

指定管理者評価表

平成29年 6月16日現在

公の施設の名称	芦屋市立潮芦屋交流センター	
所在地	NPO法人芦屋市国際交流協会	
指定管理者の名称	平成26年4月1日～平成31年3月31日	
指定期間	芦屋市海洋町7番1号	
施設概要	国際交流センター、潮芦屋集会所、屋外交流広場 開館時間 9:00～21:30（屋外交流広場は21:00まで） 休館日 水曜日、12月28日～1月4日	
業務概要	国際交流に関する事業 貸室その他施設の利用に関する事業	
収支の状況	事業計画上の金額	実績額
H27年度収入	40,108,000 円	38,362,066 円
H27年度支出	39,147,000 円	37,149,251 円
H27年度収支	961,000 円	1,212,815 円
H28年度収入	42,155,000 円	39,453,632 円
H28年度支出	41,902,000 円	36,958,385 円
H28年度収支	253,000 円	2,495,247 円
所管課・記入者	企画部広報国際交流課 鈴木 和美	
評価対象期間	平成28年4月1日～平成29年3月31日	

評価項目	説明	点数	得点率	評価
1 全般的事項		満点	22	75% C
事業計画等	年次事業計画書は、適切に作成され提出されたか	16.5	75%	
計算書類等	指定管理者の計算書類等は、適切に作成され提出されたか			
月次報告等	月次報告書は、適切に作成され提出されたか			
事業報告書	事業報告書は、適切に作成され提出されたか			
次年度準備	次年度の年次事業計画書は、適切に作成され提出されたか			
2 適正な施設の管理		満点	38	76% A
施設保守・運営管理	施設の保守、管理が適正に実施されているか	29	76%	
従業員管理	適正な労働環境が保持されているか			
危機管理	事故・緊急時の体制が十分に整備されているか			
個人情報管理	個人情報の管理が適正であるか			
研修計画	従業員研修が十分に実施されているか			
3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制		満点	24	81% A
事業収支	事業収支は適切に算出され、計画に沿っているか	19.5	81%	
財政基盤	財政基盤は安定的にサービスを提供できる状態にあるか			
内部統制	業務運営に関する内部統制は有効に機能しているか			
4 サービスの質の維持・向上		満点	28	61% B
事業計画性、透明性	事業が計画的に、かつ透明性を確保して実施されているか	17	61%	
サービス向上	サービス向上の取組がされているか			
住民・利用者の参画	住民または利用者とのパートナーシップを推進しているか			
加重平均後合計評価				

利用状況等	項目名	平成27年度		平成28年度	
		実績	目標	実績	目標
	施設利用人数(延人数)	73,597 人	77,000 人	79,556 人	
	潮芦屋集会所利用率	47 %	40 %	48 %	
	国際交流センター利用率	32 %	30 %	36 %	
	屋外交流広場利用率	93 %	90 %	91 %	
	自主事業参加者数	6,062 人	5,093 人	6,100 人	
利用満足度調査結果	H27年度	回答者数	総合的な満足度(とても満足・まあまあ満足の割合)		実施時期
		136 人	82.4 %		平成27年12月2日～12月13日 平成28年1月8日～1月31日
	H28年度	回答者数	総合的な満足度(とても満足・まあまあ満足の割合)		実施時期
		140 人	90.0 %		平成28年12月6日～ 平成28年12月13日

総合評価	評価の理由、次期指定に向けての課題等
B	適切な施設の管理やサービスの質の維持・向上に努めており、利用率、利用人数ともに微増している。引き続き利用率及び利用人数の増加に努めていただきたい。また、新たな利用者の発掘や事業の計画のために、アンケート結果のクロス集計・分析を行い、よりサービス向上につなげて取り組んでいただきたい。

※ 評価は、得点率によりS～Dの5段階評価とする。

[1 全般的事項] A: 要求事項を完全に満たした(得点率100%) B: 要求事項を満たした(90%以上) C: 要求事項を満たさなかった(90%未満)

[2 適正な施設の管理] [3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制] [4 サービスの質の維持・向上]

S: 極めて優れた成果を上げた(得点率90%以上) A: 優れた成果を上げた(75%以上90%未満) B: 一定の成果を上げた(60%以上75%未満)

