

指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 令和2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2年4月1日 ~ 令和3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</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（10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Twitterによる施設利用案内、事業の情報を市広報誌、チラシ、FM-HANAKOへの出演等の手法で発信した。	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)業務仕様書に基づき適正に実施。休館中には空調フィルター清掃等、職員対応で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2,000千円に対し2,017千円執行した。	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	【施設利用】 東部エリアCC セミナー交流室他12室 66,589人 庭窪CC 和室他5室 19,813人 【図書室貸出人数】 東部エリアCC 2,205人 庭窪CC 644人	【施設利用】 新型コロナ対策による休館、および時短開館により、2館とも利用者数は減少した。 【図書室】 新型コロナ対策による休館と、利用制限により、若年層を中心として利用者数が減少した。東部エリアCCは前年比1,097人減少、庭窪CCは前年比1,553人減少の結果となった。
	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 令和2年度予算額 4,138千円	「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5,459千円となる。	東部エリア2館の実績は当初予算に対し32%の増となった。
	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」	東部エリアCC セミナー交流室他12室 25.5% 庭窪CC 和室他5室 14.2%	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4.5ポイント、庭窪CCは15.8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>講座(指定事業) 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】 地域福祉事業【お家で実践！健康講座】「家庭の医学講座」との連動企画として実施。コロナ禍でステイホームしながら心と身体を健康に保つヨガについて理解、習得していただく講座。定員15名・参加費無料 他8事業実施</p> <p>【庭窪CC】 地域福祉事業【おうちで実践！健康講座】「太極拳を始めよう！」お家時間を有効に使って頂き、心と体の健康に効く太極拳を学んで頂く講座 定員10名・参加費無料 他8事業実施</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3事業 地域福祉事業4事業 社会教育事業6事業 防災事業1事業 合計18事業実施</p>	<p>【東部エリアCC】 コロナ禍で不自由な生活が続き、ストレスが蓄積される中、自宅ヨガは身体だけでなく心の健康にも役立つ内容の講和と講座を実施。受講されたお客様からは次年度継続の要望が多数の人気企画となった。</p> <p>【庭窪CC】 コロナ禍の影響もあり、当日キャンセルが3名生じました。そこで別途ビデオ収録し、放映することで、キャンセルされた方や、申込を断念された方々に視聴いただけるようにした。</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事業を代替案で実施し、講師先等の中止依頼を受けた4事業は中止とした。</p>
		<p>自主事業 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>【東部エリアCC】 「もりぐち大人講座in東部エリア」 「プリザーブドフラワー実践講座」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っていただける内容、親子で楽しんでいただける講座とする。[料金]3,800円(材料費込・税込)[定員]10名[対象]年齢性別不問 他事業なし</p> <p>【庭窪CC】 「もりぐち大人講座in庭窪」 「世界で一つだけのシルバーアート」、アートクレイシルバーを使って世界のひとつだけのオリジナルアクセサリを手軽に作成して頂く講座[料金]1,200円(材料代・用具代・税込)[定員]10名[対象]成人女性 他1事業</p> <p>【実施自主事業】 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4事業実施</p>	<p>【東部エリアCC】 「もりぐち大人講座in東部エリア」 見た目は簡単そうだが、思っていたより準備の工程が多く、苦心した完成品に、お客様はそれぞれ愛着を感じるとの評価をいただく。ソーシャルディスタンス保持の為、午前、午後の2部制で大人のみ参加とする。コロナ対策を行い、安心して受講できた、お客様から、お声をいただく。</p> <p>【庭窪CC】 「もりぐち大人講座in庭窪」30歳代から80歳代までの幅広い年齢層の方々が参加されました。粘土細工を楽しむようにシルバーアクセサリを作成されました。最後は磨き上げることで輝きを放ち、自分の個性あふれる作品に一層満足感を得て頂いたようです。</p> <p>自主事業についても、新型コロナウイルス対策による、講師先の中止依頼もあり2事業を中止とした。</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。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毎月の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。	2021年2月16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
指定管理業務の令和2年度は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つつ、さらに地域への浸透が図れるように管理運営を実施しました。 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にとって魅力あるものとし、守口市に貢献できるよう努めました。 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、引き続きコロナ対策に留意しつつ、令和2年度に培ったネットワークやノウハウをさらに発展させてまいります。	<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：250 有効回答件数：219件 庭窪CC 配布数：350 有効回答件数：313件		
	施設・設備の充実度	東部エリアCC	庭窪CC	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、旧館の東体育室については空調の取り付け等、設備改善の要望がある。庭窪CCは、施設・設備の老朽化に対する不満が見受けられる。昨年同様「和式トイレ」に対する不満が多いが、全体としては相当な改善が認められる。
		満足 39.1% やや満足 40.6% やや不満 17.8% 不満 2.5%	30.9% 50.2% 16.3% 2.7%	
	施設の利用のしやすさ	東部エリアCC	庭窪CC	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・備品の老朽化の他、耐震不安に対する意見もあった。
		満足 46.8% やや満足 43.9% やや不満 8.8% 不満 0.5%	36.3% 49.7% 12.7% 1.3%	
	職員の対応・態度	東部エリアCC	庭窪CC	職員の接遇、説明のわかりやすさ等に概ね高評価をいただいているが、庭窪CCのやや不満が12.3%となった要因は、施設の老朽化に対する改善要望に対応できなかったことと考察される。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る。
	満足 47.9% やや満足 42.1% やや不満 8.9% 不満 1.1%	34.8% 52.6% 12.3% 0.3%		
利用料金	東部エリアCC	庭窪CC	おおむね満足の方が多いものの、庭窪CCの「不満・やや不満」が合わせて16.7%であったが、設備等の整備を進めた事で、前年度比では5.3%の改善となった。	
	満足 42.4% やや満足 43.9% やや不満 11.6% 不満 2.0%	36.5% 46.8% 14.0% 2.7%		
利用時間	特にご意見は、いただいておりません。		1階共用部のオープン時間を8:30とし、小型家電などのリサイクル回収を早朝から行えるよう対応している。	

