

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日から令和2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営業務 (3) 駐車場の整備及び駐車場・駐輪場の管理運営業務 (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業務 (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) レストラン運営事業(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	

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	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	JTBコミュニケーションズグループ
ア 利用者数 (人)	283,561	297,545	273,188	266,039	
利用者数の算出方法	中文化会館(研修室、ホール、ギャラリー等)利用者数 プラネタリウム観覧者数、天文催事参加者数				
市による状況分析	HPへのホール利用者イベント情報掲載、掲示板へのサークル活動紹介等、集客協力等の努力に関わらず、中文化会館利用者は28年度以降減少傾向にある。プラネタリウム及び天文催事の利用者は、機器性能を活用した番組を豊富に提供することにより増加傾向にある。				

	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
イ 稼働率 (%)	62.5	63.1	60.9	58.4	
稼働率の算出方法	各施設の年間稼働日数/年間開館日数				
市による状況分析	諸室の平均稼働率は30%~90%と幅広く、特に稼働率が低い貸室の稼働率を上げる創意工夫とともに、施設の魅力を積極的にアピールし、集客力を向上する必要がある。				

	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
ウ 利用者満足度 (%)	95.6	95.3	95.0	96.5	
利用者満足度の測定方法	施設利用者アンケートを実施。(「施設の快適さ」「清掃について」「スタッフの対応」等を調査。) 実施時期:10月~12月 サンプル数:650~800				
市による状況分析	25年経過した施設であるが清掃が行き届き、美しさを保っている。また、会館で活動するサークルの作品展を開催し、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) 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	30	27	28	30	32
イ 職員研修(回) ※令和元年度は予定回数	5	5	5	11	11
ウ 要望、苦情等(件)	3	9	5	8	—
エ 事件、事故等(件)	8	10	6	6	—

市による状況分析

30年度より、従来の研修に加え、基本協定等に基づく業務手続を内容とした従業員研修(指定管理業務研修)を実施し、より適切な運営を図るよう指導している。

(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	181,069,228	177,942,170	177,406,744	176,282,829	178,641,211
	利用料金	65,448,801	69,048,332	64,109,963	65,061,675	67,125,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	10,994,818	10,999,916	10,247,219	9,729,420	9,690,301
合 計		257,512,847	257,990,418	251,763,926	251,073,924	255,456,512
イ 支出	人件費	53,524,800	53,524,800	53,524,800	57,322,976	104,269,213
	委託料 <small>()内は総支出額に占める委託料の割合</small>	77,056,043 (30.4%)	73,724,243 (28.8%)	76,311,923 (30.3%)	76,961,003 (30.5%)	74,122,162 (29.0%)
	修繕費	3,575,635	11,203,444	9,379,481	5,496,140	6,547,030
	光熱水費	42,836,148	40,187,866	37,443,263	32,331,234	31,650,194
	その他経費	76,166,345	77,186,325	75,488,193	80,034,850	38,867,913
合 計		253,158,971	255,826,678	252,147,660	252,146,203	255,456,512
利用者一人当たりの支出額		893	860	923	948	—
ウ 収支差額		4,353,876	2,163,740	-383,734	-1,072,279	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	27年度～29年度に実施した空調設備更新に伴う省エネ縮減経費を利用者に還元する。具体的には、28年度は図書館閲覧室LED化、29年度～30年度ではトイレウォシュレット化、監視カメラ改善、諸室LED化等、順次施設改善している。令和元年度予算は費目を見直し、施設維持管理業務・プラネタリウム運営業務・委託料に含まれていた人件費・間接部門経費を人件費に統合した。					

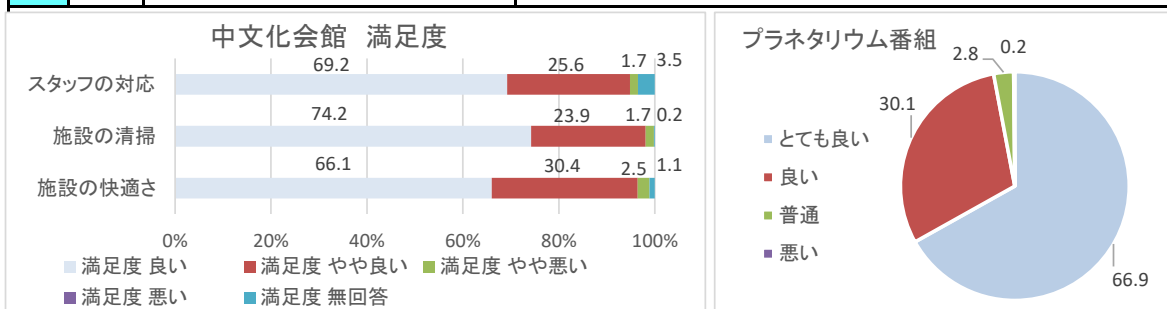
■自主事業 (有)

