

指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 令和元年度

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	平成31年4月1日 ~ 令和2年3月31日
管理体制	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 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（11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〉 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〉
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
運營業務	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。	条例・規則、協定書に基づき適正に実施。
	受付・案内	利用者対応と施設業務全般を管理運営組織の職員体制で担う。	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おいて、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。	条例・規則に基づき適正に処理。
	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Twitterによる施設利用案内、自主事業の情報をFM-HANAKOへの出演等親しみやすい手法を取り入れ発信した。	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)保守点検実施状況報告書により適正に実施。加えて職員による低木の剪定作業等経費の削減に努めた。	適切な清掃・保守点検業務を遂行。
	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2,000千円に対し2,003千円執行。	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、専門的なものは予算内で適正に処理した。

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	東部エリアCC セミナー交流室他12室 91,725人 庭窪CC 和室他5室 36,949人 【図書室貸出人数】 東部エリアCC 3,302人 庭窪CC 2,197人	【施設利用】 施設予約システムの運用により、市内外からの利用が増加した。 【図書室】 守口市図書管理システムの運用により東部エリアCCでは前年比776人増加、庭窪CCでは前年比1,265人増加した。
	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平成31年度予算額4,098,000円	「2-(3)収支状況の分析・評価」のとおり、実績は東部エリア2館合計で6,803千円となる。	東部エリア2館の実績は当初予算に対し66%の増となった。
	利用率	仕様書に特に規定なし(募集要項「2.管理運営業務5確保すべきサービス水準」による)	東部エリアCC セミナー交流室他12室 27.2% 庭窪CC 和室他5室 22.8%	募集要項が示すサービス水準と比較すると、東部エリアCCは2.8ポイント、庭窪CCは7.2ポイント及ばなかった。

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>東部エリアCC 全15事業を予定</p> <p>庭窪CC 全12事業を予定</p>	<p>業務仕様書「1.施設の運営に関する業務(7)」による</p>	<p>【東部エリアCC】 市民協働推進事業【地域の達人に学ぶ】「魚の捌き方講座」 近年捌いた状態で販売している魚が多いため、捌き方を習得後、調理し試食も行う。定員6名・参加費無料</p> <p>【庭窪CC】 地域福祉事業【おうちで実践！健康講座】「初笑いで招福！笑いヨガ」 笑いをういた健康体操とヨガの呼吸法を取り入れた講座。定員30名・参加費無料</p> <p>【実施指定事業数】 市民協働推進事業4事業 コミュニティ醸成事業4事業 地域福祉事業4事業 社会教育事業6事業 防災事業2事業 合計20事業実施</p>	<p>【東部エリアCC】 「魚の捌き方講座」は初めて捌くという方ばかりで、30代～60代と幅広く参加いただいた。試食時には、世代間交流もあり「勉強になった」とのお声が多く満足度の高い講座となった。</p> <p>【庭窪CC】 「初笑いで招福！笑いヨガ」は定員30名のところ39名が受講され、好評ををくした講座となった。</p> <p>指定事業については、当初22事業を予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため2事業が中止、1事業が回数を減らして実施となった。</p>
		<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>	<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ハーバリウムを作り、親子で楽しんでいただける講座とする。[料金]2,300円(材料費・税込)[定員]10名[対象]年齢性別不問</p> <p>【もりぐち大人講座in庭窪】 コンセプトは「美容で介護予防」資生堂ビューティセラピストによるネイルケアを通じた脳トレ講座。[料金]500円(用具代・税込)[定員]20名[対象]60歳以上女性</p> <p>【実施自主事業】 スポーツ向上委員会1事業 もりぐち大人講座3事業 コピー印刷機サービス1事業 合計5事業実施</p>	<p>【もりぐち大人講座in東部エリア】 見た目は簡単そうだが、思った通りに配置できないもどかしさも相まって、参加者同士の交流も多く見受けられた。物づくりの機会を提供できた講座で、お客様満足度も高く次回の開催を多数要望いただいた。</p> <p>【もりぐち大人講座in庭窪】 70、80歳代の参加者20名が、スタッフの講和の後ハンドマッサージとネイルの実技を受けた。終始和気あいあいとした雰囲気終了し参加者満足度の高い講座となった。</p> <p>自主事業については、当初の計画通り5事業実施することができた。</p>

