

指定管理者評価表

様式1

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市立さつき野コミュニティセンター	
(2) 施設の設置目的	
住民相互の連帯意識の高揚を図り、自主的で多様な交流を促進するために設置	
(3) 所管部局	
美原区役所 企画総務課	
(4) 指定管理者名	
特定非営利活動法人さつき野コミュニティ	
(5) 指定期間	
平成29年4月1日から平成34年3月31日まで（5年間）	
(6) 主な事業	
①施設の管理に関する業務（施設等貸出・利用料金の収受・人員の配置・施設利用案内・苦情対応） ②施設等の維持管理に関する業務（適正な維持管理・備品等の貸与及び購入・保守点検業務・施設及び備品の原状変更） ③その他の業務（緊急時等への対応・関係機関等との協議・市の広報業務への協力・規則及びマニュアル等の作成・保険加入・市との協議）	
(7) 有料施設の有無	
有（利用料金制）	
(8) 公募・非公募の別	
公募	
(9) 主な利用者	(10) 市内における受益対象者数
近隣地域の市民	不特定多数
(11) 近隣の類似施設名及び当該施設の評価に用いられている指標	
無	

2 管理運営状況

(1) 特筆すべき事項(地域貢献等の実績、取組、成果等)

利用者の多くは地域で活動しているサークル等の団体である。これらの利用者と定期的に意見交換会等を実施し、利用しやすい環境づくりに積極的に取り組んだ。また、自主事業として情報発信事業、健康講座、サークル発表会を開催した。これらの取組を通じて住民相互の連帯意識の高揚を図り、自主的で多様な交流を促進した。

(2) 利用者サービス

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
指定管理者名	特定非営利活動法人 さつき野コミュニティ	特定非営利活動法人 さつき野コミュニティ	特定非営利活動法人 さつき野コミュニティ	特定非営利活動法人 さつき野コミュニティ	特定非営利活動法人 さつき野コミュニティ
ア 利用者数 (人)	17,019	20,233	19,004	18,182	/
イ 稼働率 (%)	46.9	56.5	58.9	64.1	
ウ 利用者満足度 (%)	良い49%・普通49%・悪い2%	良い56%・普通43%・悪い0%	良い14%・普通86%・悪い0%	大変満足14%・満足80%・不満6%	
「利用者サービス」における市による状況分析	利用者数は、平成28年度から微減したものの、稼働率は上昇している。15時以降の利用者数の低迷が今後とも課題である。				

(3) 収支状況(単位:円)

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度(予算)
ア 収入	指定管理料	5,400,000	5,400,000	5,400,000	5,400,000	5,400,000
	利用料金	785,100	899,700	912,000	940,500	900,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	111	247	30	17	
合 計		6,185,211	6,299,947	6,312,030	6,340,517	6,300,000
イ 支出	人件費	2,816,125	3,224,823	3,441,461	3,743,634	3,891,000
	委託料 ()内は総支出額に占める委託料の割合	541,187 (10.9%)	544,438 (10.2%)	606,163 (11.9%)	712,429 (11.8%)	760,000 (12.1%)
	その他経費	1,618,585	1,588,042	2,005,850	1,597,012	1,649,000
合 計		4,975,897	5,357,303	6,053,474	6,053,075	6,300,000
利用者一人当たりの支出額		292	265	319	333	—
ウ 収支差額		1,209,314	942,644	258,556	287,442	0
エ 市への納付金の額		—	—	—	—	—
オ 徴収委託の場合の徴収額		—	—	—	—	—
「収支状況」における市による状況分析	利用料金収入は、指定管理者制度導入以降一貫して増加している。支出については、経費の節約に引き続き努めている。その結果、住民の要望に応えつつ、公の施設である本施設をローコストで管理運営できている。					