		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		18,204,315	22,097,817	20,929,524	20,039,140	23,103,200
イ 支出		26,203,852	26,754,647	26,336,867	25,448,785	27,261,930
ウ 収支差額		-7,999,537	-4,656,830	-5,407,343	-5,409,645	-4,158,730
エ 市への納付金の額		2,367,360	2,367,360	2,367,360	2,367,360	
オ 事業数(回)		690	705	740	704	
カ 参加者数(人)		38,316	40,579	40,895	40,980	
主な自主事業	文化芸術振興及び生涯学習推進事業(ホール、ギャラリー等活用)、カルチャー事業(長期・一日・短期・科学)講座、レストラン運営事業等					
市による状況分析	カルチャー事業の収支は良好であるが、ホール・ギャラリー等活用事業は集客が目標に達成せず、集客努力が必要である。一方、会館利用者の利便性に配慮して、市に賃借料(2,367,360円)を支払い運営しているレストラン事業の収支は大きな赤字となっている。					

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 プラネタリウム番組数 学習投影開催件数 堺市小学校参加率	(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	【仕様書の目標】 満足度90%以上 プラネタリウム番組数9本以上 学習投影開催件数140回以上 堺市小学校参加率60%以上 【指定管理者独自の目標】 満足度95%以上 学習投影開催件数146回以上 堺市小学校参加率63%以上	(設定理由) 仕様書及び指定管理者が独自に定める目標
	実績	【満足度】 ・中文化会館 96.5% ・プラネタリウム番組 97.0% 【プラネタリウム番組数】21本 【学習投影開催件数】158回 【堺市小学校参加率】69%	(分析) 施設の清掃が行き届き快適であることと、スタッフの笑顔、丁寧な説明等の対応、プラネタリウム番組の充実により利用者の満足度が高い。 ※目標未達成時は詳細な原因分析



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	施設維持管理・修繕計画が遅延し、年度末に集中実施するとともに、翌年度への繰り越しも生じた。
---------------------------------------	---

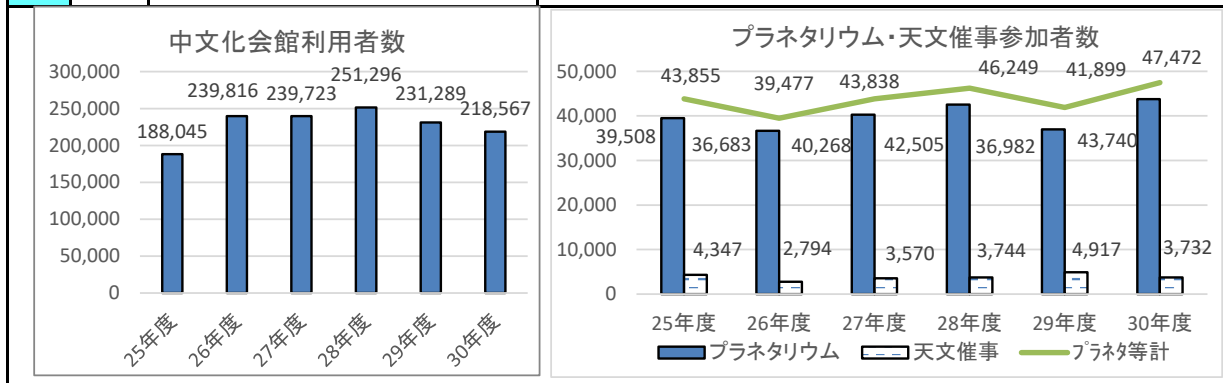
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	ソフィア・シネマの上映について、日本語字幕投影の要望に応じ、日本語字幕付き投影の枠を別途設けた。
-----------------------	--

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	施設利用における3項目の利用者の満足度の平均は96.5%であり、目標95%に対して高い数値を得ることが出来た。特に清掃の満足度が高く、スタッフの笑顔と挨拶を伴う対応が高評価につながった。駐車場の照明器具等のLED化にも順次対応し、前向きに省エネ対策を進めている。	25年経過施設であるにも関わらず、清掃が行き届き美観を維持している。空調設備更新等に伴う省エネ縮減経費を利用者に還元するため、LED化推進やトイレ等設備改善を年度計画に位置付けているが、整備計画が適切になされず、年度末に集中実施したり、翌年度繰り越しとなったものもある。プラネタリウム事業は良好である。		
対応策等	利用者満足度向上のため、快適な集いの場所を提供できるよう、今年度中に完了しておきたかった照明のLED化、トイレのウォシュレット取付工事、ソファの張替えの課題が最終年度に持ち越した。最優先課題として取り組んでいく。	年度計画した事業が適切に実施・完了できるよう、年度当初に年間計画を立案し、計画以外の臨時・緊急対応が必要な事案が生じた場合は速やかに本市と協議し、実施計画の調整を行うよう指導した。			

