

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設置	
(3) 所管部局	
産業振興局 商工労働部 雇用推進課	
(4) 指定管理者名	
SCKサービスセンターグループ (公益財団法人堺市勤労者福祉サービスセンター、株式会社フロンティア)	
(5) 指定期間	
平成26年4月1日から平成31年3月31日まで(5年間)	
(6) 主な事業	
施設の貸館業務、自主事業としてのレストラン事業(施設管理運営事業) サンスクエア講座、利用者発表会等の自主事業(勤労者福祉事業)	
(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
市民全般	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)

築後25年となり、設備機器や備品などの老朽化が進む中、安全安心な施設運営のために必要な小規模工事や修繕などに取り組んだ。また、地震発生時の指定避難所としての機能や役割を地域住民に周知するため、サンスクエアフェスティバル開催時に防災展を開催した。このほか、勤労者向けの新たな講座の開設や、施設機能を活用した地域青少年育成支援事業、地域児童育成支援事業、ひとり親世帯や若年勤労者を対象とした支援事業を実施した。

(2) 利用者サービス

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
指定管理者名	SCKサービスセンターグループ	SCKサービスセンターグループ	SCKサービスセンターグループ	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
ア 利用者数 (人)	173,625	173,688	166,217	160,070	
利用者数の算出方法	各貸館施設の利用実績に基づき、算出。				
市による状況分析	平成29年度に、さかいJOBステーションが本施設に移転し、利用率の高かったミーティングルームを廃止したことや、平成30年度においては、台風等の影響により、急遽休館したことなどから、利用者数が減少している。				
イ 稼働率 (%)	47.2(74.7)	46.4(74.5)	49.6(75.8)	50.7(74.7)	
稼働率の算出方法	各貸館施設の利用実績に基づき、算出。 上記稼働率は、区分稼働率と()は日数稼働率。				
市による状況分析	利用率の高かったミーティングルームを廃止したものの、他の部屋の利用が増えているため、稼働率を向上させている。				
ウ 利用者満足度 (%)	85.9	83.6	83.7	79.9	
利用者満足度の測定方法	利用者を対象としたアンケート調査(下記参照)の回答をもとに、「満足」又は「やや満足」と回答したものの値 「利用者満足度(CS)調査(11~12月実施)」 ①配布数:500枚(期間中の配付総数)②回収数:312枚(回収率:62.4%)③調査項目:施設の利用のしやすさ、器具の充実度、職員の応対、利用料金・使用時間、イベントの充実度等				
市による状況分析	老朽化した設備や備品の修繕や取替を適切に行うと共に、定期的な保守点検や職員等による日常的な点検・確認作業を実施するなど、利用者の安全確保と快適性の向上に取り組んでいる。				

(3) 管理体制等

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	13	14	17	14	11
イ 職員研修(回) ※令和元年度は予定回数	5	5	5	4	11
ウ 要望、苦情等(件)	3	3	0	0	—
エ 事件、事故等(件)	0	0	2	5	—
市による状況分析	平成27年度から30年度の職員数について、増減はあるが、年度途中に適宜、補充するなど、業務に必要な人員体制は、確保できている。令和元年度については、前年度と比較し、職員数は減少しているが、新指定管理者において、本社等によるバックアップを行うなど、業務に必要な体制の確保は図られている。				

(4) 収支状況(単位:円)

■ 指定管理業務

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入	指定管理料	68,400,000	68,400,000	70,076,246	69,325,000	71,846,000
	利用料金	40,382,310	40,796,685	42,404,025	43,248,455	41,212,000
	負担金	3,359,700	3,341,000	3,278,000	3,003,300	5,905,000
	その他収入	3,934,914	3,598,410	3,912,183	3,833,998	
合 計		116,076,924	116,136,095	119,670,454	119,410,753	118,963,000
イ 支出	人件費	30,200,074	30,429,905	30,360,276	30,059,730	27,263,000
	委託料 <small>()内は総支出額に占める委託料の割合</small>	43,734,698 (40.0%)	44,688,770 (41.2%)	44,364,770 (41.1%)	44,310,770 (40.9%)	56,170,000 (47.2%)
	修繕費	1,040,573	2,284,295	2,100,304	6,177,456	2,160,000
	光熱水費	19,256,074	17,094,825	17,140,697	15,209,123	17,221,000
	その他経費	15,083,337	13,949,098	13,982,341	12,525,747	16,149,000
合 計		109,314,756	108,446,893	107,948,388	108,282,826	118,963,000
利用者一人当たりの支出額		630	624	649	676	—

ウ 収支差額	6,762,168	7,689,202	11,722,066	11,127,927	0
--------	-----------	-----------	------------	------------	---

エ 市への納付金の額	—	—	—	—	—
------------	---	---	---	---	---

オ 徴収委託の場合の徴収額	—	—	—	—	—
---------------	---	---	---	---	---

市による状況分析	利用料金収入を伸ばすとともに、電気料金などのコスト削減に積極的に取り組むことで、前年度に引き続き、黒字を確保し、安定した経営のもと、ニーズの高い講座の拡充や新規講座の開設など勤労者福祉に資するソフト事業の充実に努めている。
----------	---

