

## 堺市指定管理者評価表

( 評価対象期間 : 令和3年4月1日 から 令和4年3月31日 まで )

### 1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市立勤労者総合福祉センター	
(2) 施設の設置目的	
勤労者等の福祉の増進と教養文化の向上を図るとともに、労働組合の健全な発展に資するため	
(3) 所管部局	
産業振興局 産業戦略部 雇用推進課	
(4) 指定管理者名	
日本環境マネジメント株式会社	
(5) 指定期間	
平成31年4月1日から令和6年3月31日まで(5年間)	
(6) 主な事業	
<ul style="list-style-type: none"><li>施設の貸館業務(施設管理運営事業)</li><li>サンスクエア講座、市民交流事業等の自主事業(勤労者福祉事業)</li></ul>	
(7) 施設分類	(8) 有料施設の有無
文化・教育施設	有 (利用料金制)
(9) 選定方法(公募・非公募の別)	
公募	
(10) 主な利用者	(11) 市内における受益対象者数
市民全般	不特定多数
(12) 近隣の類似施設	
無	

## 2 管理運営状況

## (1) 適正な管理運営の確保

## ア 取組状況

平等利用、安全確保、個人情報の保護等	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の利用については、明確で透明性を持った運用ルールを定め公平さを確保しているが令和3年度は情報の公平さも注力し、ホームページや各種SNS等を使い施設情報を積極的に提供した。</li> <li>消防訓練を2回、職員への救急救命研修を行った。また、自動検温装置の設置、手指消毒液の配置、お客様健康チェックリスト、非接触型検温装置や消毒液の貸出などコロナ感染予防に努めた。</li> <li>8月に個人情報保護研修、情報セキュリティ研修を行い、情報漏洩防止の意識を高め業務に反映させた。</li> </ul>
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	<ul style="list-style-type: none"> <li>館長1名(施設責任者)、副館長2名(維持管理責任者、事業運営責任者)、運営スタッフ8名を配置し、関西エリア担当、本社スタッフで常時バックアップ体制をとった。</li> <li>6月にスタッフの接遇研修を行い、お客様対応の質の向上を、12月に労務管理研修などを行い、スタッフの知識・スキルアップを図った。</li> <li>サンスクエアホールの天井工事に伴い、一部設備点検実施計画表の修正はあったが、関連法令に基づく保守点検を実施した。修繕については緊急性、お客様の利便性、予防修繕を考慮し優先順位をつけて実施した。</li> </ul>
施設の設置目的に沿った事業の実施	<p>労働福祉・市民の雇用の安定に寄与する事業として、新規に「調剤事務受験対策講座」など市民のニーズに合ったスキルアップ講座の開講、起業・創業への支援に関する「起業・創業スタートアップセミナー」の開催、また、さかいJOBステーションとのコラボ企画として「Women Work Festa」を開催し、勤労者、就業希望者のスキルアップ・支援に繋がる事業を実施した。</p>
その他特筆すべき取組	<p>地域交流事業として3月にサンスクエアフェスティバルを開催し、市民の交流の場の創出に取り組み、また同時に「堺市の伝統産業展示コーナー」を設け、堺の匠の技を広く知っていただく取組も実施し、1,000人以上の方に来館していただいた。</p>

## イ 市による状況分析

<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の管理運営について、令和2年度に引き続き、新型コロナウイルスの感染拡大防止の対応が求められる状況であったが、感染拡大防止に必要な設備の設置やそれらの利用者への活用促進等、利用者が安心して利用できるよう適正な対応が図られている。</li> <li>サンスクエア講座・イベントの拡充や優先順位を踏まえた施設の修繕など、利用者の利便性の向上にも積極的に取り組んでいる。</li> </ul>
---