C: 期待された成果を上げられなかった(50%以上60%未満) D: 成果を上げていない(50%未満)

※ 目標値を大幅に上回る成果を上げたなど加点事由がある場合には、所管課の判断で加点したうえで総合評価を行う。

自主事業

平成29年 6月16日現在

公の施設の名称	芦屋市立潮芦屋交流センター
---------	---------------

自主事業の内容	実施時期	進捗状況	指示事項等
1 事業計画書に記載のあるもの(内容, 金額等)			
セミナー	4,5,6月 9,10,11月	計画どおり実施	たくさんの方に参加していただけるようなテーマの検討すること。また, 事前に承認を得ること。
コンサート	6,8,3月	計画どおり実施	事業の詳細(飲料の販売等含む)について, 事前に承認を得ること
世界の料理教室	月1回(8,1月を除く)	8月を除く11回開講	料理方法を教えるだけでなく, 異文化を知っていただく内容についても検討すること
ワールドフェスタ	10月	計画どおり実施	外国の方にもっと参加していただける内容, 広報について検討すること
講演会	3月	計画どおり実施	特になし
英会話教室	週4日 全5クラス	計画どおり実施	特になし
英語教室	週3日 全3クラス	計画どおり実施	特になし
日本語教室(大人対象)	週4日 全5クラス	計画どおり実施	特になし
日本語教室(こども対象)	週1日 全1クラス	計画どおり実施	特になし
日本語ボランティア養成講座	1講座	計画どおり実施	ボランティア登録の条件について検討すること
華道教室	月1回	計画どおり実施	参加人数を増やす施策を検討すること
書道教室	月1回	計画どおり実施	参加人数を増やす施策を検討すること
茶道教室	月1回	計画どおり実施	参加人数を増やす施策を検討すること
バス旅行	11月	計画どおり実施	特になし
文化祭	7月	計画どおり実施	日本語教室の生徒に多く参加していただけるような工夫をすること
イングリッシュ&テニスくらぶ教室	週2日 全3クラス	生徒数の減少により開催は1クラス	生徒数が減っているため, 4月より英語教室とテニス教室を分離予定
コスモネットの作成・発行	月1回	計画どおり実施	特になし
2 事業計画書に記載のないもの(内容, 金額等)			
特になし			

サービス向上策

平成29年 6月16日現在

公の施設の名称	芦屋市立潮芦屋交流センター
---------	---------------

サービスの向上策	実施時期	進捗状況	指示事項等
1 事業計画書に記載のあるもの			
ご意見箱の設置	通年	実施	口頭でのご意見についても適切な対応をすること
ホームページでの情報開示	通年	随時更新	
利用案内の他言語版作成	通年	施設へのアクセス(英語版・中国語版)を作成	施設へのアクセスだけでなく、利用案内の多言語版を作成すること
職員同士の情報共有	毎月1回 随時	定例ミーティング実施 必要事項は随時実施	
定期的な巡回	原則、毎日 始業時に実施	危険箇所や破損箇所の 早期発見に努めている	
消防訓練	10, 3月	実施	
職員研修	3月	個人情報管理研修を実施	育成計画にある研修の実施を検討すること
植栽の充実	1月	1月に植木の寒肥を実施	
2 事業計画書に記載のないもの			
英字新聞, 神戸新聞の設置	通年	毎日入れ替え	
屋外交流広場にてパラソルの貸出し	通年	実施	
利用者向けセルフコピー機を設置	通年	実施	
駐輪場の増設	通年	実施	事故のないように管理すること
屋外交流広場にベンチ追加	10月	実施	
玄関に季節に合わせた飾りを設置	12,1,3月	12月はサンタクロースの人形, 1月は鏡餅, 3月は雛人形を設置	
屋外交流広場へボール飛散防止用ネットを4基設置	1月	実施	
201,202,204室用移動式鏡2セットを設置	2月	実施	
ロビーにちらしラックを設置	2月	実施	

収支状況

平成29年 6月16日現在

公の施設の名称	芦屋市立潮芦屋交流センター
---------	---------------

【平成28年度】

(単位:円)