■ 自主事業 (有)

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入	21,452,003	19,145,440	17,911,124	13,348,300	4,683,000
イ 支出	24,605,932	22,700,536	19,695,982	14,920,362	4,683,000
ウ 収支差額	-3,153,929	-3,555,096	-1,784,858	-1,572,062	0

エ 市への納付金の額	—	—	—	—	—
------------	---	---	---	---	---

オ 事業数(回)	59	80	95	100	
----------	----	----	----	-----	--

カ 参加者数(人)	12,133	9,666	8,114	4,519	
-----------	--------	-------	-------	-------	--

主な自主事業	・サンスクエア講座 ・サンスクエアフェスティバル ・お年玉コンサート ・地域青少年育成支援事業 ・地域児童育成支援事業 ・レストラン事業 ・サンスクエア堺開設25周年事業「片岡護さんによるイタリア料理講座」
--------	---

市による状況分析	レストラン事業等の影響により、収支差額が赤字となっているが、年々、赤字幅も縮小しており、事業改善に取り組んでいる。 また、参加者数については、レストラン事業が平成30年11月に営業終了したことなどにより、減少傾向にあるが、サンスクエア堺開設25周年事業において、有名シェフを講師に招くなど、事業内容の充実に取り組んでいる。
----------	--

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有責事故発生件数 ②苦情発生件数 ③労働福祉に係る講演会、講習会等の開催件数 ④市民の雇用の安定に寄与する事業の開催件数	(設定理由)	適正な施設の維持管理・運営を行うことで施設内の事故・苦情等を防ぐことができる。労働福祉に係る講習会や市民の雇用の安定に寄与する事業については、利用者ニーズに応じた効果的な事業を行うことで、さらなる勤労者福祉の向上を図る。		
	目標	①年間発生件数0件 ②年間発生件数0件 ③④あわせて年間15件以上、のべ参加者数2,400人以上	(設定理由)	有責事故・苦情0件をめざす。労働福祉に係る講習会等を15件以上、2,400人以上をめざす。		
	実績	①0件 ②0件 ③④あわせて年間35件、のべ参加者2,709人	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析	適切な維持管理・運営の結果、目標どおり有責事故・苦情発生0件となった。また、労働福祉に係る講習会等については、目標を上回る35件、参加者数2,709人となった。		
有責事故発生件数の推移		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
		0件	0件	0件	0件	0件

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	施設の設備や備品については保守点検等を適切に行い、故障時には速やかに修理をして利用者の安全確保に努めている。ただし、設備や備品の老朽化が進んでおり、全面的な改修も必要である。
---------------------------------------	---

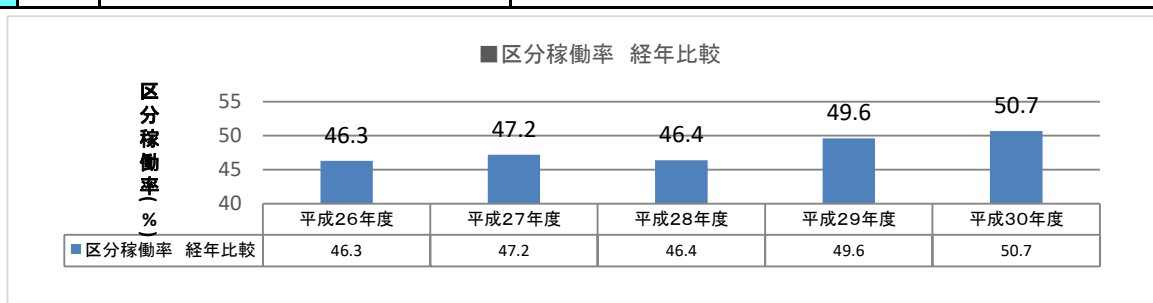
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	男子女子トイレのウォシュレット化を行い利便性を図った。また、施設のサービス向上について要望のあった和室に炉を新たに設置し、和室の利用促進を行った。
-----------------------	---

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	施設管理運営については、日々安全で快適にご利用していただけるよう最善を尽くしている。平成30年度は、台風による設備の破損被害があったが、すべて改修など修繕対応を行った。また、労働福祉に係る講習会や市民の雇用の安定に寄与する事業については、目標を上回る開催件数、参加者数となった。	設備や備品の老朽化に備え、定期的な点検に加え日常的な点検を実施するなど、安全な施設管理に努めている。また、労働福祉に係る講習会等については、目標を上回る開催件数、参加者数となっている。		
対応策等	施設の安全な利用のため、備品、機器類の修理及び更新を図るとともに、引き続き職員の接遇研修や危機管理意識の向上に努めた。このための業務研修も随時実施し、利用者の満足度や利便性の向上を図った。労働福祉に係る講習会や市民の雇用の安定に寄与する事業については、利用者ニーズに応じた事業となるよう企画運営を行った。	日常的な点検等により、設備や備品の異常を発見したときには、市と連携して速やかに対応するなど、利用者の安全確保を図っている。また、労働福祉に係る講習会等については、利用者ニーズに応じた事業を行い、参加者数の増加に努めている。			

