

堺市指定管理者評価表

(評価対象期間 : 令和2年4月1日 から 令和3年3月31日 まで)

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	
(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) 施設分類	(8) 有料施設の有無
文化・教育施設	有 (利用料金制)
(9) 選定方法(公募・非公募の別)	
公募	
(10) 主な利用者	(11) 市内における受益対象者数
市民全般	不特定多数
(12) 近隣の類似施設	
無	

2 管理運営状況

(1) 適正な管理運営の確保

ア 取組状況

平等利用、安全確保、個人情報の保護等	・施設利用方法など館内に英語表記対応し、多様な利用者への周知、平等利用に取り組んだ。 ・スタッフ全員での消防訓練では通報、避難誘導、初期消火、課題検討を行った。 ・個人情報保護に関する研修を実施した。施錠可能なロッカー使用、パソコン使用・データの使用はID・パスワード認証など実行し、「転記しない」「持ち出さない」など厳守行動として取り組んだ。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	・館長1名(施設責任者)、副館長2名(維持管理責任者、企画運営責任者)、受付・日常業務・自主事業補助にマルチスタッフ8名に、関西エリア、本社スタッフで常時バックアップ体制をとった。また、専門の担当者の指導により個人情報保護、消防訓練、人権保護、ISMS等、施設運営をカバーする研修を実施し、利用者ニーズに適切に応えられる知識・スキル習得に取り組んだ。 ・日常清掃はコロナ禍の下、特に施設・備品の使用後の消毒清掃、換気など感染予防対策を重点的に行った。建物・設備保守点検は設備保守点検計画表に沿って確実に実施し、指摘のあった報告事項は迅速に改善、修理を行った。
施設の設置目的に沿った事業の実施	・労働福祉・市民の雇用の安定に寄与する事業については、勤労者・就労希望者のスキルアップなど、就労者支援・起業・創業支援に関する事業を実施した。指定管理事業ではさかいJOBステーションとのコラボ企画で「女性が働くための春の就職応援フェア」を開催した。また、新たな試みとして、外国人就労支援を視野に入れ、日本語講座の企画を前提に日本語指導教師養成講座を開催した。受講生が職能を磨き日本語教師として次年度より講座を担当し、働く機会創出にもつながった。 ・自主事業に関しては、親子参加型講座やシニア向けスマホ講座など幅広く地域の多世代が参加頂ける講座を実施した。人気の陶芸講座は曜日を分けて増設するなど、定員オーバーでお断りすることがないよう努めた。
その他特筆すべき取組	令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策を優先課題として管理運営に取り組んだ。「新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」を定め、利用者への対策として施設出入口2か所にサーモマネージャーを設置した。また、飛沫感染防止パーテーションの設置、健康チェックリストの導入、施設利用後の消毒・換気の徹底など、安全・安心に施設を利用頂く取組を行った。

イ 市による状況分析

施設の管理運営について、令和元年度に引き続き、新型コロナウイルスの感染拡大防止の対応が求められる状況であったが、ガイドラインの作成や感染拡大防止に必要な設備の設置等、適正な対応が図られている。また、施設利用方法の英語表記対応やサンスクエア講座の拡充など、利用者の利便性の向上にも積極的に取り組んでいる。

(2) 利用者サービスの向上

ア 利用状況

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3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	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	日本環境マネジメント株式会社
利用者数(単位:人)	166,217	160,070	183,536	91,237	—
稼働率(単位:%)	49.6	50.7	37.1	31.2	—
利用者満足度(単位:%)	83.7	79.9	90.8	93.8	—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進	サービスに関しては年1回の利用者アンケートを実施し、必要なサービス向上に努めた。今年度はSNSによる発信を強化した。LINEのお友達登録を促進し、新型コロナウイルス感染予防対策による開館時間の変更や講座のスケジュール変更など迅速な情報発信に取り組んだ。また、シニア層に向け、スマホ講座を開催し、LINEの便利な利用法の学習機会を創出し、利用者のスキルアップを図りつつ、利用者サービスを享受頂ける仕組みづくりにも取り組んだ。
意見・苦情・要望等への対応	利用者の意見は前述のアンケート結果などを職場ミーティングで共有し、必要に応じて改善に努めた。また、苦情・要望などについては、即座に原因を明らかにし、利用者への適切な対応を行うとともに、再発防止を図るため、スタッフ等に対し、内容を共有し、指導を行った。
その他特筆すべき取組	コロナ感染予防対策として、非接触型体温計や消毒液の無料貸出しの実施、来館による抽選会を電話、メールによる受付にし、スタッフによる代理抽選と手法の変更など、利用者への安全と安心の提供に取り組んだ。

ウ 市による状況分析

利用者数の減少は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う緊急事態宣言の発令等により、市の方針に基づき休館やイベントの中止を行ったためである。そのような状況の中、開館情報や講座のスケジュール変更などをSNSを活用して迅速に発信するなど、利用者の確保に積極的に取り組んでいる。また、利用者からの苦情・要望等については、改善措置を講ずるなど、適切な対応がとられている。

2 管理運営状況

(3) 収支

ア 収支状況

(単位:円)

