

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	
(3) 所管部局	
教育委員会事務局 教育センター 企画相談課	
(4) 指定管理者名	
JTBコミュニケーションデザイングループ (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	
令和2年4月1日から令和7年3月31日まで(5年間)	
(6) 主な事業	
・ 施設等貸出業務(中文化会館) ・ 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 ・ 駐車場・駐輪場の管理運営業務 ・ 利用料金等の收受業務 ・ 施設利用案内業務、情報コーナー等に関する業務 ・ 施設等の維持管理業務(中文化会館・プラネタリウム・教育センター・中図書館等) ・ 文化芸術振興事業及び生涯学習推進事業(自主事業②) ・ レストラン運営事業(自主事業①) ・ 市への協力及びその他の業務	
(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・教職員	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	危機管理マニュアルの作成及び消防計画を策定し、これに基づく運用を実施した。大阪880万人訓練にあわせ、直営施設職員と連携し、避難訓練・指定避難所開設訓練を実施するとともに、防災士監修の災害想定訓練を実施した。 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のための施設利用キャンセルについて、スムーズな還付手続きを行い、緊急時であっても滞りなく対応した。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	個人情報保護等の研修だけでなく知的財産権について知識を得ることで、職員のコンプライアンス意識の向上につながった。また、指定管理業務研修を実施することにより、基本協定書・仕様書についての認識を深め、円滑かつ適正な事務執行につながった。
施設の設置目的に沿った事業の実施	年度事業計画書で企画した自主事業については、施設の休館や開館時間短縮の影響があり、中止を余儀なくされた事業があったものの、実施した事業については、利用者の意見を取り入れながら、必要に応じて改善を行うことで、利用者満足度の向上につなげた。
その他特筆すべき取組	本施設は地震時の指定避難所に指定されているため、指定避難所開設シナリオ、受付名簿様式、掲示物、役割分担、避難所レイアウト作成等の事前準備を行い、指定避難所開設訓練を実施している。

イ 市による状況分析

平成6年7月の開館から27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の利用者満足度も高い評価を得ている。

(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	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デザイングループ	JTBコミュニケーションズデザイングループ
利用者数(単位:人)	273,188	266,039	225,456	74,239	—
稼働率(単位:%)	60.9	58.4	54.6	42.2	—
利用者満足度(単位:%)	95.0	96.5	96.5	97.0	—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進	ホームページを「見やすさ」「わかりやすさ」を重視したデザインとし、スマートフォンにも対応できるようにした。SNS(Facebook、Twitter)により、自主事業や天文事業等の情報を適宜発信した。
意見・苦情・要望等への対応	「新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、扉の開放以外の方法でも換気がしたい」との要望を受け、サーキュレーターの貸出を行い対応した。
その他特筆すべき取組	プラネタリウム番組では、豊富な幼児向け番組や大人の人気番組等多様な番組を上映することにより、幅広い年齢の方々が楽しめる投影スケジュールを展開した。また、アウトリーチ観望会を4回実施した。

ウ 市による状況分析

新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により「定員の半数」「飲食の制限」「夜間利用の新規利用申込中止」などの市からの協力要請に加えて、感染拡大防止を理由とした自主的な利用自粛傾向のため、利用者の増加にはつながっていない。

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		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 ケーションデザ イングループ	JTBコミュニ ケーションデザ イングループ
収入	指定管理料	177,406,744	176,282,829	177,627,511	170,396,000	170,396,000
	利用料金	64,109,963	65,061,675	53,580,950	29,268,296	29,400,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他	10,247,219	9,729,420	9,732,272	17,989,832	7,600,000
合 計		251,763,926	251,073,924	240,940,733	217,654,128	207,396,000
支出	人件費	53,524,800	57,322,976	112,555,121	106,554,412	101,856,000
	委託料	76,311,923	76,961,003	70,916,004	79,163,964	80,273,000
	総支出額に占める 委託料の割合	30.3%	30.5%	27.3%	31.4%	32.6%
	修繕費	9,379,481	5,496,140	3,572,289	1,260,330	3,000,000
	光熱水費	37,443,263	32,331,234	30,217,126	27,711,615	26,500,000
	その他	75,488,193	80,034,850	42,316,537	37,768,749	34,876,000
合 計		252,147,660	252,146,203	259,577,077	252,459,070	246,505,000
収支差額		-383,734	-1,072,279	-18,636,344	-34,804,942	-39,109,000
(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		20,929,524	20,039,140	22,323,313	7,096,745	13,041,460
支 出		26,336,867	25,448,785	27,873,040	18,282,321	13,766,323
収支差額		-5,407,343	-5,409,645	-5,549,727	-11,185,576	-724,863
(市への納付金の額)		2,367,360	2,367,360	2,367,360	2,338,771	0

イ 取組状況

経費の縮減、経理事務	施設の休館及び開館時間の短縮により、利用料金収入が減少し、収支差額のマイナスが拡大したため、緊急の修繕を優先し、支出を抑制した。 その他収入には市の休館等指示で還付した利用料金等相当分として市が支払った10,397,338円(令和2年度分)を含む。
------------	---

ウ 市による状況分析

市からの施設の休館及び開館時間の短縮の指示も要因の1つとして、令和元年度と比べ利用者数が約67%減少したため、利用料金収入が約45%減少し、収支差額が大きくマイナスとなった。

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
プラネタリウム番組数	20本以上	24本
学習投影開催件数(年間実施回数)	155回以上	135回
学習投影開催件数(堺市小学校参加率)	70%以上	37.0%
施設稼働率(年間日数稼働率)	60%以上	42.2%

■利用者サービスの向上

指標	目標	実績
利用者の満足度	97%以上	97.0%
中文化会館利用者数	220,000人以上	53,013人
プラネタリウム観覧者数	44,000人以上	19,988人

■収支

指標	目標	実績
利用料金等収入	66,000千円以上	29,268千円

イ 市による状況分析

・市からの指示による施設の休館(R2.4/8～5/28)、夜間区分の新規利用受付休止や開館時間の短縮(R3.1/14～2/28)が生じたことにより、利用者数や利用料金収入は著しく低下した。エントランス入口等に消毒液の設置、啓発チラシの掲示、定時の館内放送、清掃等、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の取組により、利用者満足度は高評価を維持している。

(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	B	B
評価の理由	利用者満足度は97%と前年度を上回り、目標を超える高い水準を維持することができている。 新型コロナウイルス感染症の感染拡大による休館及び開館時間の短縮の影響を大きく受け、収入や利用者数が目標を下回る結果となった。	市からの施設の休館及び開館時間の短縮の指示により、利用者数及び利用料金収入の目標は未達成となった。エントランス入口等に消毒液の設置、啓発チラシの掲示、定時の館内放送、清掃等、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の取組により、利用者満足度は高評価を維持している。
今後の取組	令和3年度も新型コロナウイルスの影響は大きく、各目標数値の達成は厳しいものと予想される。 利用料金収入が全体予算の約30%と高い割合を占める本施設でのリスクコントロールは非常に難しいが、支出抑制などで利用者サービスを維持することに重点を置く。	施設設備の適切な維持管理に努め、利用者の安全確保に努めるとともに、ウィズコロナ・アフターコロナに対応した新たな取組の実施により、新規利用者の獲得と利用者の満足度の向上につなげ、稼働率・利用料金収入を向上させる取組を期待する。

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