

指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 令和3年度

1 総則

指定管理者	株式会社ケイミックスパブリックビジネス
事業期間	令和3年4月1日 ~ 令和4年3月31日
管理体制	<p>守口市コミュニティセンター（東部エリア） 統括センター長（1名）：東部エリア統括責任者 副統括センター長（1名）：東部エリア副統括責任者</p> <p>東部エリアコミュニティセンター（以下「東部エリアCC」と記載） センター長（1名）：管理運営業務の責任者 管理運営スタッフ（9名） 清掃係員 〈外部委託〉 警備隊員 〈外部委託〉 保守点検業務 〈外部委託〉</p> <p>庭窪コミュニティセンター（以下「庭窪CC」と記載） センター長（1名）：管理運営業務の責任者 管理運営スタッフ（4名） 清掃係員 〈外部委託〉 警備隊員 〈外部委託〉 保守点検業務 〈外部委託〉</p>
職員の勤務状況	守口市コミュニティセンター（東部エリア）人員配置、勤務体制計画に基づきシフト制により勤務。

2 施設のサービス水準

(1) 事業達成度の分析・評価

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
運営業務	開館日・時間	開館日 年末年始(12/29～1/3)を除く毎日 開館時間 午前9時～午後10時 (ただし、ロビーオープン は8時30分、図書室は午前9時～午後8時)	条例・規則、協定書に基づき適正に実施した。	条例・規則、協定書に基づき適正に実施した。
	受付・案内	業務仕様書「3.施設の運営に関する業務(2)～(5)」に示された内容および指定事業、自主事業の申込受付	安全性、公平性の担保等、公共施設としての倫理観に力点を置いて、業務の適正化を目指した。	事業計画書に基づき、提案内容を着実に実施するとともに、コミュニティセンターの設置目的に沿った業務の遂行に努め、利用者・来館者と良好な関係を築いている。
	料金設定	コミュニティセンター条例別表第2及びコミュニティセンター条例施行規則別表に定めるとおり	条例・規則に基づき適正に処理した。	条例・規則に基づき適正に処理した。
	広報・宣伝	業務仕様書「3.施設の運営に関する業務(6)広報業務」に示された内容。	ホームページやツイッターによる施設紹介、事業情報の市広報誌掲載、事業チラシの館内掲示と配布、FM-HANAKOへの出演による広報、宣伝活動を実施。この他、庭窪CCではYou-Tube配信サービスを開始した。	積極的な広報活動による情報の公平な提供に加え、施設の認知度向上に努めた。

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
施設維持管理業務	清掃・保守点検	業務仕様書「4.施設及び設備の管理に関する業務」に示された内容。	守口市コミュニティセンター(東部エリア)業務仕様書に基づき適正に実施。休館中は日常清掃等を職員対応として経費の削減に努めた。	適切な清掃・保守点検業務を遂行した。
	修繕	守口市が承認した予算の範囲内で実施する。	「2-(3)収支状況の分析・評価」のとおり、 予算1,800千円 執行1,806千円	施設・備品の軽微な修理・修繕は可能な限り職員において行い、専門的なものは業者委託にて適正に処理した。

