

指定管理者評価表

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	
日本環境マネジメント株式会社	
(5) 指定期間	
平成31年4月1日から令和6年3月31日まで(5年間)	
(6) 主な事業	
施設の貸館業務(施設管理運営事業) サンスクエア講座、市民交流事業等の自主事業(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)

指定管理初年度にあたり、管理者が変わったことによるお客様サービス低下に繋がらないように配慮しながら施設運営、事業運営を行った。本年度は地域の皆様との繋がりを構築することを主目的に様々な地域団体様とコミュニケーションを図った。施設設備は老朽化が進んでいるため、お客様の安全・快適を優先し、修繕などを計画的に実施した。

(2)利用者サービス

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2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	日本環境マネジメント株式会社	日本環境マネジメント株式会社
ア 利用者数 (人)	173,688	166,217	160,070	183,536	
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	天井改修工事に伴う多目的ホールの利用休止や新型コロナウイルス感染症の影響による利用キャンセルの増加があつた中でも、積極的なPR・情報発信により、昨年度より利用者数が増加している。				

イ 稼働率 (%)	46.4	49.6	50.7	37.1	
稼働率の算出方法	各貸館施設の利用実績に基づき算出 稼働率は区分稼働率				
市による状況分析	新型コロナウイルス感染症の影響による利用キャンセルの増加により、稼働率は昨年度より低下している。				

ウ 利用者満足度 (%)	83.6	83.7	79.9	90.8	
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の回答をもとに、「非常に満足」「満足」と回答したものの値。2019年11月1日～11月30日に実施。アンケート699枚の回収の中で、「総合的な満足度」の項目の有効回答数443枚の数値。				
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、職員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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	14	17	14	11	11
イ 職員研修(回) ※令和2年度は予定回数	5	5	4	11	7
ウ 要望、苦情等(件)	3	0	0	13	—
エ 事件、事故等(件)	0	2	5	2	—

市による状況分析	業務に必要な体制の確保は図られている。要望、苦情等の件数については、消費税増税に伴う料金改定に関する申し出、新型コロナウイルス感染防止のための自粛中の利用に関する申し出など、指定管理者に直接起因しない内容も含まれている。要望・苦情に対しては、改善措置を講じるなど、適切な対応が取られている。また、事件・事故についても再発防止策を講じるなど、適切な対応が取られている。				
----------	---	--	--	--	--

(4) 収支状況(単位:円)

■ 指定管理業務

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入	指定管理料	68,400,000	70,076,246	69,325,000	72,511,240	70,784,000
	利用料金	40,796,685	42,404,025	43,248,455	49,944,398	43,974,000
	負担金	3,341,000	3,278,000	3,003,300	2,480,150	2,533,874
	その他収入	3,598,410	3,912,183	3,833,998	3,520,456	4,888,126
合 計		116,136,095	119,670,454	119,410,753	128,456,244	122,180,000

イ 支出	人件費	30,429,905	30,360,276	30,059,730	24,375,252	27,499,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	44,688,770 (41.2%)	44,364,770 (41.1%)	44,310,770 (40.9%)	52,721,316 (47.8%)	57,381,000 (47.0%)
	修繕費	2,284,295	2,100,304	6,177,456	2,798,660	2,200,000
	光熱水費	17,094,825	17,140,697	15,209,123	13,341,908	17,714,000
	その他経費	13,949,098	13,982,341	12,525,747	17,007,541	17,386,000
合 計		108,446,893	107,948,388	108,282,826	110,244,677	122,180,000
利用者一人当たりの支出額		624	649	676	601	—

ウ 収支差額	7,689,202	11,722,066	11,127,927	18,211,567	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、黒字幅が拡大しており、安定した経営のもと、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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入		19,145,440	17,911,124	13,348,300	4,116,656	6,630,000
イ 支出		22,700,536	19,695,982	14,920,362	5,887,765	6,630,000
ウ 収支差額		-3,555,096	-1,784,858	-1,572,062	-1,771,109	0
エ 市への納付金の額		—	—	—	—	—
オ 事業数(回)		80	95	100	135	
カ 参加者数(人)		9,666	8,114	4,519	2,326	

