

指定管理者評価表

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 教育センター 企画情報課	
(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	

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)

開館25周年記念として中文化会館・プラネタリウム・中図書館・平和と人権資料館と連動し『堺市教育文化センタースタンプラリー』（令和元年7月20日から8月7日）を実施。館内他部署との連携強化、来館者へのサービス向上に繋げることができた。

(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	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)	297,545	273,188	266,039	225,456	
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	○中文化会館：堺市民芸術文化ホールの稼働による顧客流出や新型コロナウイルス感染症の影響等により、平成30年度218,567人⇒令和元年度179,949人（82.3%）となった。 ○プラネタリウム・天文催事：魅力ある番組投影により観覧者は増加傾向にあったが、新型コロナウイルス感染症の影響で2月29日以降投影を休止したため、平成30年度47,472人⇒令和元年度45,507人（95.9%）となった。				
イ 稼働率 (%)	63.1	60.9	58.4	54.6	
稼働率の算出方法	中文化会館の各施設の年間稼働日数/年間開館日数				
市による状況分析	利用件数（前年度比較）では2月累計93.1%、3月累計89.1%で2月・3月の減少が大きく、新型コロナウイルス感染症の影響等を受けた。諸室の稼働率は30%～80%台と幅広く、稼働率が低い貸室の稼働率を上げる創意工夫とともに、施設の活用例を積極的にアピールし、集客力を向上する必要がある。				
ウ 利用者満足度 (%)	95.3	95.0	96.5	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～11月 回収数：597				
市による状況分析	平成6年7月の開館から26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、施設の快適性やスタッフの対応についても高い評価を得た。				

(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	27	28	30	32	29
イ 職員研修(回) ※令和2年度は予定回数	5	5	11	13	10
ウ 要望、苦情等(件)	9	5	8	3	—
エ 事件、事故等(件)	10	6	6	5	—
市による状況分析	・カラスの接触が原因の停電に伴いプラネタリウム投影が中断したが、指定管理者において払い戻し対応を行った。 ・平成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た。				

(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	177,942,170	177,406,744	176,282,829	177,627,511	170,396,000
	利用料金	69,048,332	64,109,963	65,061,675	53,580,950	71,322,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	10,999,916	10,247,219	9,729,420	9,732,272	7,678,000
合 計		257,990,418	251,763,926	251,073,924	240,940,733	249,396,000

イ 支出	人件費	53,524,800	53,524,800	57,322,976	112,555,121	101,856,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の 割合	73,724,243 (28.8%)	76,311,923 (30.3%)	76,961,003 (30.5%)	70,916,004 (27.3%)	80,592,000 (32.3%)
	修繕費	11,203,444	9,379,481	5,496,140	3,572,289	3,000,000
	光熱水費	40,187,866	37,443,263	32,331,234	30,217,126	29,000,000
	その他経費	77,186,325	75,488,193	80,034,850	42,316,537	34,948,000
合 計		255,826,678	252,147,660	252,146,203	259,577,077	249,396,000

利用者一人当たりの支出額	860	923	948	1,151	-
--------------	-----	-----	-----	-------	---

ウ 収支差額	2,163,740	-383,734	-1,072,279	-18,636,344	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	令和元年度は支出費目を見直し、保守管理費（上の表では、主に委託料に計上）及びプラネタリウム室等運営費（上の表では、その他経費に計上）に含まれていた人件費・間接部門経費を人件費（上の表では、人件費に計上）・一般管理費（上の表では、その他経費に計上）に整理した。人員交代（4名）による引継期間があったこと等により、人件費が増加した。照明のLED化等により光熱水費は縮減した。またサークル活動の低迷、堺市民芸術文化ホールの稼働による顧客流出、新型コロナウイルス感染症の影響等により利用料金収入が減少した。
----------	---

■ 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	22,097,817	20,929,524	20,039,140	22,323,313	31,275,020
イ 支出	26,754,647	26,336,867	25,448,785	27,873,040	35,424,588
ウ 収支差額	-4,656,830	-5,407,343	-5,409,645	-5,549,727	-4,149,568