## (2) 利用者サービスの向上

## ア 利用状況

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
指定管理者名	SCKサービスセンターグループ	日本環境マネジメント株式会社	日本環境マネジメント株式会社	日本環境マネジメント株式会社	日本環境マネジメント株式会社
利用者数(単位:人)	160,070	183,536	91,237	70,671	—
稼働率(単位:%)	50.7	37.1	31.2	34.4	—
利用者満足度(単位:%)	79.9	90.8	93.8	94.3	—

## イ 取組状況

サービス向上、利用促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>新たな情報発信ツールとしてInstagramの利用、また、地元のケーブルTVでの放映など施設を利用したことがない方たちに施設を知っていただく広報に努めた。</li> <li>リモート会議等のニーズに対応したインターネット環境の整備では有線やWifiのアクセスポイントの増設等を実施した。</li> </ul>
意見・苦情・要望等への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様アンケートの結果を施設内に掲示し、ご意見及び対応を公開した。</li> <li>苦情は2件、遠隔地の方の還付申請手続きに関するものと清掃員によるお客様退出依頼の言動へのものがあった。2件ともルールに則った対応への苦情であったが、お客様の気分を害したことへお詫びし、対応の仕方の接遇研修を責任者・スタッフ全員に対して行い再発防止に努めた。</li> </ul>
その他特筆すべき取組	<p>度重なる新型コロナウイルス感染症の影響により、講座・教室の開催に大きく影響したが、お客様の受講の機会をできる限り少なくないようにリスケジュールと延期・中止の調整を行った。</p>

## ウ 市による状況分析

<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者数の減少は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う緊急事態宣言の発令等により、市の方針に基づき休館やイベントの中止を行ったこと、大規模改修工事によりサンスクエアホールを利用休止にしていたためである。そのような状況の中、SNS等を活用した幅広い広報の実施や利用者ニーズに沿った施設の機能強化など、新規利用者の確保に積極的に取り組んでいる。</li> <li>利用者からの苦情・要望等については、改善措置を講ずるなど、適切な対応がとられている。</li> </ul>
--

## 2 管理運営状況

## (3) 収支

## ア 収支状況

(単位:円)

## ■ 指定管理業務

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度 (予算)
指定管理者名		SCKサービスセンターグループ	日本環境マネジメント株式会社	日本環境マネジメント株式会社	日本環境マネジメント株式会社	日本環境マネジメント株式会社
収入	指定管理料	69,325,000	72,511,240	76,869,120	72,314,384	71,604,000
	利用料金	43,248,455	49,944,398	20,268,763	20,236,795	45,133,000
	負担金	3,003,300	2,480,150	1,213,087	3,927,863	1,468,000
	その他	3,833,998	3,520,456	5,065,219	12,004,721	3,522,000
	合計	119,410,753	128,456,244	103,416,189	108,483,763	121,727,000
支出	人件費	30,059,730	24,375,252	24,305,502	23,675,954	27,973,000
	委託料	44,310,770	52,721,316	52,689,788	43,293,171	57,210,000
	総支出額に占める 委託料の割合	40.9%	47.8%	49.8%	45.8%	47.0%
	修繕費	6,177,456	2,798,660	2,234,254	1,138,780	2,200,000
	光熱水費	15,209,123	13,341,908	13,690,037	13,148,965	16,897,000
	その他	12,525,747	17,020,351	12,868,123	13,354,191	17,447,000
	合計	108,282,826	110,257,487	105,787,704	94,611,061	121,727,000
収支差額		11,127,927	18,198,757	-2,371,515	13,872,702	0
(市への納付金の額)		—	—	—	—	—
(徴収委託の場合の徴収額)		—	—	—	—	—

## ■ 自主事業 (有)

(単位:円)

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度 (予算)
収入		13,348,300	4,116,656	4,210,449	3,242,198	6,544,000
支出		14,920,362	5,887,769	6,252,860	7,582,540	6,544,000
収支差額		-1,572,062	-1,771,113	-2,042,411	-4,340,342	0
(市への納付金の額)		—	—	—	—	—

