

## 指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 令和5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5年4月1日 ~ 令和6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（7名） 清掃係員 &lt;外部委託&gt; 警備隊員 &lt;外部委託&gt; 保守点検業務 &lt;外部委託&gt;</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 &lt;外部委託&gt; 警備隊員 &lt;外部委託&gt; 保守点検業務 &lt;外部委託&gt;</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	令和5年度開館日:359日 年末年始(12/29~1/3)を除く 毎日 ※8月15日(台風)臨時休館1日  ロビーオープン:午前8時30分 開館時間:午前9時~午後10時 図書室:午前9時~午後9時	条例・規則、協定書に基づき適正な施設運営管理を実施した。	条例・規則、協定書に基づき適正な施設運営管理を実施した。
	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、公平性の担保の他、公共施設としての倫理観に注視して、業務の適正化を目指した運営管理を実施した。	事業計画書に基づき、提案内容を着実に実施した。また、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、利用者と良好な関係を築きつつ、地域リーダーとの親交を深めることに取り組んだ。
	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・規則に基づき適正な処理を実施した。	条例・規則に基づき適正な処理を実施した。
	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。	施設館内掲示、HP、SNSによる施設情報、講座情報、地域活動情報の宣伝活動を実施した。またYouTubeでの動画配信数を拡大し、守口市広報には実施全講座の案内掲載を実施した。	施設情報の広報活動と同時進行で、地域催しへの積極的な職員参加と取材を行い、ここで収集した情報をSNS、館内掲示で広報支援を行い、地域活動の活性化に職員全員で取り組んだ。

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。土日は日常清掃等を職員対応として経費の削減にも努めた。	施設外構、館内とも適切な清掃を実施した。保守点検業務は契約に沿って適格に実施し、本年度についても大きな不具合発生には至らなかった。
	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1,500千円 執行1,500千円	施設・備品の軽微な修理と修繕は本年度も可能な限り職員で対応した。専門的なものは業者委託とし、守口市相談と報告を経て適正な執行を実施した。