エ 市への納付金の額	2,367,360	2,367,360	2,367,360	2,367,360	2,347,662
------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

オ 事業数(回)	705	740	704	730	
----------	-----	-----	-----	-----	--

カ 参加者数(人)	40,579	40,895	40,980	35,381	
-----------	--------	--------	--------	--------	--

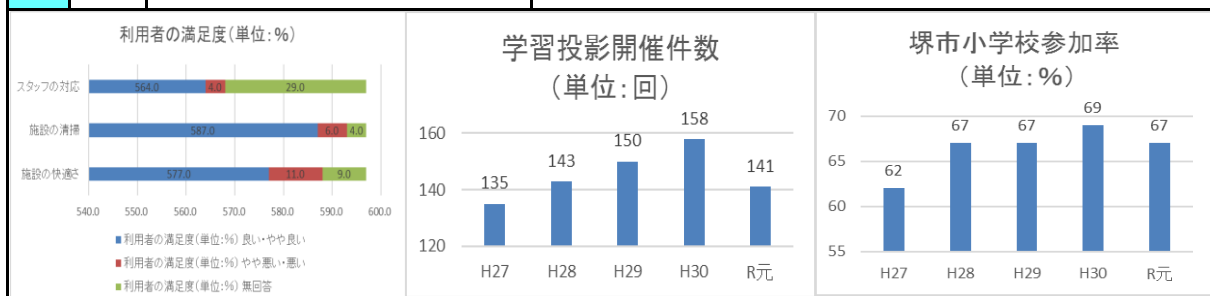
主な自主事業	文化芸術振興及び生涯学習推進事業（ホール、ギャラリー等活用）、カルチャー事業（長期・一日・短期・科学講座）、レストラン運営事業、コピーサービス、チケット委託販売
--------	--

市による状況分析	自主事業②のホール・ギャラリー等活用事業は集客が目標に達せず、集客努力が必要である。新型コロナウイルス感染拡大予防対策で、自主事業②のカルチャー講座の約1割、自主事業①のイベントは3割が中止となり収益が減少した。自主事業①のレストラン事業は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事業であり、例年赤字であるが、令和元年度は利用者の減に対応してさらに収入減となっている。
----------	--

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	①施設利用の満足度 ②プラネタリウム番組数 ③学習投影開催件数 ④堺市小学校参加率	(設定理由) 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施設として適切な指標であるため。
	目標	【仕様書の目標】 ①満足度 90%以上 ②プラネタリウム番組数年間9本以上 ③学習投影開催件数140回以上 ④堺市小学校参加率60%以上 【指定管理者独自の目標】 ①満足度 95%以上 ③学習投影開催件数148回以上 ④堺市小学校参加率64%以上	(設定理由) ①平成25年度実績(3項目平均94.7%)をもとに設定 ②春季、秋季、冬季は各2本、夏季は3本 ③平成25年度実績(144回)をもとに設定 ④平成25年度実績(54校/全93校)をもとに設定 指定管理者独自の目標は、事業計画時提案
	実績	①満足度 中文化会館 96.5% プラネタリウム 92.3% ②プラネタリウム番組数 21本 ③学習投影開催件数 141回 ④堺市小学校参加率67%	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 2月29日以降は、新型コロナウイルス感染症の影響でプラネタリウムを休止したため、番組数及び堺市小学校参加率は目標を達成したが、2月・3月の学習投影回数減少が影響し、指定管理者独自設定の目標達成には及ばなかった。



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	堺市からの要請により、2月29日からの新型コロナウイルス感染症への対応として、施設利用料金還付希望者への還付を行ったが、緊急時であっても滞りなく対応できた。
--	--