3 目標管理、評価等

(1) 適正な管理運営の確保

目標管理	評価の指標	①自主事業の開催数、参加者数 ②利用者数 ③施設稼働率	(設定理由) 「住民相互の連帯意識の高揚を図り交流を促進する」という施設設置目的の達成度を測るための適切な指標として設定した。
	目標	①年間3回以上、参加者延べ100人以上 ②年間1万5千人以上 ③年間稼働率50%以上	(設定理由) 上記目的を達成したと一般的に認められる水準として、施設規模や立地条件を勘案のうえ設定した。
	実績	①年間4回開催、参加者延べ380人 ②年間18,182人 ③年間稼働率64.1%	(分析) ①目標の「3回・延べ100人」を大きく上回った。 ②目標を大きく上回った。 ③目標を上回った。この値は上昇を維持しているものの、「午後3時～午後6時」の区分は依然低い。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
①自主事業の開催数、参加者数 (目標年3回、延べ100人)	—	—	—	年4回、延べ380人 ※本項目は第2期(H29年度～)に新たに設けた。
②利用者数(目標1万5千人)	17,019	20,233	19,004	18,182
③施設稼働率(50%以上)	46.9	56.5	58.9	64.1

平等利用、維持管理、人員配置、事故対応、安全・緊急時対策等に関する特記事項	なし
---------------------------------------	----

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	意見交換会では利用者から様々な意見が提示されたが、それらに対しては適切に対応していた。
-----------------------	---

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価		
	評価	B		B	
	具体的な理由	施設の利用状況からみて、地域コミュニティとして一定の役割は果たしているが、自主事業の活動展開に注力する必要があると考える。	毎年同じ時期に講座を開催することで地域住民の間で定例イベントとして定着していることがうかがえる。これまでの指定管理者の取組みが地域住民に評価されていることを示している。		
対応策等	自主事業のテーマ・内容及び広報手法などを今後とも工夫する。	今後は、新規利用者層の開拓として、初めて当施設を来訪する人や初めて講座に参加する人を増やすため、新たな取組を期待する。			

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80～100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(2)利用者サービスの向上への取組

目標管理	評価の指標	利用者アンケート調査における「自主事業（市民活動の成果発表の場、講座）の内容」の項目	(設定理由) 自主事業内容の充実度を測るための適正な指標として設定した。
	目標	満足度「大変満足」「満足」合計70%以上	(設定理由) 内容が相当程度に充実していたと一般的に判断できる水準として設定した。
	実績	平均95.8%	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 目標を大きく上回った。

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
利用者アンケート調査における「自主事業の内容」の項目 (目標:満足度「大変満足」「満足」合計70%以上)	—	—	—	95.8% ※本項目は第2期(H29年度～)に新たに設けた。

利用者サービス、利用促進、自主事業、人権尊重に配慮した情報提供、利用者意見・要望の反映等に関する特記事項	なし
--	----

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	なし
-----------------------	----

評価等		指定管理者の自己評価	市の評価
	評価	B	B
	具体的な理由	利用者の満足度については平均点以上の評価をいただいているが、不満と答えた方が少数いるので、ゼロに近づけるべく努力したい。	指定管理者が過去数年間の施設管理・自主事業運営経験を通じて利用者ニーズを把握し、それを事業企画に反映した結果、ここまで満足度の高い状態を実現できた。
	対応策等	不満と回答した理由を今後精査し、不満解消に向けて努力したい。	アンケート回答欄に評価（満足、不満など）の理由記入欄を設ける、選択肢を予め用意しておくなど、不満の理由を調査しやすくする工夫を期待する。

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(3) 収支の実績

目標管理	評価の指標	利用料金収入	(設定理由) 施設の安定的運営を維持するには、利用料金収入の確保が不可欠である。
	目標	年間800,000円以上	(設定理由) 管理運営にかかる支出額を考慮して設定
	実績	940,500円	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 目標の800,000円を大きく上回った。

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
利用料金収入	785,100	899,700	912,000	940,500

収入増加のための取組、収支状況、経営状況、経理事務等に関する特記事項	なし
------------------------------------	----

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	なし
-----------------------	----

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価		
	評価	A		A	
	具体的な理由	毎月の予約受付時に利用者間の希望日程調整を仲介するなどして、施設全体での稼働率アップに努めた結果、収入が前年度実績を上回った。	利用者のニーズに応じて円滑に調整を行ってきた結果、利用料金収入が増加した。		
対応策等	今後も稼働率向上に努めるとともに、経費の適正執行も維持し、引き続き収支のバランスを保つ。	今後も収支のバランスを健全な状態で維持していただきたい。			

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの