5年9月まで 週2日(火・木曜日) 午後2時～4時 同年10月以降 週3日(火～木曜日) 午後2時～4時
利用者数	1,846人 (前年度比：92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5年11月～令和5年12月
有効回答数／調査対象人数	170件 / 190人

(2) 集計結果

満足できる	どちらでもない	満足できない	計
95%	5%	0%	100%

(3) アンケートでの主な意見

- ・スタッフの対応が良い。
- ・駐車場が狭い。

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	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、令和5年10月からは、課題である継続的な治療や新規患者等の受入れ確保のため、診療日数を増やし、診療体制の拡充を実施している。

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	地域の歯科診療所において治療を受けることが困難な障がい児（者）への歯科診療を実施するとともに、障がい児（者）歯科診療を継続して行えるよう、歯科医師等の後継者の育成・確保に係る取組も行っている。
2	業務執行体制の確保	障がいに関する知識と技術を有する歯科医師、歯科衛生士、言語聴覚士が適切に配置されており、障がい者の特性や状況に応じた診療が実施できる体制がとられている。
8	緊急時への準備及び対応	診療時間前に情報共有のため従事者間でミーティングを行っている。診療過程で発生した「ヒヤリ・ハット」事例について、事後に分析・検証して従事者で共有化するなど、安全に対する細心の取組を行っている。
1 2	利用状況の達成	診療予約は常時 1 ～ 2 か月先まで満席状態であったが、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 3	利用者に対するサービスの向上	診療日数を増やしたことにより、1 か月以上の待機者が減少した。
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 2 6 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。