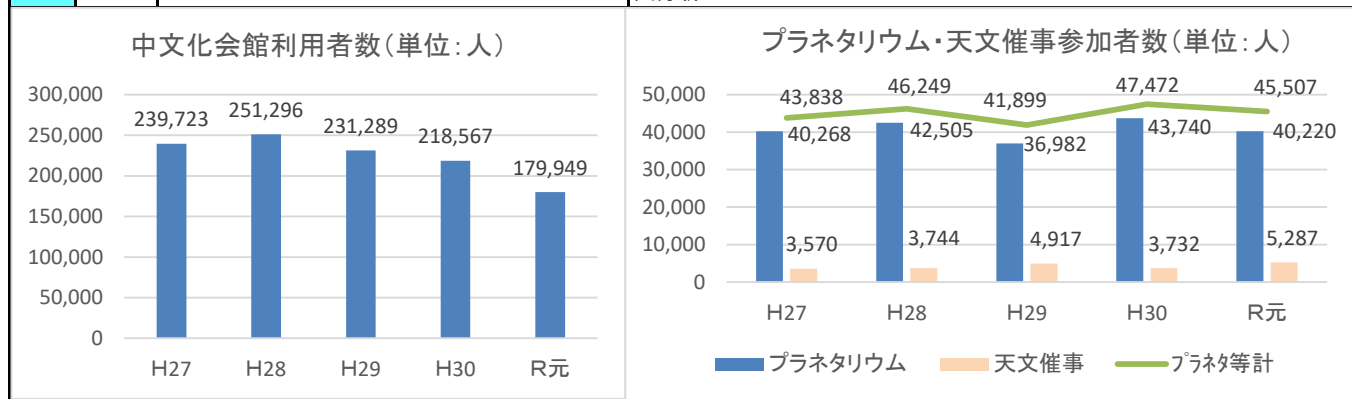
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	『キレイなトイレを増やしてほしい』『照明が暗い』等の要望に対応し、トイレの温水洗浄便座化、照明LED化、ロビー・ホールのソファ更新を進め、利用者の満足度向上に向けた運営を推進した。
------------------------------	--

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	①清掃が行き届いていることやスタッフ対応の良さによる。 ②幅広い顧客層に提示し得る番組群を整備。リピーター・複数回観覧の割合も増加傾向 ③新型コロナウイルス感染症の影響により学校園の予約がキャンセルとなったことが要因 ④DMの送付、教員研修を通じた学校との連携等により目標を上回る成果を得た。	①清掃の満足度が高い。また、ロビー・ホールのソファ更新、照明LED化、トイレの温水洗浄便座化等、施設改善に努めた。 ②～④新型コロナウイルス感染症の影響でプラネタリウムを休止したが、魅力ある番組提供、DMの送付、学校との連携により仕様書に定める目標を達成したことは、評価できる。
対応策等	①季節に応じた空調設定や清潔かつ丁寧な対応の施設の提供を心掛ける。 ②引き続き顧客目線で、ソフィア・堺ならではの魅力あるコンテンツ群を整備する。 ③学校現場のニーズを把握し、より多くの学校園に利用してもらえるよう工夫する。 ④学校現場からの意見を収集しつつ取り組む。	文化会館利用者やプラネタリウム観覧者のニーズや要望を丁寧に汲み取ってきたことが、今回の結果へつながったと考えている。既存の利用者等のニーズの把握のみならず、今後は新たな顧客層の創出に向けた取り組みが必要と考える。	

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り組みを行い、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り組みを行い、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 中文化会館利用者数 ② プラネタリウム観覧者数 ③ 施設稼働率(区分)	(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であるため。
	目標	【仕様書の目標】 ① 中文化会館利用者数19万5千人以上 ② プラネタリウム観覧者数4万人以上 ③ 施設稼働率(区分) 40%以上 【指定管理者独自の目標】 ① 中文化会館利用者数23万人以上 ② プラネタリウム観覧者数41,600人以上	(設定理由) ①平成25年度実績(18万8千人)をもとに設定 ②平成25年度実績(3万9千人)をもとに設定 ③平成25年度実績(33%)をもとに設定 指定管理者独自の目標は、事業計画時提案
	実績	① 179,949人 ② 40,220人 ③ 29.1%	(分析) ①不達: 堺市民芸術文化ホール稼働による顧客流出や新型コロナウイルスの影響等による。 ※目標未達成時は詳細な原因分析 ②達成: 仕様書に定める目標は達成している。 ③不達: ①に同じ。