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	①利用者の満足度 ②利用者数 ③施設稼働率 ④その他自主事業開催件数	(設定理由) 施設運営の成果を評価するうえで参考になるため。
	目標	①満足度85% ②年間利用者数16万人以上 ③年間稼働率41%以上 ④年間12件以上	(設定理由) 仕様書上の目標・水準による。
	実績	①満足度79.9% ②年間利用者数160,070人 ③年間稼働率50.7% ④年間44件	(分析) 区分稼働率については、前年度と比べ1.1ポイントの増となった。市が仕様書で求めている水準は上回ったが、指定管理者が提案書で掲げている目標(58%)は達成できなかった。その他は、概ね目標達成した。



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	当施設は地震災害時の避難場所になっており、毎年開催しているサンスクエアフェスティバルでは、平成26年度から防災への備えとして防災パネルや防災グッズを展示し災害への意識を高めている。
--	--

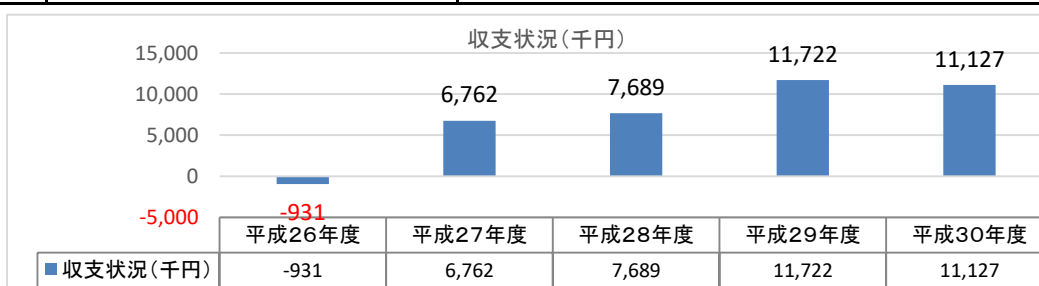
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	特に利用時間延長のニーズがあるサンスクエアホールについて、延長利用の料金を定め平成29年4月から実施した。
-----------------------	---

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	前年度比較では区分稼働率が1.1ポイント増となったが、さかいJOBステーションの入居に伴いミーティングルームを廃止(平成29年6月)したことなどにより、利用者数、利用件数は前年を下回った。事業では勤労者のニーズに応じたパソコンの1日コースや、「心理学」の新講座などを実施し受講者の拡大に努めた。また、30年度は、サンスクエア堺開設25周年となり「片岡護さんによるイタリア料理講座」として記念事業を実施した。また、26年度より実施している「地域青少年育成支援事業」・「地域児童育成支援事業」については、利用増となり地域の対象者に好評を得ている。	利用率の高かったミーティングルームを廃止したものの、他の部屋の利用が増加しているため、稼働率を向上させている。また、記念事業を企画し、取り組むなど、利用者数の増加にも努めている。	
対応策	館の利用者拡大のためニーズに応じた事業の推進に努めるとともに、館の認知度を上げるため効果的なPR活動や事業の誘致に努めた。	積極的な広報活動を行うとともに、備品の更新など施設機能の充実に取り組み、更なる稼働率の向上に努めている。		

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

(3) 収支の実績

目標管理	評価の指標	単年度収支	(設定理由) 指定管理者事業における収支の状況の基礎となるもの。
	目標	単年度収支の黒字確保	(設定理由) 黒字確保により安定的な事業運営につながる。
	実績	11,127,927円の黒字	(分析) 利用料金収入の確保や空調、照明の省エネに取り組むとともに、電力会社との新たな契約によってコスト削減ができ、単年度黒字となった。 ※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

平成30年度は利用料金収入の増や照明の節約、空調機器内の設定温度の調整などを行うとともに、電力会社との新たな契約により大幅なコスト削減ができた。

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応

特になし。

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	昨年度に引き続き不要な照明、冷暖房の削減節約に努める一方、電力料金の見直しで電力コスト削減が実現した。稼働率は前年を上回るも利用者数は前年度より減少したが利用料金収入が増収となった結果、単年度収支は黒字となった。	日常的な節電に加え電力会社との契約見直しによりコスト削減に取り組むとともに、利用料金収入を確保することで、安定した経営を実現している。	
対応策等	事業経費の効率化を図るとともに、一層の光熱水費のコスト削減に取り組み、LEDを導入するなど省エネ化の推進を図った。	館内の照明のLED化を図るなど、光熱水費のコスト削減等に、積極的に取り組んでおり、施設の維持管理経費の縮減に取り組んでいる。		

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