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。とく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毎月の職員会議の実施 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。	2020年2月25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を作成し、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>指定管理業務の令和元年度は適正に業務を遂行しながら、地域への浸透を図り、施設の管理運営や自主事業を進めてまいりました。</p> <p>次年度は、本年度に残された問題点の解決を目指すとともに、この1年間に培ったネットワークやノウハウを活用し、発展に向けて具体化する1年と認識しております。</p> <p>市ご担当部署とも情報を共有しながら、さらに連携を強化させていただくとともに、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とともに作り、育み、にぎわいのある守口市に貢献できるよう努めてまいります。</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

利用者アンケート調査の結果	項目	協定事項等		分析															
	実施方法・回答者数	実施方法: 満足度調査アンケートの直接配布及び回収 東部エリアCC 配布数: 300 有効回答件数: 207件 庭窪CC 配布数: 350 有効回答件数: 311件																	
	施設・設備の充実度		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>東部エリアCC</th> <th>庭窪CC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>満足</td> <td>72.0%</td> <td>13.1%</td> </tr> <tr> <td>やや満足</td> <td>23.2%</td> <td>36.4%</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>3.9%</td> <td>34.7%</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>1.0%</td> <td>10.8%</td> </tr> </tbody> </table>		東部エリアCC	庭窪CC	満足	72.0%	13.1%	やや満足	23.2%	36.4%	やや不満	3.9%	34.7%	不満	1.0%	10.8%	東部エリアCCについては、新設のためロビー、通路、階段、トイレ、建物周り施設の雰囲気、美観について満足度は高い。しかし、利用諸室内の空調・防音・遮光・附带設備等については、やや不満である。庭窪CCは、施設・設備の老朽化に対する意見が多かった。特に、備品の充実度・数量・整備度等にやや不満である。ご意見については可能な範囲で改善に努めていく。
		東部エリアCC	庭窪CC																
	満足	72.0%	13.1%																
	やや満足	23.2%	36.4%																
やや不満	3.9%	34.7%																	
不満	1.0%	10.8%																	
施設の利用のしやすさ		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>東部エリアCC</th> <th>庭窪CC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>満足</td> <td>73.9%</td> <td>12.8%</td> </tr> <tr> <td>やや満足</td> <td>21.3%</td> <td>33.4%</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>3.4%</td> <td>36.7%</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>1.4%</td> <td>17.0%</td> </tr> </tbody> </table>		東部エリアCC	庭窪CC	満足	73.9%	12.8%	やや満足	21.3%	33.4%	やや不満	3.4%	36.7%	不満	1.4%	17.0%	東部エリアCCは、ロビー、通路、階段、トイレ等広さ、備品の配置、バリアフリー性と満足度は高い。庭窪CCは、施設・備品の老朽化に対する意見が多かった。	
	東部エリアCC	庭窪CC																	
満足	73.9%	12.8%																	
やや満足	21.3%	33.4%																	
やや不満	3.4%	36.7%																	
不満	1.4%	17.0%																	
職員の対応・態度		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>東部エリアCC</th> <th>庭窪CC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>満足</td> <td>75.4%</td> <td>35.8%</td> </tr> <tr> <td>やや満足</td> <td>24.6%</td> <td>49.2%</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>0.0%</td> <td>15.0%</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table>		東部エリアCC	庭窪CC	満足	75.4%	35.8%	やや満足	24.6%	49.2%	やや不満	0.0%	15.0%	不満	0.0%	0.0%	職員の待遇、説明のわかりやすさ等概ね高評価をいただいておりますが、庭窪CCのやや不満が15%となった要因は、施設の老朽化に対する修繕の要望等に即応できなかったことと考察します。今後も施設の安全確保を第一に、お客様の要望にも可能な範囲で素早く対応できるように努めます。	
	東部エリアCC	庭窪CC																	
満足	75.4%	35.8%																	
やや満足	24.6%	49.2%																	
やや不満	0.0%	15.0%																	
不満	0.0%	0.0%																	
利用料金		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>東部エリアCC</th> <th>庭窪CC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>満足</td> <td>77.2%</td> <td>28.2%</td> </tr> <tr> <td>やや満足</td> <td>22.8%</td> <td>49.8%</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>0.0%</td> <td>19.6%</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>0.0%</td> <td>2.4%</td> </tr> </tbody> </table>		東部エリアCC	庭窪CC	満足	77.2%	28.2%	やや満足	22.8%	49.8%	やや不満	0.0%	19.6%	不満	0.0%	2.4%	おおむね満足されている方が多いものの、庭窪CCの「不満・やや不満」が合わせて22%となっており、前年度比では5.7%減であった。これについては設備等の整備によるものと分析する。	
	東部エリアCC	庭窪CC																	
満足	77.2%	28.2%																	
やや満足	22.8%	49.8%																	
やや不満	0.0%	19.6%																	
不満	0.0%	2.4%																	