## イ 取組状況

経費の縮減、経理事務	<ul style="list-style-type: none"> <li>空調のタイムリーな調整による電気の節約、ホール工事中の舞台管理費の削減交渉、時間外労働、休日労働削減による人件費の節約により経費の削減に努めた。</li> <li>令和3年度の指定管理料には、市の休館等指示で還付した令和3年度の利用料金等相当分として市が支払った4,255,384円を含む。</li> <li>その他収入には市の休館等指示で還付した令和2年度の利用料金等相当額として市が支払った2,206,513円及び指定管理者が受けた堺市指定管理者管理運営継続支援金等9,085,645円を含む。</li> </ul>
------------	---

## ウ 市による状況分析

<ul style="list-style-type: none"> <li>令和2年度同様、新型コロナウイルス感染症の影響により、利用料金収入が大幅に減少しているが、堺市指定管理者管理運営継続支援金等の収入により収支差額はプラスになっている。</li> <li>経費の縮減としては、効率的な空調管理等による節電の取組や委託料の見直しなど、積極的に取り組んでいる。</li> </ul>
---

## 3 目標管理、総合評価

## (1) 目標管理

## ア 仕様書で定める目標の達成状況

## ■ 適正な管理運営の確保

指標	目標	実績
苦情発生件数	年間発生件数0件	年間発生件数2件
労働福祉に係る講演会、講習会等の開催件数及び市民の雇用の安定に寄与する事業の開催件数	年間20件以上、のべ参加者数2,500人以上	年間20件、のべ参加者数701人

## ■ 利用者サービスの向上

指標	目標	実績
利用者満足度	利用者満足度85%以上	利用者満足度94.3%
利用者数	利用者数16万人以上	利用者数70,671人
施設稼働率	施設稼働率45%以上	施設稼働率34.4%

## ■ 収支

指標	目標	実績
利用料金収入額	40,000千円以上/年	27,170千円

## イ 市による状況分析

利用者満足度については、目標を大きく上回って達成できており、適切な施設の維持管理や接客対応の向上によるものと考えられる。しかしながら、新型コロナウイルスの感染拡大やサンスクエアホールの大規模改修工事が大きく影響し、その他の指標については未達成となった。今後も、国や府の新型コロナウイルス感染症への対応方針を注視し、引き続き状況に応じて適切に施設の管理運営を行いながら、利用者の確保に努める必要がある。

## (2) 総合評価

目標の達成状況のほか、管理運営状況も含め、以下の評価基準により総合的に評価を行う。

	指定管理者	所管課
評価	C	B
評価の理由	新型コロナウイルス感染予防対策による臨時休館、及び夜間営業時間短縮による施設利用制限に加えサンスクエアホールの工事により1年間ホール利用が出来なかったことが利用者数、施設稼働率、利用料金収入の市の目標未達成の主要因であるが、運営の質の向上に努め顧客満足度は市の目標を達成し、令和2年度の満足度を0.5ポイント上回った。	新型コロナウイルス感染症の影響等により、利用者数や施設稼働率等の目標は未達成となったが、新規講座の開催や講座の内容及び開催方法等の工夫、SNS等を活用した広報等により、新規利用者の獲得を図ることができた。また、適切な施設管理や研修の実施による接客対応及び利用者サービスの向上の取組により、利用者満足度については、前年度の実績を上回って達成することができた。
今後の取組	コロナ禍のもとであっても開催できる講座・教室の開発、会議利用など既存の利用方法以外の新たな利用方法の提案(健康診断や大学の入試会場利用等)により新たな利用者の獲得と稼働率向上に努める。	新型コロナウイルス感染症の状況に適切に対応しながら、計画的な事業展開と利用者ニーズを踏まえた事業の実施、効果的な広報の実施により、利用者数や施設稼働率の向上を図られたい。

評価基準	A	仕様書で求める目標や水準を上回る管理運営がなされ、優良であるもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の管理運営がなされ、適正であるもの
	C	管理運営が仕様書で求める目標や水準を下回っており、努力が必要であるもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要であるもの