

堺市指定管理者評価表

(評価対象期間 : 令和4年4月1日 から 令和5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 産業戦略部 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	
<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none"> ・多目的ホール等人気の高い貸室への予約に関して、申し込み開始日の告知や抽選を引き続き公平な方法で行った。 ・耳の不自由な方が来館されていることを想定した避難訓練を行った。 ・個人情報保護に関する研修を全職員向けに実施し、お預かりしている個人情報データに関しては全てのデータにパスワードを付けるようにする等、細心の注意を払い適切な取扱いを徹底した。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	<ul style="list-style-type: none"> ・館長1名(施設責任者)、副館長2名(維持管理責任者、事業運営責任者)、運営スタッフ8名を配置し、関西エリア担当、本社スタッフで常時バックアップ体制をとった。 ・やむを得ず責任者が退職しなければならない事象が発生した際は、速やかに新たな人材の確保と適切な研修を行い施設運営に影響を及ぼすことなく運営を継続することができた。 ・新たに採用した責任者、スタッフは例外なく本社実施の新入社員研修に参加し、公共施設の運営に関する知識の習得と業務に関する責任を明確化した。 ・施設の維持管理は年間計画に沿い適切に実施した。
施設の設置目的に沿った事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・年度事業計画書に沿い、連携先の都合等により開催を中止した事業を除き、予定した事業を全て完遂した。 ・3月の「Women Work フェスタ」においては、働きながら子育てを行う世代の女性に向けたセミナーを実施し、充実した内容に対し好評を得た。
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響が払拭されず上期の利用者数は66,982人とどまったが、継続した感染症対策を徹底した安全安心の運営を行い、同時にサンスクエア講座の充実を図った結果、下期には77,224人(14%増)の利用につながった。

イ 市による状況分析

<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営について、令和3年度に引き続き利用者の公平・平等な貸室利用を確保できる体制、方法が取られている。また職員に対して必要な研修を行うことで公共施設の運営業務についての理解を深めており、利用者が使いやすく安心して利用できるよう適正な対応が図られている。 ・参加者が集まらず中止した講座もあったが、概ね計画に沿った事業実施ができており、利用者の声を反映させ充実した講座を実施している。

(2) 利用者サービスの向上

ア 利用状況

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指定管理者名	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	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)	183,536	91,237	70,671	144,206	—
稼働率(単位:%)	37.1	31.2	34.4	36.3	—
利用者満足度(単位:%)	90.8	93.8	94.3	93.3	—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進	<ul style="list-style-type: none"> ・LINEやInstagramによるサンスクエア講座の案内をより充実させ、近隣の商業施設へのチラシの配架によるイベント告知など、広報活動を積極的に行った。 ・第1会議室でのインターネット利用の増加にあたり、より通信の安定した有線LANIによるインターネットの利用も行える設備を増設した。 ・利用者の要望に応じ、控室1、控室2に加湿器を設置した。
意見・苦情・要望等への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・A棟外壁改修工事に伴う苦情(騒音、シンナー系異臭)をいただいたが、工事業者との作業時間の調整や同区分で利用可能な他の貸室への移動を丁寧にお願ひし、同様の苦情がないよう努めた。
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> ・防犯の啓蒙活動として、防犯に関する落語を林家染太さんに行ってもらい、大阪府警察本部生活安全指導班と協力し、防犯教室を実施した。 ・若者に人気のある声優による、千利休にまつわる朗読劇を主催し、これまで利用の少なかった若者へサンスクエア堺に対する認知度を向上させた。

ウ 市による状況分析

<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響が残る中、利用者数、稼働率ともに令和3年度を上回り、様々な媒体を使用した広報活動、利用者ニーズに沿った施設の機能強化など、利用者増加に向けた取組みを積極的に実施している。 ・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。 ・施設利用の少ない年齢層に対して、施設の認知度を向上させるイベントを実施し、新規利用者の確保に積極的に取り組んでいる。

2 管理運営状況

(3) 収支

ア 収支状況

(単位:円)