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
施設利用等許可業務	利用者数	仕様書に特に規定なし	<p>【施設利用人数】 東部エリアCC:会議室他12室 67,023人 (前年66,589人) 前年比 100.7%</p> <p>庭窪CC:和室他5室 28,386人 (前年19,813人) 前年比 143.3%</p>	<p>【利用人数】 開館日数は前年298日、令和3年302日とほぼ同一であったが、両センターともコロナ感染対策(消毒・換気等)の継続実施もあり、利用人数は前年比増加となった。</p>
			<p>【図書貸出人数・貸出冊数】 東部エリアCC 2,888人 (前年2,205人) 前年比 131.0% 6,887冊 (前年4,950冊) 前年比 139.1%</p> <p>庭窪CC 554人 (前年 644人) 前年比 86.0% 1,126冊 (前年1,274冊) 前年比 88.4%</p>	<p>【図書室】 両センターとも図書室内での閲覧等は前年と同じ制限で運営。利用人数の増加に伴い東部エリアCCの貸出人数・冊数は前年比増加となったが、庭窪CCは市立図書館が至近にあり、貸出の減少傾向が続いている、一方で返却は増加傾向となっている。</p>
	利用料金	センター条例別表第2及びセンター条例施行規則別表に定めるとおり 【令和3年度予算】 東部エリア計:4,179千円	<p>【利用料金】 東部エリアCC 5,010千円 (前年3,959千円) 前年比 126.0%</p> <p>庭窪CC: 2,080千円 (前年1,470千円) 前年比 141.5%</p> <p>東部エリア計 7,090千円 (前年5,429千円) 前年比 130.6%</p>	<p>【利用料金】 利用人数の増加に伴い、東部エリア両センターとも利用料金は前年比増加となった。</p>
利用率	募集要項「2.管理運営業務5確保すべきサービス水準」	<p>【利用率】 東部エリアCC セミナー交流室他12室 31.2% (前年25.5%) 前年比 122.4%</p> <p>庭窪CC 和室他5室 20.4% (前年14.2%) 前年比 143.7%</p> <p>東部エリア計 全19室 27.7% (前年21.9%) 前年比 126.5%</p>	<p>【利用率】 利用人数の増加に伴い、両センターとも利用率は前年比UPとなった。ただし募集要項の確保すべきサービス水準比では、東部エリアCCは+1.2ptを達成したが、庭窪CCは和室利用の定期登録団体がコロナの影響で利用を控えている事が主な要因で-9.6ptの未達となり、東部エリア計では-2.3pt未達の結果となった。</p>	

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
自主事業	<p>【指定事業】</p> <p>東部エリアCC 全12事業予定</p> <p>庭窪CC 全10事業予定</p>	業務仕様書「1.施設の運営に関する業務(7)」による。	<p>【東部エリアCC】</p> <p>コミュニティ醸成事業【東部エリア地域活動フェスティバル】</p> <p>庭窪CCを含む東部エリア全体の文化系サークルの作品展示及び活動報告を電子掲示板で発表する。</p> <p>[参加者]230名 [参加費]無料 他11事業実施</p>	<p>【東部エリアCC】</p> <p>コロナ対策により、舞台演出は前年に引き続き中止とした。文化サークルの作品展示と「サークル活動報告」を電子掲示板で紹介する。各サークルの活動風景を画像付きで紹介したことで、メンバー募集にも有効な企画となり高評価を受ける。両センターの登録サークルや地域団体の交流も図れたフェスティバルとなった。</p>
	<p>【実施指定事業数】</p> <p>市民協働推進事業4事業 コミュニティ醸成事業5事業 地域福祉事業4事業 社会教育事業7事業 防災事業2事業 合計22事業実施</p>		指定事業については、当初計画通り22事業実施した。	
自主事業	<p>【自主事業】</p> <p>東部エリアCC 全2事業予定</p> <p>庭窪CC 全2事業予定</p>	業務仕様書「2.施設で実施する自主事業に関する業務」による	<p>【東部エリアCC】</p> <p>もりぐち大人講座in東部エリア「癒しのハーバリウム講座」プレゼントや自宅のインテリアにも最適で、クリスマス前に開催することでギフトとして使える企画。参加者同士の交流と個性の作品作成は貴重な冬の思い出ともなる講座。</p> <p>[参加者]9名 [参加費]2,400円(材料費込) [対象]年齢性別不問</p>	<p>【東部エリアCC】</p> <p>ハーバリウム作成実践講座。見た目は難しそうに感じられないが準備の工程も多く、苦心して出来上がった完成品に、お客様には愛着を感じていただき、「大事にしたい」「貴重な体験が出来た」との評価をいただく。お客様同士の交流の場ともなり、終始なごやかな雰囲気で開催できた講座。</p>
	<p>【実施自主事業数】</p> <p>もりぐち大人講座3事業 スポーツ向上委員会講座1事業 コピー印刷機サービス1事業 合計5事業実施</p>		自主事業については、当初の計画通り5事業を実施することができた。	