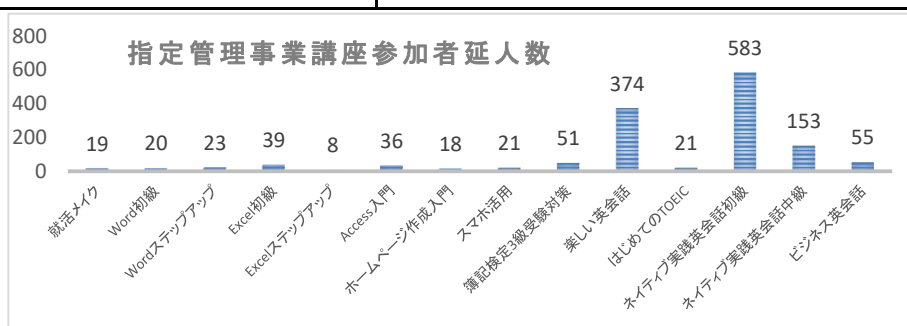
主な自主事業	「ヨガ教室」「体幹トレーニング&ストレッチ」「初めての24式太極拳」「バドミントン教室」「陶芸教室」「茶道入門」「楽しい園芸」「スタインウェイピアノ体験会」
--------	--

市による状況分析	新型コロナウイルス感染症の影響により、サンスクエアフェスティバルをはじめ、年度後期に実施を予定していた事業を中止もしくは次年度に延期したことに伴い、参加者数が減少している。
----------	--

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苦情発生件数 ②労働福祉に係る講演会、講習会等の開催件数及び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20件以上、のべ参加者数2,500人以上	(設定理由) 苦情0件をめざす。 労働福祉に係る講習会等を年間20件以上、のべ参加者数2,500人以上をめざす。
	実績	①年間発生件数13件 ②年間14件、のべ参加者数1,421人	(分析) 苦情については、消費税値上げによる利用料金の変更にに関するもの、コロナ禍における利用に対するお申し出などがあり、お客様への施設利用方法等の周知不足が起因。 ※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	事故が①強風による施設看板の落下（人的被害、看板以外の物的被害無し）②JOBステーション利用お客様の体調不良による救急搬送と2件発生したが適切に対処した。
---------------------------------------	---

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	指定管理者が変わったことにより今までの運営方法が変わったこと、消費税値上げによる利用料金の変更にに関するもの、コロナ禍における利用に対するお申し出などがあり、お客様への施設利用方法等の周知徹底により減少させる。
-----------------------	---

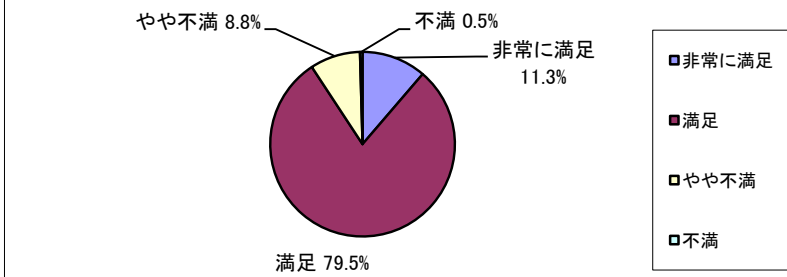
評価等	指定管理者の自己評価	市の評価	
	評価	C	C
	具体的な理由	労働福祉に係る講演会、講習会等及び、市民の雇用の安定に寄与する事業の開催件数について、指定管理初年度であり準備に時間がかかり前期の開講が2～3か月遅れたこと、それに伴い後期開講が年明けの実施予定となったことでコロナの感染拡大の影響を受け、結果6事業が開講できなかった。	労働福祉に係る講演会、講習会等の開催件数及び市民の雇用の安定に寄与する事業の開催について、開講の遅れに関しては指定管理初年度のため、準備や関係者との調整に時間を要したものである。 また、開催件数が少なかったことについては、新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、やむを得ないと考えられる。
対応策等	計画的な事業展開とお客様の要望を良く把握し地域ニーズに合った内容の事業に修正、企画していく。	利用者に影響がある運営方法の変更等については、様々な広報ツールを活用し、周知徹底を図られたい。 計画的な事業展開と利用者ニーズを踏まえた事業の実施により、参加者数の増加を図られたい。	

