

指定管理者評価表

令和3年5月31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	芦屋市海洋町7番1号		
指定管理者の名称	NPO法人芦屋市国際交流協会		
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日		
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	実績の金額	
R1年度収入	38,204,000 円	38,081,688 円	
R1年度支出	38,171,000 円	38,667,405 円	
R1年度収支	33,000 円	-585,717 円	
R2年度収入	39,494,311 円	35,873,842 円	
R2年度支出	39,494,311 円	35,798,042 円	
R2年度収支	0 円	75,800 円	
所管課・記入者	企画部広報国際交流課 田嶋 修		
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3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	95%	B
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	21		
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			
月次報告書等	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	84%	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	32		
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	26	85%	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	22		
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	26	56%	C
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	14.5		
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			79%	A

項目名	令和1年度		令和2年度	
	実績	目標	目標	実績
施設利用人数(延人数)	95,391 人	83,800 人		69,603 人
潮芦屋集会所利用率	55.0 %	57 %		42 %
国際交流センター利用率	45 %	48 %		35 %
屋外交流広場利用率	94 %	87 %		93 %
本来事業参加者(延人数)	2,751 人	3,109 人		1,552 人
利用満足度調査結果	R1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
		123 人	91.9 %	令和元年12月1日～ 令和元年12月20日
	R2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
		92 人	81.5 %	令和2年11月16日～ 令和2年11月30日

総合評価	評価の理由、次期指定に向けての課題等
A	維持管理は適正であり、コロナウイルス感染拡大防止対策として施設を閉鎖していた期間を除く施設利用率は前年度と同程度であった。次年度以降は、コロナ禍での事業の実施（Zoom等を利用した非対面型事業等）やコロナ終息後を見据えた事業展開を期待したい。

※ 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

令和3年5月31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)			
英会話教室	週4日	計画通り実施 ※コロナによる閉館時を除く	
英語教室	週2日	計画通り実施 ※コロナによる閉館時を除く	
文化祭(文化体験)	—	コロナにより中止	
施設見学	—	コロナにより中止	
セミナー	10月24日	計画通り実施	
コンサート	3月28日	計画通り実施	
世界の料理	月1回	計画通り実施 ※コロナによる閉館時を除く	
ワールドフェスタ	—	コロナにより中止	
情報紙の作成・発行	月1回	計画通り実施	

サービス向上策

令和3年5月31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	
ホームページ更新など	随時	イベント情報や外国人向け防災情報などを発信	多言語での情報提供についても検討すること。
アンケート実施	11月～12月	サービス向上につながるアンケートを実施し、誠実に対応している。	
窓口予約システムの運営時間を21:30迄対応	通年	どなたでもご利用しやすいように工夫している。	
職員の接客マナー研修	随時	利用者の満足度向上を図っている。	
職員同士の情報共有	毎月1回随時	定例ミーティングで自主評価をして改善点を洗い出し、サービスの向上に務めている。	
卓球台とラケット・ボールを無料で貸し出し	通年	実施	
移動式鏡4面を無償貸し出しをしている。	通年	鏡が設置されていない部屋でもダンスなどでの利用者にご利用いただいている。	
定期的な貸室利用者には無償で貸ロッカーを提供し利用しやすい環境作りをしている。	通年	実施	
2 事業計画書に記載のないもの			
各トイレにペーパータオルを設置し、衛生環境を整え、新型コロナ蔓延防止策の一つとしている。	通年	実施	
熱中症対策のため、屋外交流広場に日傘を設置。保冷剤、経口補水液を緊急用に常備。	通年	実施	
来館する利用者や道行く市民に安らぎと季節感を感じて頂く。	通年	玄関前の花壇には常に色とりどりの花を絶やさず、屋内にはクリスマスツリーとイルミネーションを、屋外の本にもイルミネーションを配している。	
貸室利用者の要望があれば、延長コード、ホワイトボードマーカーを無償貸し出しをしている。	通年	実施	
和室(104室)利用向上の策として、正座をしなくても座れる低い椅子を4脚とスリッパ4足を配している。	通年	実施	
1階オープンスペースにミニライブラリーを配置している。	通年	絵本や海外の本などを取り揃えて、どなたでも気軽にご利用いただいている。	
1階オープンスペースに新聞2紙(神戸新聞・ジャパントイムス)を配置している。	通年	近隣住民の方に毎日ご利用いただいている。	
コピー機を設置し、使用方法などでお困りの方にはきめ細やかなご説明で対応をしている。	通年	実施	
市内及び近隣で開催されるイベント案内チラシを来館者が手に取りやすいように工夫し配置している。	通年	来場者にご利用いただいている。	

