

指定管理者評価表

様式1

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市教育文化センター	
(2) 施設の設置目的	
市民に生涯学習と文化活動の場を提供するとともに、教育に関する研究及び教育関係職員の研修等を行うことにより、文化の発展と教育の振興に資するため設置	
(3) 所管部局	
教育委員会事務局 学校教育部 教育センター	
(4) 指定管理者名	
JTBコミュニケーションズグループ (株式会社JTBコミュニケーションデザイン、南海ビルサービス株式会社、株式会社東急コミュニティー)	
(5) 指定期間	
平成27年4月1日から平成32年3月31日まで(5年間)	
(6) 主な事業	
(1) 施設等貸出業務 (2) プラネタリウム室・天体観測室・科学展示コーナー運營業務 (3) 駐車場の整備及び駐車場・駐輪場の管理運營業務 (4) 利用料金等の收受業務 (5) 施設利用案内業務・情報コーナー等に関すること (6) 施設等の維持管理業務 (7) 市への協力 (8) 文化芸術振興事業及び生涯学習推進事業(自主事業②) (9) レストラン運營業務(自主事業①) (10) その他の業務	
(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
市民(市外在住者も利用可能)	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)

地震時の指定避難所として、地震を想定した防災訓練、避難所開設シュミレーション会議(指定管理者・直営施設合同)を実施するなど、地域防災力の向上、市や地域住民と連携し防災に備えた自助や共助の取組みを継続的に行っている。

(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	ジェイコムグループ	JTBコミュニケーションズグループ	JTBコミュニケーションズグループ	JTBコミュニケーションズグループ	JTBコミュニケーションズグループ
ア 利用者数 (人)	279,293	283,561	297,545	273,188	/
イ 稼働率 (%)	58	62	63	61	
ウ 利用者満足度 (%)	94	96	95	95	
「利用者サービス」における市による状況分析	ホール利用者のイベント情報をHPに掲載し集客協力を行うとともに、会館で活動するサークルの発表会を開催し、活動成果を発表する機会を提供するなど、利用者サービスの充実を図っている。				

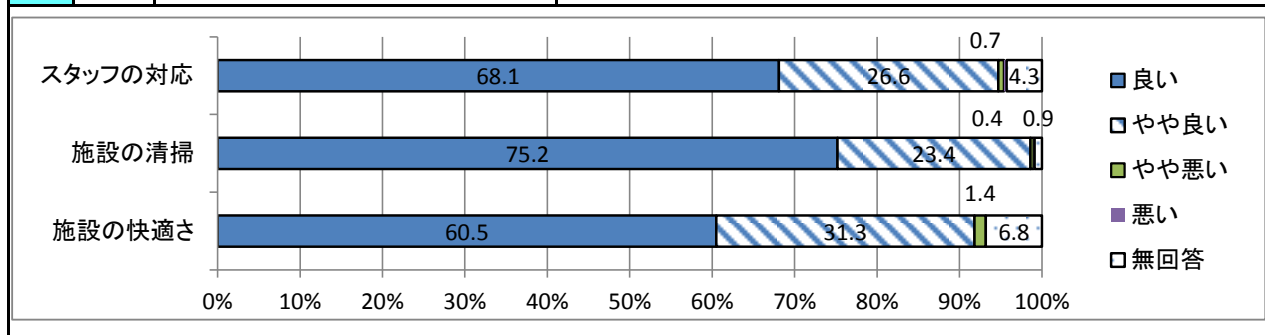
(3) 収支状況(単位:円)

		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	163,333,000	181,069,228	177,942,170	177,406,744	176,282,829
	利用料金	70,999,836	65,448,801	69,048,332	64,120,283	66,423,000
	負担金	0	0	0	0	
	その他収入	31,975,679	10,994,818	10,999,916	10,247,219	9,681,400
合 計		266,308,515	257,512,847	257,990,418	251,774,246	252,387,229
イ 支出	人件費	59,486,400	53,524,800	53,524,800	53,524,800	53,524,800
	委託料 ()内は総支出額に占める委託料の割合	104,122,100 (39.2%)	77,314,163 (30.5%)	73,982,363 (28.9%)	76,311,923 (30.3%)	78,327,003 (31.0%)
	その他経費	101,713,851	122,320,008	128,319,515	122,310,937	120,535,426
合 計		265,322,351	253,158,971	255,826,678	252,147,660	252,387,229
利用者一人当たりの支出額		950	893	860	923	—
ウ 収支差額		986,164	4,353,876	2,163,740	-373,414	0
エ 市への納付金の額		—	2,367,360	2,367,360	2,367,360	2,367,360
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	27年度～29年度空調設備更新による省エネ効果の縮減経費を28年度は図書館棟LED化に活用し、相乗効果で生み出された縮減経費を29年度はトイレ・防犯カメラ等の整備に活用し利用者に還元した。29年10月からの電気契約金額大幅縮減により、指定管理料を調整し、収入額・支出額減少の一因となっている。					