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	中文化会館利用者数 施設稼働率(区分) 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	【仕様書の目標】 中文化会館利用者数 195,000人以上 区分稼働率 40%以上 プラネタリウム観覧者数40,000人以上 【指定管理者独自の目標】 中文化会館利用者数220,000人以上 区分稼働率42%以上 プラネタリウム観覧者数41,200人以上	(設定理由) 仕様書及び指定管理者が独自に定める目標
	実績	中文化会館利用者数 218,567人 区分稼働率 32.9% プラネタリウム観覧者数 43,740人	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 中文化会館は利用者数は目標達成しているが、稼働率は目標達成していない。交通利便性が悪い状況であるが、稼働率を上げる創意工夫が必要である。 プラネタリウムは、魅力ある多彩な番組・天文催事により参加者数は目標達成している。集客力の高い番組の提供等、積極的な取組の効果が表れている。



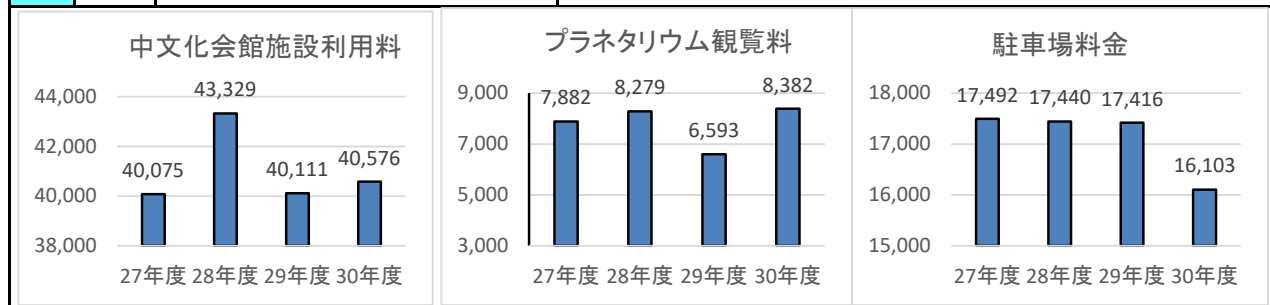
利用者サービス、利用促進、自主事業、人権尊重に配慮した情報提供、利用者意見・要望の反映等に関する特記事項	天文事象に応じた観覧会、大学と連携した天文講演会など、天文ファンの開拓に積極的に取り組むとともに教員研修への協力など、専門性を生かした取り組みを推進している。
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	プラネタリウム待合スペースに椅子増設の要望に応じ、椅子を増設した。

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	A		B
	具体的な理	会館利用者数は、やや目標に届かなかったが、プラネタリウムの観覧者数が大きく目標を上回った。プラネタリウムのピックアップ番組の駅ポスター掲示等、広域への情報を積極的に行なった。		中文化会館は利用者数・稼働率ともに29年度以降減少傾向である。プラネタリウムは、プラネタリウム番組・天文催事ともに参加者数は増加し、満足度も高い。
対応策等	ソフィア・タイムズ、HP等情報誌等により施設の紹介、イベント告知を積極的に行い、新規施設利用者の獲得とリピーター増加を目指す。集客目標実現のため魅力のあるコンテンツを用意し、利用者の満足度を向上させる内容、開催時期、組立の見直しを進める。		諸室の平均稼働率は30%~90%と幅広く、特に稼働率が低い貸室の稼働率を上げる創意工夫とともに、施設の魅力を積極的にアピールし、集客力を向上する必要がある。	

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) 施設の稼働率を向上することで、健全な収支を実現する。
	目標	【仕様書の目標】 64,000,000円以上 【指定管理者独自の目標】 66,423,000円以上	(設定理由) 仕様書及び指定管理者が独自に定める目標
	実績	65,061,675円	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 目標値は上回っているが、中文化会館利用者減に伴い、中文化会館施設使用料、駐車料金は減少傾向である。



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努力により、観覧料収入が増収するとともに、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	トイレの暖房便座付きウォシュレット改修を推進し、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	貸館業務での利用者数、稼働率、利用料金等収入とも、年度目標には及ばなかったが、利用料金収入は昨年度の101.4%、プラネタリウム収入については127.1%となり、集客力の高い番組企画、タイミング等、大いにその企画力を発揮できたと思われる。	中文化会館利用料及び駐車場料金収入は、貸館施設の稼働率の減少等により減収傾向、プラネタリウム観覧料は増収傾向である。支出では、LED化推進等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	普及型公演事業では、ワークショップを兼ね参加者の満足度は高いものの、ホール集客は伸び悩んだ。また、駐車場利用者の減少は、他社の駐車場の終日駐車料金が安価なことが要因と考えられるが、館の駐車場は日中の利用料金が最初の30分無料であることを前面に、短時間の利用者の回転数を上げるような集客企画に取り組むなど、更に企画工夫することで利用者数回復を目指す。	25年度に更新したホール音響・照明、27年度～29年度に更新した空調設備等、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