■ 指定管理業務

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (予算)
指定管理者名		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	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	72,511,240	76,869,120	72,314,384	71,604,000	73,008,000
	利用料金	49,944,398	20,268,763	20,236,795	38,847,247	46,438,000
	負担金	2,480,150	1,213,087	3,927,863	1,230,722	80,000
	その他	3,520,456	5,065,219	12,004,721	1,840,151	3,575,000
	合計	128,456,244	103,416,189	108,483,763	113,522,120	123,101,000
支出	人件費	24,375,252	24,305,502	23,675,954	24,749,226	28,210,000
	委託料	52,721,316	52,689,788	43,293,171	54,168,816	57,381,000
	総支出額に占める 委託料の割合	47.8%	49.8%	45.8%	47.7%	46.6%
	修繕費	2,798,660	2,234,254	1,138,780	1,651,140	2,200,000
	光熱水費	13,341,908	13,690,037	13,148,965	18,287,982	17,714,000
	その他	17,020,351	12,868,123	13,354,191	14,728,623	17,596,000
合計	110,257,487	105,787,704	94,611,061	113,585,787	123,101,000	
収支差額		18,198,757	-2,371,515	13,872,702	-63,667	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)

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (予算)
収入		4,116,656	4,210,449	3,242,198	7,890,611	7,113,000
支出		5,887,769	6,252,860	7,582,540	14,093,972	7,113,000
収支差額		-1,771,113	-2,042,411	-4,340,342	-6,203,361	0
(市への納付金の額)		—	—	—	—	—

イ 取組状況

経費の縮減、経理事務	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金収入がコロナ禍前の令和元年度比77%まで回復したが、当初計画時から14%の減となり、収支差額がマイナスとなった。 ・こまめな節電等による光熱費抑制や、シフト内人数の適正化による人件費抑制の取組を行ったが、物価上昇により全体の支出は前年比20%の増となった
------------	---

ウ 市による状況分析

<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金収入が令和3年度より増加しているが、計画当初の利用料金収入目標は達成できず新型コロナウイルス感染症の影響が残っている。また人件費並びに物価高騰による影響から令和3年度より支出が増えて収支差額がマイナスになっている。 ・経費の縮減については、こまめな節電やシフトの適正化を行い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2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22件以上、のべ参加者数1,567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93.3%
利用者数	利用者数16万人以上	利用者数144,206人
施設稼働率	施設稼働率45%以上	施設稼働率36.3%

■収支

指標	目標	実績
利用料金収入額	40,000千円以上/年	38,847千円

イ 市による状況分析

・苦情発生件数については、令和4年度に行ったA棟外壁改修工事についての意見であり、工事業者と調整し苦情の改善対応に努めている。令和3年度に続き利用者満足度は目標を上回って達成し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。

・他の項目については目標未達成な項目もあるが、令和4年度は新型コロナウイルス感染症の影響が残っていると考えられるため、今後も引き続き利用者数・施設稼働率増加に向けて適切に施設の管理運営を行いながら状況に応じて効果的な事業実施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	B	B
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・上半期においては新型コロナウイルス感染症による影響が強く残っており、事業への参加者数、利用者数、利用料金収入共に目標を下回るペースで推移していたが、下半期に入り影響が徐々に低下するに伴い目標値に近づけることができた。 ・また、利用者満足度は目標を大きく上回ることができ、ソフト面での安定したサービスによりリピート利用者の確保を達成できた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度に引き続き、上半期は新型コロナウイルス感染症の影響があり、利用者数や施設稼働率の目標は未達成となったが、新規利用者獲得に向けたイベントの開催や、利用者のニーズに合わせた新規講座の開設、各媒体での広報等により利用件数と1件当たりの利用金額は令和3年度を上回っており目標達成のために積極的に取り組んでいる。 ・また、接遇研修等の実施や利用者のニーズに対応したサービスの実施により、利用者満足度については目標達成することができた。
今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・全体の施設稼働率が低調であり、これを改善するために特に利用が少ない施設(料理実習室等)での自主事業開催など有効な活用を行う。 ・また、施設の設置目的に沿いながら、若年層が興味を持つ催し物等を計画し施設の認知度を高め、幅広い年代の方からの利用により全体の稼働率を向上させる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き利用者のニーズを踏まえた事業を実施し、施設利用の少ない年齢層に向けて効果的な広報手段を活用し、利用者数や施設稼働率の目標達成に向けて取り組んでほしい。 ・合わせて、令和5年度から設置される新貸室についても、認知度向上を図り、積極的な利活用を期待する。

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