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	施設利用の満足度	(設定理由) 基本理念の「開かれた施設の実現と”人”でつながる運営」に基づき、ホスピタリティを図れる指標であるため
	目標	満足度95%以上	(設定理由) 平成29年度事業計画書の目標
	実績	95.0%	(分析) 施設の清掃が行き届き快適であることと、 ※目標未達成時は詳細な原因分析 スタッフの笑顔、丁寧な説明等の対応により利用者の満足度が高い。



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	多目的トイレの暖房便座付ウォッシュレット・ベビーチェア取付を順次進め、不良設備等も適切に修繕又は更新し、利用者が安全・快適に利用できるような努めている。
---------------------------------------	--

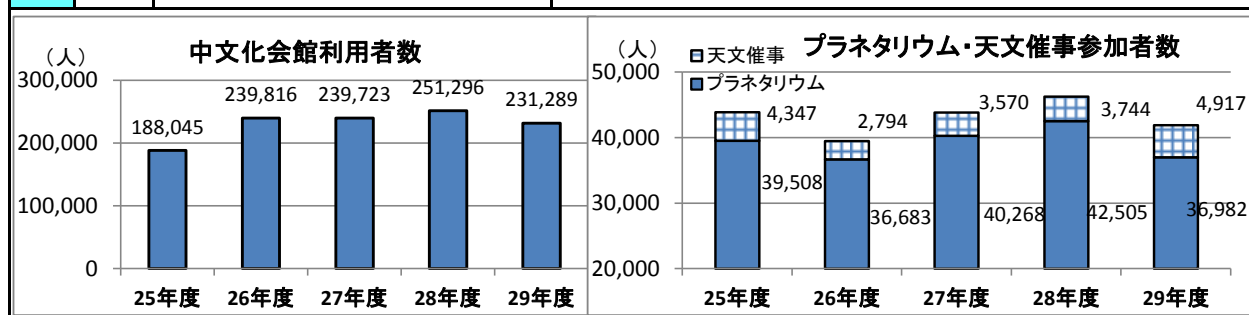
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	プラネタリウム番組の監督を招いてのイベント開催要望について、実施に向けて検討を進めている。トイレのウォッシュレット化への要望があり、順次進めている。
-----------------------	--

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	満足度が95%となり利用者満足度は高いと思われる。特に清掃への満足度が高く、丹念な日常清掃の結果であると考えられる。	施設の設備・器具备品等の維持管理を適切に行っている。清掃が行き届き、常に清潔で良好な状態を維持している。また、節電チェックリスト・空調設備のダンパー調整等省エネ対策等、環境への取り組みを推進している。	
対応策等	スタッフの対応について笑顔・挨拶を心がけ、会館利用の説明等を丁寧に行うことにより満足度向上に繋げる。	省エネにより縮減した経費を、トイレや防犯カメラの整備経費として活用し、安全・快適な施設運営に繋げ、利用者へ還元している。		

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	会館利用者数 プラネタリウム観覧者数	(設定理由) 利用者ニーズに沿った魅力ある運営を反映する指標の一つである。
	目標	会館利用者数 20万人以上 プラネタリウム観覧者数 4万8千人以上	(設定理由) 平成29年度事業計画書の目標
	実績	会館利用者数 231,289人 プラネタリウム観覧者数 36,982人	(分析) 会館利用者は目標を上回ったが、サークル活動の減少で昨年度より減少した。プラネタリウムは、夏季休業期間の短縮、台風上陸等の外部要因も影響し、観覧者数が目標を下回った。天文催事の参加者は年々増加傾向で、積極的な取組の効果が表れている。



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	皆既月食等天文事象に応じた臨時観察会、企業・大学と連携した天文講演会など、天文ファンの開拓に積極的に取り組むとともに教員研修への協力など、専門性を生かした取り組みを推進している。
--	---