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
その他業務	職員研修	管理運営に必要な研修業務の実施	人権研修、防災教育、避難訓練、個人情報保護研修について逐次実施。特に施設管理において安全の担保に重点を置き各設備と関連づけて行動できるように避難訓練で指導する。	①毎朝の朝礼で情報共有 ②日誌、日報の回覧による情報共有 ③定期的なセンター長会議と職員会議の実施 ④各会議議事録の回覧
	個人情報保護	基本協定書第22条による	個人情報保護条例を遵守するだけでなく、指定管理者の個人情報保護の手引書(個人情報マネジメントシステム)を作成、これらにより個人情報の適正な管理を行った。	令和4年2月10日個人情報保護教育資料を作成しテストを行う。教育受講記録により職員の理解度を把握した。個人情報保護に万全を期することができた。
	情報公開	基本協定書第23条による	守口市情報公開条例の規定に準じて、適正な措置を講じた。	守口市情報公開条例を遵守することができた。
	事故等への対応	業務仕様書「8.危機管理対応」による	さまざまな事例に対応できるよう、緊急連絡網及び対応マニュアルに基づき、また年に2回避難訓練を実施し有事に備えた。	職員の不注意又は施設及び設備に起因する事故はなかった。微細なことでも、事故を誘発する要素については、外構を含め館内を毎日巡視した。

事業達成度評価 コメント	事業達成度評価
<p>令和3年度の指定管理業務は前年に引き続き、新型コロナ対策に万全を尽くすと共に、公平、公正な業務を継続し、地域への浸透が図れるように管理運営を実施してまいりました。</p> <p>市ご担当部署とも各種の情報を共有し、連携をさらに強化させていただくと共に、文化の啓蒙と向上、福祉の増進、交流の場として本施設を市民の皆様にとって魅力ある施設となる様、また守口市に貢献できる様、努めてまいりました。次年度につきましても、引き続きコロナ対策に留意すると共に地域発展に貢献できる様、職員一同で取り組んでいきたいと考えております。</p>	<h1>B</h1>

2 施設のサービス水準

(2) 利用者満足度の分析・評価

項目	協定事項等		分析
	実施方法	指定管理者顧客満足度調査アンケートの直接配布と回収	
実施方法・回答者数	配布数等	東部エリアCC 配布数:250部 有効回答数:246部 庭窪CC 配布数:250部 有効回答数:233部	
施設・設備の充実度	集計結果	東部エリアCC (前年値) ①52.9% (39.1%) ②41.8% (40.6%) ③2.9% (17.8%) ④2.5% (2.5%)	東部エリアCCは、築4年未満と新しい建物であり施設内外の美観についての評価は高い。印刷機の新規設置の実施、植栽管理、および外構清掃に注力した結果が①満足度UPに繋がったと分析できる。
	集計結果	庭窪CC (前年値) ①28.9% (30.9%) ②57.9% (50.2%) ③10.5% (16.3%) ④2.6% (2.7%)	
施設の利用のしやすさ	集計結果	東部エリアCC (前年値) ①66.5% (46.8%) ②29.0% (43.9%) ③3.7% (8.8%) ④0.8% (0.5%)	東部エリアCCは、ロビー、通路、階段、トイレ等の広さ、備品の配置、バリアフリー性などの評価は高い。館内掲示スペースの拡大、レイアウト変更などに注力した結果が①満足度UPに繋がった。
	集計結果	庭窪CC (前年値) ①34.4% (36.3%) ②59.9% (49.7%) ③4.4% (12.7%) ④1.3% (1.3%)	
職員の対応・態度	集計結果	東部エリアCC (前年値) ①67.8% (47.9%) ②28.1% (42.1%) ③3.3% (8.9%) ④0.8% (1.1%)	東部エリアCCは、特にインフォメーションにおける待遇において、簡潔、丁寧、明るく、親切を命題に取り組んできた。①満足度UPと③④不満の減少は取り組みの成果と分析できる。
	集計結果	庭窪CC (前年値) ①46.0% (34.8%) ②50.0% (52.6%) ③3.1% (12.3%) ④0.9% (0.3%)	
利用料金	集計結果	東部エリアCC (前年値) ①59.0% (42.4%) ②34.8% (43.9%) ③4.5% (11.6%) ④1.6% (2.0%)	東部エリアCCは、上記の設備サービス、利用のしやすさ、職員マナーで高評価を受けた。清潔な施設での充実したサービスが認められ、利用料金が納得料金と評価されたと分析できる。
	集計結果	庭窪CC (前年値) ①39.6% (36.5%) ②52.2% (46.8%) ③5.2% (14.0%) ④3.0% (2.7%)	
利用時間	特にご意見は、いただいております。		両センターとも1階共用部は8:30オープンとし、小型家電などのリサイクル回収と図書返却などを早朝より受付対応している。また悪天候時のバス待ち用途などでも共用部をご利用いただいている。