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	ロビー・ホールのソファ更新、照明LED化、トイレの温水洗浄便座化を進め、利用者サービス向上を推進した。
--	---

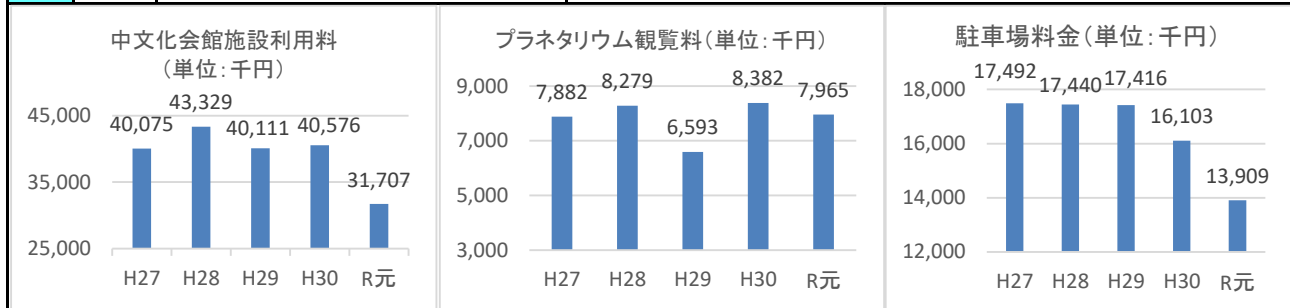
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	『キレイなトイレを増やしてほしい』『照明が暗い』等の要望に対応し、ロビー・ホールのソファ更新、照明LED化、トイレの温水洗浄便座化を進め、利用者の満足度向上に向けた運営を推進した。
-----------------------	--

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	①堺市民芸術文化ホール稼働による顧客流出や新型コロナウイルス感染症の影響等による。 ②魅力ある番組提供、DMの送付、学校との連携による。 ③①に同じ。	①堺市民芸術文化ホール開館前から利用者数は減少している。サークル活動の促進を図り、利用者の定着化とともに、新規利用者の創出が必要である。 ②魅力ある番組提供が観客のリピーター率向上・新規顧客を創出している。 ③①に同じ。	
対応策等	①ホームページのリニューアルやSNS発信を活用し利用者誘致につなげる。 ②より多様なコンテンツを用意する。 ③①に同じ。	本施設は、中文化会館・プラネタリウム・天体観測室・教育センター・中図書館と併設施設の平和と人権資料館からなるが、それらの相互の連携により、他館と顧客を分け合うのではなく、新たな事業内容、多様なプラネタリウム番組により新たな顧客層を創出することが必要と考える。		

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

(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	64,000千円以上	(設定理由) 平成26年度事業予算(61,660千円)をもとに設定
	実績	53,580,950円	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 堺市民芸術文化ホールの稼働による顧客流出や新型コロナウイルス感染症の影響等による。



<p>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</p>	<p>プラネタリウムの特別イベント(KAGAYAフェス)を開催し、全投影がほぼ満席になるなど例のない大好評を得た。新型コロナウイルス感染症の影響等により、2月29日からのプラネタリウムの休止や利用料金全額還付などに対応した。</p>
---	--

<p>利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応</p>	<p>上記のプラネタリウムイベントの再演を希望する利用者が多いため、同種のイベントによる集客が期待できる。</p>
------------------------------	---

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	堺市民芸術文化ホールの稼働による顧客流出や新型コロナウイルス感染症の影響等による。	堺市民芸術文化ホールの稼働による顧客流出や新型コロナウイルス感染症の影響等のほか、サークル活動の低迷も原因の一つと考えられる。
対応策等	ホームページのリニューアルやSNS発信を活用し利用者誘致につなげる。	諸施設のアピール及びサークル活動の促進を図り、利用者の定着化とともに、新規利用者を創出し、稼働率を上げ、利用料金収入の向上を図る必要がある。	

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