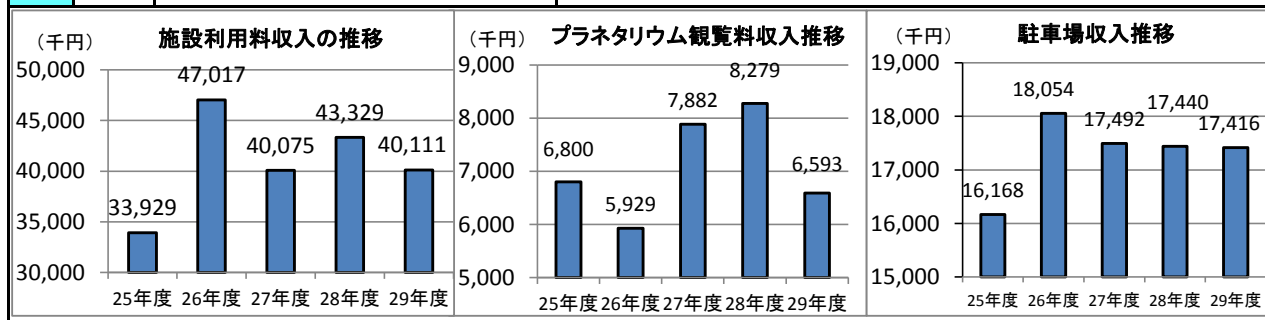
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	イベント開催時等に駐車場収容台数を上回り、車両渋滞が発生し苦情の種となっている。遊休地有効利用施策として高架下にコインパーキング設置を路政課に要請し、10月に整備され改善を図った。
-----------------------	--

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	会館利用者は目標を上回った。平均稼働率は昨年度より下回り、目標未達成であった。展示販売などのギャラリー利用が前年度を大きく下回ったことが減の理由と考えられる。プラネタリウム観覧者は目標値未達成である。夏季休業期間の短縮化、週末の台風上陸等の外部要因によるものである。	市民会館閉館中であるにもかかわらず、集客力のあるホール・ギャラリーの稼働率が低迷状況であり、過半数の諸室で利用人数が減少している。プラネタリウムの観覧者数が、前年度を大きく下回り、3年間で一番低迷した。		
対応策等	ソフィア・タイムズ等情報誌等により施設の紹介等を行い、新規施設利用の獲得と継続利用を促進していく。集客目標実現のため魅力のあるコンテンツを用意し、また投影時間割の見直しを進める。	会館利用人数の減少は、本施設利用の市のイベントの縮小、プラネタリウムの観覧者数の減少は、集客期間である夏季休業期間の短縮、週末の台風等の外部要因もある。新規顧客の獲得のため、充実した施設のアピールと、サークル利用者の発表会の充実等、運用面の魅力充実を図ってもらいたい。			

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) 施設の稼働率を向上することで、健全な収支を実現する。
	目標	65,731,000円	(設定理由) 平成29年度事業計画書の目標値
	実績	64,120,283円	(分析) 駐車場収入は安定しているが、展示販売などの営利加算の施設利用が低迷し、また、夏季休業期間短縮・台風等の影響でプラネタリウム観覧者が減少したことにより、収入減となった。 ※目標未達成時は詳細な原因分析



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	プラネタリウムは番組選定の工夫により新規顧客・リピーター層の獲得に努力するとともに、ホール利用者のイベント集客協力により利用者獲得の取組を進めている。また、省エネ推進により管理経費の縮減を図った。
------------------------------------	--

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	備品の不調や利用上のニーズを利用者から積極的に聞き取り、苦情やトラブルの未然防止に取り組み、トイレ改修も計画的に実施し、安全・快適な運営を進めている。
-----------------------	---

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	利用料金収入について、駐車場料金収入は前年並みとなったが、貸館施設の稼働率やプラネタリウム観覧者数の減少などにより、施設利用料金収入とプラネタリウム観覧料収入が前年を下回った。	収入は、貸館施設の稼働率の減、プラネタリウム観覧者数の減少等により、利用料金収入が減収となった。支出では、省エネへの取組により、光熱水費等の管理経費を縮減し、その財源で施設整備を推進し利用者に還元することで、有効に活用している。		
対応策等	施設の情報誌に貸室利用案内を掲載し、新規利用の獲得とリピート率を上げ、さらに人気のあるプラネタリウム番組の投影を検討して、利用料金収入増を目指します。		更新したホール音響・照明、光学式・デジタル式の統合プラネタリウム、快適な空調設備等、貸室施設の魅力を十分アピールするとともに接客充実により、利用料金の増収を目指す。また、プラネタリウム番組内容、時間帯及び広報を工夫し、学習投影・一般投影ともに集客力向上を目指す。		

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