	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】 受付における、感染防止対策について、早期対応を希望する意見多数あり。	コロナ感染防止対策として1階インフォメーションと図書受付に飛沫防止シートを取り付けた。
	【東部エリアCC】 会議室の利用頻度時の換気対策の為、ドアロック取付の要望あり。	設計上、会議室ドアは開けた状態でキープできないため、換気対策としてドア前廊下にロックを取り付けた。
	【庭窪CC】1階トイレの老朽化に伴い、少しでも使い易いようにして欲しいとの要望あり。	1階トイレの照明をLED化するとともに、機能が低下していた男性用トイレの便器を取り外し、利用しやすくした。 あわせて、1階ロビー周りの照明もLED化し、施設全体を明るくした。

利用者満足度評価 コメント
各要望に対する改善を実施し、おおむね高評価をいただきました。一方で、依然として庭窪CCの施設や備品の老朽化に対する不満の意見が多数存在します。これについては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し、協議をさせていただきます。今後も利用者の満足度を高めていくために、職員の接遇や利便性の向上等に努めてまいります。

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	88,329,000	88,329,000	0	
利用料金等	施設利用料	4,138,000	5,458,810	1,320,810	
	雑入	120,000	132,249	12,249	コピー等利用料
収入合計		92,587,000	93,920,059	1,333,059	

【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	48,771,000	42,718,454	6,052,546	職員給与等
事務費	印刷費	174,000	132,854	41,146	
	通信費	742,000	793,293	-51,293	
	保険料	133,000	104,540	28,460	施設賠償責任保険
	消耗品費	614,000	1,109,729	-495,729	
	旅費交通費	176,000	49,900	126,100	
	手数料	183,000	66,278	116,722	振込手数料等
	賃借料	1,589,000	1,054,351	534,649	コピー機等
	被服費	83,000	47,916	35,084	
管理費	業務委託費	15,120,000	12,532,190	2,587,810	清掃・警備業務等
	光熱水費	12,751,000	5,975,034	6,775,966	
	修繕費	2,000,000	2,017,070	-17,070	
	会議費	144,000	0	144,000	
	負担金	62,000	56,000	6,000	公文協会費
	雑費	0	126,800	-126,800	教育費、新聞図書費
	本社管理費	4,800,000	4,800,000	0	
	精算金			0	
物件費	備品購入費			0	
事業費	指定事業費	700,000	271,169	428,831	
公租公課	租税公課	4,545,000	6,544,278	-1,999,278	
支出合計		92,587,000	78,399,856	14,187,144	

収支(実績ベース)

93,920,059	－	78,399,856	＝	15,520,203
------------	---	------------	---	------------

収支状況 コメント

収入の部につきましては、施設利用料は予算を若干上回る結果となりました。支出の部につきましては、新型コロナウイルスの影響を受けての長期間の休館もあり、人件費(6,053千円)・業務委託費(2,588千円)・水光熱費(6,776千円)を節減し、実績は予算に対して大幅な削減となりました。なお、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の修繕費予算の一部を庭窪CCに充てております。