

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日から令和4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、防火防災講習、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	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)	20,233	19,004	18,182	18,365	
利用者数の算出方法	施設利用者が利用の都度、利用人数を指定管理者に報告する。その人数を指定管理者が合計して算出した。				
市による状況分析	利用者は地域の高齢者を中心としたサークル団体が主体であるが、その会員の高齢化に伴い会員数が減少傾向にあり、それが利用者数に反映されている。				

イ 稼働率 (%)	56.5	58.9	64.1	62.7	
稼働率の算出方法	施設は全室1日3コマ(午前9時から正午、正午から午後3時、午後3時から6時)に分割して貸している。年間の総コマ数のうち、実際に利用のあったコマ数の割合を算出した。(全貸室の平均値)				
市による状況分析	稼働率は、50%台~60%台を推移している。この水準は、施設の立地条件の割には高いといえるので、今後とも維持していただきたい。				

ウ 利用者満足度 (%)	-	-	95.8%	98.0%	
利用者満足度の測定方法	自主事業(市民活動の成果発表の場、講座)開催の都度、参加者から回収したアンケート結果から、「満足」「大変満足」と答えた人数の割合の平均値を算出した。回答率は成果発表の場は26%、講座は平均85%である。				
市による状況分析	利用者満足度は高い値を維持している。地域住民の関心に沿ったテーマで自主事業を企画していることの成果と考える。				

(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	10	10	10	11	11
イ 職員研修(回) ※令和元年度は予定回数	4	4	5	5	5
ウ 要望、苦情等(件)	0	0	0	0	-
エ 事件、事故等(件)	0	1	0	0	-
市による状況分析	事故は平成28年度に利用者の過失による転倒事故が1件あったのみで、概ね問題なく運営されている。				

(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	5,400,000	5,400,000	5,400,000	5,400,000	5,450,000
	利用料金	899,700	912,000	940,500	893,250	900,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	247	30	17	15	0
合 計		6,299,947	6,312,030	6,340,517	6,293,265	6,350,000

イ 支出	人件費	3,224,823	3,441,461	3,743,634	3,670,760	3,777,000
	委託料 ()内は総支出額に 占める委託料の割合	544,438 (10.2%)	606,163 (10.0%)	712,429 (11.8%)	709,892 (12.1%)	750,000 (11.8%)
	修繕費	78,761	147,809	233,744	242,447	300,000
	光熱水費	720,082	729,469	760,903	750,548	850,000
	その他経費	789,199	1,128,575	602,365	480,558	673,000
合 計		5,357,303	6,053,477	6,053,075	5,854,205	6,350,000
利用者一人当たりの支出額		265	319	333	319	—

ウ 収支差額	942,644	258,553	287,442	439,060	0
--------	---------	---------	---------	---------	---

エ 市への納付金の額	0	0	0	0	0
------------	---	---	---	---	---

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

市による状況分析	利用料金収入は、一定の金額を維持している。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。
----------	--

■ 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		66,000	192,000	13,560	18,300	20,000
イ 支出		191,300	193,400	160,550	50,114	55,000
ウ 収支差額		-125,300	-1,400	-146,990	-31,814	-35,000

エ 市への納付金の額	0	0	0	0	0
------------	---	---	---	---	---

オ 事業数(回)	46	51	4	4	
----------	----	----	---	---	--

カ 参加者数(人)	1,010	1,110	380	337	
-----------	-------	-------	-----	-----	--

主な自主事業	健康講座 (年 3 回) 、サークル発表会 (年 1 回)
--------	-------------------------------

市による状況分析	自主事業は本施設のPR手段という側面もあるため収益をあげるのは困難であるが、今後の事業継続のため黒字化を目指す必要がある。 (参考) 平成27・28年度は「健康ステップ講座」を自主事業として毎週1回開催し参加費を徴収していた。平成29年度以降、この講座は参加者による自主的なサークル活動に移管し、自主事業からは外した。
----------	--

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（市民活動の成果発表の場、講座）の開催数 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年間利用者数1万5千人以上 ③年間稼働率50%以上（コマ数での稼働率）	(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337人 ②年間18,365人 ③年間稼働率62.7%	(分析) ①～③とも目標を上回った。市が仕様書で定めた目標を念頭において指定管理者が意識的に業務に取り組んだ結果であり、これにより施設設置目的の達成に貢献していると考えられる。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30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 <small>※本項目は第2期(H29年度～)に新たに設けた。</small>	年4回、延べ337人
②利用者数(目標1万5千人)	20,233人	19,004人	18,182人	18,365人
③施設稼働率(50%以上)	56.50%	58.90%	64.10%	62.70%

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。卓球台など古くなった備品の買替要望については、予算的に可能な範囲で対応していた。
-----------------------	---

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	仕様書の求める目標水準を維持している。意見交換会等において利用者の要望を聴取し、それを施設運営に生かした結果と考える。	仕様書の求める目標水準を維持している。市が仕様書で定めた目標を念頭において指定管理者が意識的に業務に取り組んだ結果であり、これにより施設設置目的の達成に貢献していると考えられる。		
対応策等	今後も利用者に快適に利用してもらえよう、引き続き努力する。意見交換会等の機会を活用し、利用者のニーズを捉えて施設運営に活かしていきたい。	今後も利用者サービスに努め、利用者数の維持拡大を図っていただきたい。今後とも備品を適切に更新するなどの方策により住民の利用拡大に努め、施設設置目的の達成に引き続き努力していただきたい。			

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

(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利用者満足度「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98.0%	(分析) 目標を大きく上回った。成果発表の場、講座ともに、利用者の関心事を意識して参加者が満足を得るよう努力していた。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30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%	98.0%

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
-----------------------	----

	指定管理者の自己評価	市の評価
評価	A	A
具体的な理由	利用者の満足度について仕様書の求める水準を超える高い評価をいただいている。利用者の関心の高いテーマを選んで自主事業を開催したことがその要因と考える。	利用者の満足度について仕様書の求める水準を超える高い評価を得ており、かつ前年度実績を上回った。講座については、主に高齢者からなる利用者の関心に応える内容で開催した。成果発表の場についても、企画段階から利用者団体を巻き込んでいた。
対応策等	利用者が開催を楽しみにしてくれるような、充実した講座を今後とも企画する。成果発表の場についても、参加団体が今後増えるよう、利用者に積極的に声かけをする。	講座については、今後とも利用者の健康や生活全般の向上に資する講座を開催していただきたい。成果発表の場についても、発表者側だけでなく観覧者の増加にもつながるような取り組みを期待する。

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ため。
	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	893,250円	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 目標の800,000円を上回った。前年度の額を若干下回るものの、収支のバランスは維持している。

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
利用料金収入(円)	899,700	912,000	940,500	893,250

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
-----------------------	----

	指定管理者の自己評価	市の評価
評価	B	B
具体的な理由	利用料金収入が今回初めて前年度実績を下回った。地域の高齢化の影響により、従来(高い)ホールを利用していた団体が、活動人数減少を理由に(安い)会議室へ切り替えたケースなどが影響している。	利用料金収入が今回初めて前年度実績を下回ったものの、市の求める目標は満たしている。収入低下には、地域全体の高齢化が背景にあると考える。
対応策等	仕様書の求める目標水準を維持している。意見交換会等において利用者の要望を聴取し、それを施設運営に生かした結果と考える。	利用料金収入アップのためには新規利用団体の獲得がもっとも有効である。その方向で努力するとともに、経費の適正執行も維持し、引き続き収支のバランスを保っていただきたい。

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