収 入			支 出		
項 目	事業計画	実績	項 目	事業計画	実績
指定管理料	23,046,000	20,787,016	施設管理費		
利用料収入	12,022,000	13,480,550	(うち人件費)	16,450,000	15,357,652
事業収入	66,000	79,000	(うち修繕費)	300,000	290,628
自主事業収入	6,976,000	5,003,493	(うちその他支出)		
その他	45,000	103,573	管理費	318,000	296,787
			事務費	2,547,000	2,296,219
			光熱水費	5,283,000	3,024,016
			委託料	8,321,000	8,129,688
			事業費	1,100,000	1,152,810
			自主事業費	6,399,000	4,935,058
			公租	1,184,000	1,475,527
計	42,155,000	39,453,632	計	41,902,000	36,958,385
			収 支	253,000	2,495,247

【平成27年度】

(単位:円)

収 入			支 出		
項 目	事業計画	実績	項 目	事業計画	実績
指定管理料	22,012,000	19,726,423	施設管理費		
利用料収入	11,620,000	12,689,470	(うち人件費)	14,200,000	16,031,608
自主事業収入	6,449,000	5,834,949	(うち修繕費)	300,000	107,460
雑収入	27,000	111,224	(うちその他支出)		
			管理費	302,000	774,275
			事務費	2,480,000	2,457,873
			光熱水費	5,283,000	2,997,423
			委託料	8,900,000	8,121,000
			自主事業費	6,078,000	5,394,012
			公租	1,604,000	1,265,600
計	40,108,000	38,362,066	計	39,147,000	37,149,251
			収 支	961,000	1,212,815

アンケート結果

平成29年 6月16日現在

公の施設の名称	芦屋市立潮芦屋交流センター
---------	---------------

利用者アンケート結果									
問	回答	人数	構成比	問	回答	人数	構成比		
問1	性別	①男	21	13.5%	問5	利用のしやすさ (空き状況の確認や予約のしやすさ)	①良い	67	43.2%
		②女	134	86.5%			②普通	62	40.0%
	年齢	①～19才	7	4.5%			③悪い	7	4.5%
		②20代～30代	25	16.1%			回答なし	19	12.3%
		③40代～50代	84	54.2%	問6	清掃・整理整頓	①良い	122	78.7%
		④60代～70代	31	20.0%			②普通	16	10.3%
		⑤80代以上	4	2.6%			③悪い	2	1.3%
		回答なし	4	2.6%			回答なし	15	9.7%
	住まい	①芦屋市内	85	54.8%	維持管理	設備・備品	①良い	107	69.0%
		②県内他市町村	43	27.7%			②普通	29	18.7%
		③他府県	5	3.2%			③悪い	2	1.3%
		回答なし	22	14.2%			回答なし	17	11.0%
	問2	利用目的	①個人利用	79	51.0%	安全対策	①良い	98	63.2%
②団体名での利用			72	46.0%	②普通		39	25.2%	
③観客として又は出席等			2	1.0%	③悪い		0	0.0%	
④イベント主催者として			1	1.0%	回答なし		18	11.6%	
回答なし			1	1.0%	問7		当施設に望むもの(3つまで回答可)	①設備用具の充実	56
問3	利用頻度	①ほぼ毎日	0	0.0%		②清掃・美観の維持		41	21.8%
		②週に3, 4回	14	9.0%		③開館時間の延長		5	2.7%
		③週に1, 2回	65	41.9%		④休館日の減少		22	11.7%
		④月に数回	35	22.6%		⑤利用手続きの簡素化		29	15.4%
		⑤月に1回程度	25	16.1%		⑥料金の改定		13	6.9%
		⑥数か月に1回	7	4.5%		⑦環境に配慮した施設運営		5	2.7%
		⑦年に1回程度	4	2.6%		⑧接遇の向上		1	0.5%
		⑧初めて	4	2.6%		⑨講座イベント等の充実		11	5.9%
		回答なし	1	0.6%		回答なし		5	2.7%
問4	職員の接し方	①良い	110	71.0%	問8	総合的満足度	①とても満足	47	30.3%
		②普通	43	27.7%			②まあまあ満足	79	51.0%
		③悪い	0	0.0%			③普通	14	9.0%
		回答なし	2	1.3%			④すこし不満	0	0.0%
		回答なし	2	1.3%			回答なし	15	9.7%