	利用時間	特にご意見は、いただいておりません。	トイレ等共用部のオープン時間を8:30からとし、天候の影響を受けず、施設内で施設利用開始時間まで待機できるようにしております。
市民からの意見・要望等	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)	
	【東部エリアCC】 「囲碁・将棋クラブ」のメンバーから「中部エリアCC、南部エリアCCは、囲碁将棋を共有部分で開放している。東部エリアCCは、何故開放しないのか不公平である。」	前年度、囲碁・将棋の代表者の方と話し合いを繰り返し持つことにより、利用料をお支払いいただき会議室等での活動となっている。「憩いの広場」の設置目的を説明後、要望は受けていない。	
	【東部エリアCC】 府道側ごみ集積場入口より施設利用者が自転車で侵入した折に、段差に気付かず直進した。事故回避の対応(対策)について要望あり。	「この先段差あり」の掲示物をA4版からA3版にし、掲示場所を目立つ位置に変更するとともに、カラーコーンを2箇所設置し進入制限をした。その後、要望は受けていない。	
	【庭窪CC】 定期登録団体の代表者より「体育室の照明が暗い、暗幕が裂けていてまぶしい、早急に修理をしてください。」との要望あり。	LED照明器具への一部取り換え工事を実施する。暗幕についても、取り換え工事を実施した。決められた修繕予算の中で安全面を考慮しながら計画的に実施した。	

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る一方で、庭窪CCの施設や備品の老朽化に対する不満の意見が増えています。当方で修繕可能な箇所は継続的に対応し、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

(3) 収支状況の分析・評価

【東部エリア】

【収入の部】

大項目	小項目	予算額	実績額	実績－予算	備考
委託料	指定管理料	87,107,000	87,107,000	0	
利用料金等	施設利用料	4,098,000	6,803,210	2,705,210	
	雑入	120,000	197,739	77,739	コピー等利用料
収入合計		91,325,000	94,107,949	2,782,949	

【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	給与費	48,288,000	46,240,067	2,047,933	職員給与等
事務費	印刷費	171,000	146,522	24,478	
	通信費	736,000	774,955	-38,955	
	保険料	133,000	102,970	30,030	施設賠償責任保険
	消耗品費	609,000	918,617	-309,617	
	旅費交通費	175,000	204,110	-29,110	
	手数料	181,000	41,810	139,190	振込手数料等
	賃借料	1,575,000	1,080,680	494,320	コピー機等
	被服費	82,000	2,224	79,776	
管理費	業務委託費	14,672,000	13,384,948	1,287,052	清掃・警備業務等
	光熱水費	12,454,000	7,646,669	4,807,331	
	修繕費	2,000,000	2,002,605	-2,605	
	会議費	142,000	2,955	139,045	
	負担金	62,000	56,000	6,000	公文協会費
	雑費	0	212,920	-212,920	教育費、新聞図書費
	本社管理費	4,800,000	4,800,000	0	
	精算金	0	4,454,807	-4,454,807	東部エリアCC光熱水費返還金
物件費	備品購入費	0	0	0	
事業費	指定事業費	700,000	470,166	229,834	
公租公課	租税公課	4,545,000	5,226,107	-681,107	
支出合計		91,325,000	87,769,132	3,555,868	

収支(実績ベース)

94,107,949 - 87,769,132 = 6,338,817

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。
支出の部の修繕費につきましては、東部エリアCCが807千円(予算比▲193千円)、庭窪CCが1,195千円(予算比+195千円)2館合計で2,003千円(予算比+3千円)となりました。これについては庭窪CCの設備の老朽化による不備が多く発見されたため、市ご担当課に確認の上で東部エリアCCの予算の一部を庭窪CCに充てております。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。