収支状況

令和3年5月31日現在

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

令和2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	18,760,000	18,760,000	人件費	16,929,840	15,590,642
利用料収入	15,769,911	12,297,950	修繕費	100,000	471,570
事業収入	518,100	191,300	管理費	598,000	721,496
自主事業収入	4,375,300	2,658,767	事務費	3,769,592	4,077,426
その他	69,000	62,980	光熱水費	2,900,000	2,582,212
受取利息	2,000	3,735	委託料	8,628,538	7,827,576
新型コロナウイルス感染防止 対策指定管理者支援金	—	1,228,820	事業費	1,511,485	142,496
雇用調整助成金	—	476,290	自主事業費	3,518,656	2,413,426
兵庫県中小企業事業再開支 援事業補助金	—	194,000	租税公課	1,538,200	1,971,198
計	39,494,311	35,873,842	計	39,494,311	35,798,042
			収支	0	75,800

令和1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	19,100,000	19,100,000	人件費	17,204,000	16,596,995
利用料収入	14,305,000	14,629,540	修繕費	398,000	586,780
事業収入	532,000	361,800	管理費	257,000	242,896
自主事業収入	4,117,000	3,890,357	事務費	2,223,000	3,552,191
その他	150,000	96,120	光熱水費	2,803,000	2,785,711
受取利息	—	3,871	委託料	8,271,000	8,490,832
			事業費	3,563,000	1,454,877
			自主事業費	2,124,000	3,280,116
			租税公課	1,328,000	1,677,007
計	38,204,000	38,081,688	計	38,171,000	38,667,405
			収支	33,000	-585,717

アンケート結果

令和3年5月31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	13	12.4%	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	48	51.6%		
		②女	92	87.6%			②普通	45	48.4%		
	年齢	①～19才	0	0.0%			③悪い	0	0.0%		
		②20代～30代	9	8.6%			回答なし	12	—		
		③40代～50代	41	39.0%			問6	清掃・整理整頓	①良い	74	76.3%
		④60代～70代	40	38.1%					②普通	22	22.7%
		⑤80代以上	15	14.3%					③悪い	1	1.0%
		回答なし	0	—	回答なし	8			—		
	住まい	①芦屋市内	63	69.2%	維持管理	設備・備品			①良い	66	71.0%
		②県内他市町村	25	27.5%					②普通	22	23.7%
		③他府県	3	3.3%			③悪い	5	5.4%		
		回答なし	14	—			回答なし	12	—		
	問2	利用目的	①個人利用	45	42.9%	安全対策	①良い	70	76.1%		
②団体名での利用			57	54.3%	②普通		21	22.8%			
③観客として又は出席等			1	1.0%	③悪い		1	1.1%			
④イベント主催者として			2	1.9%	回答なし		13	—			
回答なし			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	34	28.8%	
問3	利用頻度	①ほぼ毎日	0	0.0%		②清掃・美観の維持		30	25.4%		
		②週に3, 4回	11	10.5%		③開館時間の延長		2	1.7%		
		③週に1, 2回	52	49.5%		④休館日の減少		4	3.4%		
		④月に数回	28	26.7%		⑤利用手続きの簡素化		16	13.6%		
		⑤月に1回程度	10	9.5%		⑥料金の改定		14	11.9%		
		⑥数か月に1回	4	3.8%		⑦環境に配慮した施設運営		7	5.9%		
		⑦年に1回程度	0	0.0%		⑧接遇の向上		1	0.8%		
		⑧初めて	0	0.0%		⑨講座イベント等の充実		10	8.5%		
		回答なし	0	—		回答なし		30	—		
問4	職員の接し方	①良い	79	77.5%	問8	総合的満足度	①とても満足	31	33.7%		
		②普通	23	22.5%			②まあまあ満足	44	47.8%		
		③悪い	0	0.0%			③普通	17	18.5%		
		回答なし	3	—			④すこし不満	0	0.0%		
							回答なし	13	—		