利用者アンケート調査の結果

	主な意見・要望等	対応状況等(記載事項は守口市に連絡済です)
市民からの意見・要望等	【東部エリアCC】 多目的ホールの換気扇騒音の改善要望あり。	令和4年3月換気扇速度調節器の取付工事を実施する。対応後の騒音は、大幅な改善となる。
	【東部エリアCC】 施設屋外掲示板の暗い照明の改善要望あり。	令和4年3月掲示板照明のLED取替工事を実施する。対応後は夜間でも掲示物が鮮明に確認できる改善となる。
	【東部エリアCC】 【庭窪CC】 旧型印刷機の刷新要望あり。	令和3年11月旧式印刷機を刷新し両センターに新型を導入する。
	【庭窪CC】 3階ホールと共用部分の暗い照明の改善要望あり。	令和3年8月3階ホール及び共用部照明のLED取替工事を実施する。
	【庭窪CC】 1階和式トイレの利便性向上と洋式化改善要望あり。	令和3年11月安全・安心の観点から、1階トイレの手摺取付工事を実施する。
	【庭窪CC】 1階和室2の換気扇能力低下による取替要望あり。	令和3年8月・新形コロナ感染予防対策として、1階和室2の旧式換気扇を高効率型へ取替工事を実施する。

利用者満足度評価 コメント
各項目において、おおむね高評価をいただいています。庭窪CCの設備や備品の老朽化に対する不満の意見に対して、当方で修繕可能な箇所を継続的に対応したことで少しずつ改善されています。対応困難な箇所については、今後も随時市所管課へ報告および協議をさせていただきます。今後も奢ることなく、利用者の満足度を高めていくために、市民サービスに万全の態勢で臨んでまいります。

2 施設のサービス水準 東部エリア

(3) 収支状況の分析・評価

【東部エリア】

【収入の部】

(単位:円)(税込み)

大項目	小項目	予算額	実績額	予算-実績	備考
指定管理料	指定管理料	88,572,000	88,572,000	0	
利用料金収入	施設利用料	4,179,000	7,089,940	-2,910,940	
事業収入	事業収入	0	65,500	-65,500	自主事業収入
雑入	その他収入	120,000	123,401	-3,401	コピー機・施設備品利用料
収入合計		92,871,000	95,850,841	-2,979,841	

【支出の部】

大項目	小項目	予算額	実績額	予算-実績	備考
人件費	人件費	49,259,000	45,054,546	4,204,454	職員給与
管理費	維持管理費	15,022,000	12,584,731	2,437,269	委託警備・清掃等
	修繕費	1,800,000	1,806,117	-6,117	
	光水熱費	12,847,000	6,469,905	6,377,095	
事務費	宣伝広告費	0	123,357	-123,357	
	手数料	183,000	40,128	142,872	振込手数料等
	新聞図書費	0	4,400	-4,400	
	消耗品費	614,000	982,986	-368,986	
	通信運搬費	742,000	723,610	18,390	
	印刷製本費	174,000	0	174,000	
	会議費	142,000	0	142,000	
	保険料	133,000	104,560	28,440	施設保険
	旅費交通費	176,000	56,160	119,840	
	賃借料	1,589,000	1,135,091	453,909	コピー機等
	被服費	83,000	37,653	45,347	
	負担金	62,000	56,000	6,000	公文協年会費
	公租公課	租税公課	4,545,000	6,519,836	-1,974,836
一般管理費用	一般管理費用	4,800,000	4,800,000	0	
物件費	備品購入費	0	0	0	
雑費	雑費	0	1,000	-1,000	
事業費	事業費	700,000	406,004	293,996	
支出合計		92,871,000	80,906,084	11,964,916	

収支(実績ベース)

決算収入	決算支出	差引額
95,850,841	80,906,084	14,944,757

収支状況 コメント

収入の部につきましては、当初予算を上回る結果となっております。
 支出の部人件費につきましては、5月・6月臨時休館及び時短開館によるパートタイマー職員削減で45,054千円(予算比+4,204千円)維持管理費につきましても、臨時休館・時短開館により日常清掃員・人的警備支払い分を節減し12,584千円(予算比+2,437千円)消耗品費は、100千円以下の備品購入により982千円(予算比▲368千円)となっております。その他の支出につきましては、概ね予算どおりに執行しております。