

指定管理者評価表

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	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)	19,004	18,182	18,365	16,508	
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 (%)	58.9	64.1	62.7	60.1	
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、公共交通機関による来場手段が少ないという施設の立地条件の割には高い値を安定的に維持している。				

ウ 利用者満足度 (%)	良い14%・普通86%・悪い0%	大変満足14%・満足80%・不満6%	大変満足59%・満足39%・不満1%	大変満足55%・満足42%・不満3%	
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)における利用者アンケート結果の平均値を算出した。				
市による状況分析	職員研修の徹底による丁寧な接遇や、快適な施設づくりに努めた結果として、利用者満足度は高い値を維持している。				

(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	10	10	11	11	10
イ 職員研修(回) ※令和2年度は予定回数	4	5	5	5	5
ウ 要望、苦情等(件)	0	0	0	0	—
エ 事件、事故等(件)	1	0	0	0	—

市による状況分析	毎年実施している職員研修において、利用者サービスの向上に取り組み、日々の業務に当たっているため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	5,400,000	5,400,000	5,400,000	5,450,000	5,500,000
	利用料金	912,000	940,500	893,250	884,700	900,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	30	17	15	18	0
合 計		6,312,030	6,340,517	6,293,265	6,334,718	6,400,000
イ 支出	人件費	3,441,461	3,743,634	3,670,760	3,831,655	3,970,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	606,163 (10.0%)	712,429 (11.8%)	709,892 (12.1%)	691,624 (11.3%)	750,000 (11.7%)
	修繕費	147,809	233,744	242,447	121,094	160,000
	光熱水費	729,469	760,903	750,548	657,941	750,000
	その他経費	1,128,575	602,365	480,558	792,780	770,000
合 計		6,053,477	6,053,075	5,854,205	6,095,094	6,400,000
利用者一人当たりの支出額		319	333	319	369	—

ウ 収支差額	258,553	287,442	439,060	239,624	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、利用者の要望に応えつつ、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	192,000	13,560	18,300	71,100	70,000
イ 支出	193,400	160,550	50,114	86,672	100,000
ウ 収支差額	-1,400	-146,990	-31,814	-15,572	-30,000
エ 市への納付金の額	0	0	0	0	0
オ 事業数(回)	51	6	6	5	
カ 参加者数(人)	1,110	423	383	223	

主な自主事業	健康講座 (年2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めざす必要がある。 (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自主事業の開催数、参加者数 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1万5千人以上 ③年間稼働率50%以上	(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3回開催、参加者延べ184人 ②年間16,508人 ③年間稼働率60.1%	(分析) 新型コロナウイルス感染症の影響で、①自主事業の開催数、参加者数、②利用者数、③施設稼働率のいずれもが低下傾向ではあるが、手指消毒液の設置、非接触体温計による体温計測、感染症対策の啓発などを日々実施し、利用者が安心して利用できる環境を整えており、目標を上回っている。

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
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	年4回、延べ337人	年3回、延べ184人
②利用者数(目標1万5千人)口	19,004人	18,182人	18,365人	16,508人
③施設稼働率(目標50%以上)	58.9%	64.1%	62.7%	60.1%

※ このページにおける「自主事業」とは、「基本協定」の「別紙2 堺市立さつき野コミュニティセンター業務仕様書」の「4自主業務(2) 自主事業②」を指す。
※ ①の項目は第2期(H29年度～)に新たに設けたものである。

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	定期的を実施している意見交換会では「駐車場が少ない」「使用時間中に使用準備をしなければならない」など利用者から様々な意見が提示されたが、サークル同士の駐車場利用調整をしたり、施設の利用基準を説明するなど適切に対応していた。
-----------------------	---

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	施設規模に応じた安全管理の体制をとり、安全意識の徹底を図った。事業について積極的に周知を行い参加者を募った結果、数値目標については達成し、目標水準を維持している。	事業を積極的に周知、宣伝し、参加者を集め、仕様書の求める目標水準を維持している。		
対応策等	今後も利用者ファーストとして施設を快適に利用してもらえよう、引き続き努力する。	今後も利用者同士が相互に快適に施設を利用できるように対応し、利用者の疑問についてはいねいに適切に説明を行い、利用者サービスの向上に努め、利用者数の維持拡大を図っていただきたい。			

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

(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「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) 適正な管理運営を実施し、多くの利用者から高い満足度を得ていると一般的に認められる水準として2/3を上回る当該目標値を設定した。
	実績	平均96.7%	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 サークル同士の駐車場利用調整など施設利用に関する丁寧できめ細やかな対応と、感染症対策として手指消毒液の設置、非接触体温計による体温計測、感染症対策の啓発など、利用者が安心して施設を利用できる環境を整えていることが、コロナ禍においても高い満足度を維持する原因となっている。

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
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% ※本項目は第2期 (H29年度～)に新たに設けた。	98.0%	96.7%

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

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	ラインダンス、卓球、マージャンなど、近隣他施設では対応が困難な活動内容にも幅広く対応できる体制をとっているため、様々な活動についてのサークル発表会を開催でき、多種多様な要望を持つ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。	利用者の多種多様な活動についてのサークル発表会を開催できており、利用者から幅広く支持を集め、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いる。	
対応策等	利用者に関心のあるテーマを選択し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。	今後とも多種多様な活動に対応し、利用者の健康や生活全般の向上に資する講座を期待する。		

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。
	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	884,700円	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 サークル同士の駐車場利用調整など施設利用に関する丁寧できめ細やかな対応と、感染症対策として手指消毒液の設置、非接触体温計による体温計測、感染症対策の啓発など、利用者が安心して施設を利用できる環境を整えていることが、コロナ禍においても利用料金収入実績を高い水準で維持する原因となっている。

単位(円)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
利用料金収入	912,000	940,500	893,250	884,700

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

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	B	B	B
	具体的な理由	利用料金収入が初めて2年連続前年度実績を下回った。コロナの影響も一部あったが、サークルの部員減少等によりホール利用から会議室への移行が少なからずあり利用料金収入金額に影響した。	利用料金収入が2年連続前年度実績を下回ったが、令和2年2月以降の新型コロナウイルス感染症の影響下において十分な成果である。	
対応策等	ホールを利用する新規サークルの発掘に努め、利用料金の高いホールの利用拡大に努める。	新型コロナウイルス対策を適切に行い、利用者の感染防止と利用料金収入アップに努めるとともに、経費の適正執行を維持し、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