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	①利用者満足度 ②利用者数 ③施設稼働率	(設定理由) 施設運営の成果を評価するうえで最も参考になるため
	目標	①利用者満足度85%以上 ②利用者数15万人以上 ③施設稼働率45%以上	(設定理由) 施設運営の成果として、市として求める目標・水準をこれまでの実績を元に設定
	実績	①利用者満足度90.8% ②利用者数183,536人 ③施設稼働率37.1%	(分析) 利用者満足度、利用者数は目標を達成。区分稼働率は利用用途が限定されている料理実習室、工芸実習室、教養文化室の稼働が低調に終わったことと、コロナ起因の2～3月の利用キャンセル、イベント中止が影響。

総合的な満足度	有効回答数	443
項目	人数	割合
非常に満足	50	11.3%
満足	352	79.5%
やや不満	39	8.8%
不満	2	0.5%
合計	443	100.0%



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	施設の利用時間を午後10時まで延長、また第2、第4月曜日が、祝日、休日の場合の翌日休館を廃止し、利用の拡大を図った。
--	--

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	椅子が重く片付けが少人数ではできないとの声をいただき第5会議室の椅子を軽量のパイプ椅子に変更。自主事業の受講料を窓口収入だけでなく振込にも対応。また講座の申し込みをHPからでも受け付けれるように改善。
-----------------------	--

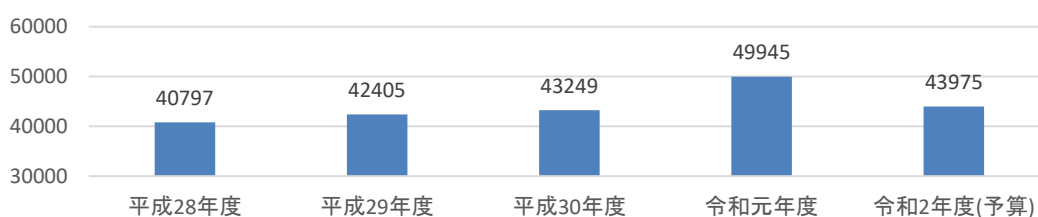
評価等	指定管理者の自己評価	市の評価
	評価	B
具体的な理由	区分稼働率は目標を下回ったが、利用者の満足度は90%以上の方に総合的に満足していただいた。 接客対応(94.9%)清掃状況(96.8%)受講講座内容(97.3%)とお客様をお迎えする内容には特に満足度が高かった。	新型コロナウイルス感染症の影響もあり、区分稼働率は目標を下回ったが、施設利用時間の延長や開館日の拡大など利用者サービスの向上に取り組むとともに、積極的な広報活動や施設の適切な管理により、利用者の満足度と利用者数は目標値を上回っている。
対応策等	LINEを導入し、サンスクエア堺の認知度向上と情報発信の新たなツールとして活用。また、サンスクエアホールのご利用が無い時はリハーサル室をダンスや太極拳の練習などに別個貸し出しを行ったように、他の部屋も施設の多目的利用による稼働率向上に努める。	LINEでの情報発信を含め、効果的な広報手法を検討しながら、積極的な広報活動を行うとともに、備品の更新などの施設機能の充実に取り組み、更なる稼働率の向上に努める。

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	利用料金収入額	(設定理由) 指定管理事業における収支状況のより具体的な目標として設定
	目標	39,000千円以上/年	(設定理由) 多目的ホールの一部利用休止を考慮の上、安定的な事業運営につなげる
	実績	49,945千円	(分析) 利用料金はコロナ起因のキャンセルに伴う利用減の影響があったが、目標は達成できた。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

利用料金収入(千円)



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

収支に関して利用料金の計画比121.2%の増加と経費の計画比92.7%の節約により18,211(千円)の黒字となった。

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	B		A	
	具体的な理由	利用していただいた団体に対し、継続的に営業を行い、リピート利用を促進させたこと、サークルなど既存利用のお客様より新規のお客様を紹介いただき、パイプを広げてきたことが、結果として、利用料金の増加につながった。		天井改修工事に伴う多目的ホールの利用休止や新型コロナウイルス感染症の影響による利用キャンセルの増加があった中でも、積極的なPR・情報発信により、昨年度より利用料金収入額が増加している。	
対応策等	施設利用料金の単価の高いサンスクエアホールの稼働をより促進する。また、堺市広域からの利用促進や施設の多目的な利用方法の提案などで、稼働率を高める。		積極的なPR・情報発信及び施設の多目的な利用方法の提案等により施設稼働率の向上を図りたい。		

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