■ 指定管理業務

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度 (予算)
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	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	日本環境マネジメント株式会社
収入	指定管理料	70,076,246	69,325,000	72,511,240	76,869,120	68,059,000
	利用料金	42,404,025	43,248,455	49,944,398	20,268,763	34,594,000
	負担金	3,278,000	3,003,300	2,480,150	1,213,087	1,200,000
	その他	3,912,183	3,833,998	3,520,456	5,065,219	6,257,000
合 計		119,670,454	119,410,753	128,456,244	103,416,189	110,110,000
支出	人件費	30,360,276	30,059,730	24,375,252	24,305,502	27,736,000
	委託料	44,364,770	44,310,770	52,721,316	52,689,788	49,686,000
	総支出額に占める 委託料の割合	41.1%	40.9%	47.8%	49.8%	45.1%
	修繕費	2,100,304	6,177,456	2,798,660	2,234,254	2,200,000
	光熱水費	17,140,697	15,209,123	13,341,908	13,690,037	13,990,000
	その他	13,982,341	12,525,747	17,020,351	12,868,123	16,498,000
合 計		107,948,388	108,282,826	110,257,487	105,787,704	110,110,000
収支差額		11,722,066	11,127,927	18,198,757	-2,371,515	0
(市への納付金の額)		-	-	-	-	-
(徴収委託の場合の徴収額)		-	-	-	-	-

■ 自主事業 (有)

(単位:円)

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度 (予算)
収 入		17,911,124	13,348,300	4,116,656	4,210,449	6,050,000
支 出		19,695,982	14,920,362	5,887,769	6,252,860	6,050,000
収支差額		-1,784,858	-1,572,062	-1,771,113	-2,042,411	0
(市への納付金の額)		-	-	-	-	-

イ 取組状況

経費の縮減、経理事務	- 令和2年度の指定管理料には、市の休館等の指示で還付した令和2年度の利用料金等相当分及び感染防止対策費用として市が支払った6,085,139円、その他収入には、市の休館等の指示で還付した令和元年度の利用料金等相当分として市が支払った分1,486,185円を含む。 - 経費削減策として、会議室(第1、第2、第5会議室)のLED化を行った。また館内にもトイレなど不要な電気の消灯のサインを表示し節電を促した。修繕・物品の購入について、2業者以上の見積もりを取り安価な業者で実施するとともに、部材購入により自らで対応できるものは内製化し、経費の節約に努めた。
------------	---

ウ 市による状況分析

新型コロナウイルスの影響により、利用料金収入が大幅に減少し、収支差額はマイナスになっている。経費の縮減としては、令和元年度に引き続き、会議室のLED化を行うとともに、不要な電灯の消灯による節電の取組など、積極的に取り組んでいる。

3 目標管理、総合評価

(1) 目標管理

ア 仕様書で定める目標の達成状況

■ 適正な管理運営の確保

指標	目標	実績
苦情発生件数	年間発生件数0件	年間発生件数7件
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	年間20件以上、のべ参加者数2,500人以上	年間14件、のべ参加者数884人

■ 利用者サービスの向上

指標	目標	実績
利用者満足度	利用者満足度85%以上	利用者満足度93.8%
利用者数	利用者数16万人以上	利用者数91,237人
施設稼働率	施設稼働率45%以上	施設稼働率31.2%

■ 収支

指標	目標	実績
利用料金収入額	40,000千円以上/年	27,840千円

イ 市による状況分析

利用者満足度については、目標を大きく上回って達成できており、適切な施設の維持管理や接客対応の向上によるものと考えられる。しかしながら、新型コロナウイルスの感染拡大が大きく影響し、その他の指標については未達成となった。今後も、新型コロナウイルスの影響が及ぶことが考えられることから、引き続き状況に応じて適切に施設の管理運営を行いながら、利用者の確保に努める必要がある。

(2) 総合評価

目標の達成状況のほか、管理運営状況も含め、以下の評価基準により総合的に評価を行う。

	指定管理者	所管課
評価	C	B
評価の理由	新型コロナウイルス感染予防対策による臨時休館、営業時間の短縮は、収支、利用人数に大きく影響した。度重なる施設運営の予定変更に伴い、利用者にも大きな不便をかけた。講座の日程変更などできるだけ利用機会の損失にならないよう努めたが、やむをえず中止事業も発生した。このような状況下でもご利用頂けるよう、ホームページやLINEなどでタイムリーな情報発信に心がけ、来館時における感染対策を講じ、万が一感染者が発生した場合の手順の作成など安全と安心の提供に取り組んだ。お客様満足度のアンケートの中で、接客については、「非常に満足」と「満足」を合わせて96.1%を占め、前年度より、1.2ポイント増加したが、「不満」と回答された人も1.0%で0.8ポイント微増した。原因を明らかにして取り組む。	新型コロナウイルスの影響により、利用者数や施設稼働率等の目標は未達成となったが、新規講座の開催や講座の内容及び開催方法等の工夫により、新規利用者の獲得を図ることができた。また、適切な施設管理や接客対応及び利用者サービスの向上の取組により、利用者満足度については、前年度の実績を上回って達成することができた。
今後の取組	次年度以降も新型コロナウイルスの影響は避けられず、新型コロナウイルス対策を引き続き万全に行いながら、稼働率の向上と、お客様へのサービス向上のため、コロナ禍においても実施できる事業を工夫し、ウィズコロナの取組を強化します。また、委託業務の見直しなどを行い、経費の節減を行います。	新型コロナウイルスの状況に適切に対応しながら、利用者のニーズを踏まえた利用機会の提供及び講座等の実施により、利用者数や施設稼働率の向上を図りたい。

評価基準	A 仕様書で求める目標や水準を上回る管理運営がなされ、優良であるもの
	B 概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の管理運営がなされ、適正であるもの
	C 管理運営が仕様書で求める目標や水準を下回っており、努力が必要であるもの
	D 管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要であるもの