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:会議室含む全12室            91,724人 (前年92,804人)            前年比 98.8%</p> <p>庭窪CC:和室含む全5室            23,233人 (前年36,323人)            前年比 63.9%</p>	<p>【利用人数】            開館日数359日(前年同日数)            ※本年8月台風による臨時休館1日あり。両施設とも体育室の閉館により利用人数は減少となった。東部エリアCCは各部屋個人利用の大幅な増加が体育室減少分をカバーし、前年微減の実績となった。</p>
			<p>【図書貸出人数・貸出冊数】            東部エリアCC            3,775人 (前年3,794人)            前年比 99.4%            8,587冊 (前年8,548冊)            前年比 100.4%</p> <p>庭窪CC            729人 (前年 668人)            前年比 109.1 %            1,364冊 (前年1,461冊)            前年比 93.3%</p>	<p>【図書室】            両施設とも貸し出し人数、冊数とも、前年ほぼ同数の実績となった。</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5年度予算】 東部エリア計:5,500千円	<p>【利用料金】            東部エリアCC            4,636千円 (前年5,879千円)            前年比 78.8%</p> <p>庭窪CC:            1,177千円 (前年2,593千円)            前年比 45.3%</p> <p>東部エリア計            5,813千円 (前年8,472千円)            前年比 68.6%</p>	<p>【利用料金】            両施設とも体育室の閉館により、前年比では大幅な減少となり、予算比では僅かな増加にとどまる事となった。</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            会議室含む全12室            37.4% (前年33.5%)            前年比 +3.9pt</p> <p>庭窪CC            和室含む全5室            23.4% (前年23.4%)            前年比 +0pt</p> <p>東部エリア計            全17室            33.2% (前年30.3%)            前年比 +2.9pt</p>	<p>【利用率】            東部エリアCCでは各部屋個人利用の大幅増加が体育室減少分をカバーし、利用率を押し上げた。庭窪CCについても各部屋利用は増加しているが、体育室減少分を補うには至らず、前年同実績となった。東部エリア計では前年実績を若干ではあるが超える実績となった。</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 12事業計画</p> <p>庭窪CC 11事業計画</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】</p> <p>1.東部エリアCC5周年記念音楽祭(コミュニティ醸成事業) 舞台出演:5団体 観覧:無料</p> <p>2.東部エリアCC芸術展&amp;音楽祭(市民協働推進事業) 舞台出演:6団体 作品出展:5団体 観覧:無料</p> <p>この他10事業を実施</p>	<p>【東部エリアCC】</p> <p>1.施設オープン5周年を記念して、守口市で音楽活動している団体の出演による音楽祭を実施した。中学校吹奏楽部、津軽三味線など地域では著名な演者の舞台を約300人程度に観覧いただいた。</p> <p>2.本年の地域活動フェスティバルは、芸術展&amp;音楽祭として実施した。3日間の作品展示を行い、最終日の舞台発表は約60人程度に観覧いただいた。</p> <p>いずれの事業も地域の活性化と活動意欲の向上に貢献できたと考えている。</p>
	<p>【庭窪CC】</p> <p>1.守口市ダンスサークル活動支援(市民協働推進事業) 舞台出演:9団体 観覧:無料</p> <p>2.健康寿命を延ばそう(地域福祉事業) 講師:松下記念病院 入場:無料</p> <p>この他9事業を実施</p>		<p>【庭窪CC】</p> <p>1.守口市で活動をしている、ダンスグループの練習場所として施設を無料開放し、観覧者を入れた発表会を実施した。発表会当日は幅広い年齢層の団体演技を約80人程度に観覧いただいた。</p> <p>2.市民健康講座を松下記念病院医師を講師に実施した。「健康寿命を延ばす」をテーマとして、施設内1回、地域協議会集会所1回の計2回実施し、合計69名に入場いただいた。</p> <p>いずれの事業も地域の活性化と活動意欲の向上、地域健康意識の向上に貢献できたと考えている。</p>	
	<p>【実施指定事業数】</p> <p>市民協働推進事業6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8事業 防災事業2事業/合計23事業実施</p>		<p>【東部エリアCC・庭窪CC】</p> <p>指定23事業すべて実施し、目的である地域貢献と市民生活に役立つ講座が実施できたと考えている。</p>	
<p>【自主事業】</p> <p>東部エリアCC 2事業計画</p> <p>庭窪CC 2事業計画</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>【東部エリアCC】</p> <p>1.ハーバリウムボールペンをつくろう 参加者:19名 参加費:500円(税込) 対象:年齢性別不問</p> <p>この他1事業を実施</p>	<p>【東部エリアCC】</p> <p>1.国民の祝日・文化の日に可愛いオリジナルハーバリウムボールペンを作る事業を実施した。参加者の年齢層が小学生から高齢者まで幅広く、高齢者が小学生の作業を手伝う場面もあった。地域参加者の年齢を超えた交流の場が提供できた有益な事業であったと考えている。</p>	
<p>【東部エリアCC】</p> <p>1.庭窪メイク塾・今さら聞けないメイク話 参加者:10名 参加費:1,200円(税込) 対象:成人女性※男性も可</p> <p>この他1事業を実施</p>		<p>【庭窪CC】</p> <p>1.顔に特化した美容メイク術の講義ではなく、肩付近から顔へのリンパマッサージを学習し、土台を整えてから効率的な顔メイクを習得する講座を実施した。20代から70代の幅広い世代の女性に参加いただき、スマホによる本日のピフォーアフターを参加者全員で検証して褒め合うなど、地域交流と女性に有益な事業になったと考えている。</p>		
<p>【実施自主事業数】</p> <p>もりぐちスポーツ推進事業1事業 もりぐち生涯学習推進事業1事業 もりぐち文化創造講座2事業 コピーサービス1事業/合計5事業実施</p>		<p>【東部エリアCC・庭窪CC】</p> <p>自主4事業すべて実施し、目的である市民生活に有益な講座が実施できたと考えている。</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、接遇研修、危機管理研修、個人情報保護研修を適宜実施。危機管理研修における避難訓練では利用者と協働した避難ルートの確認作業、火災消化方法の実地訓練を実施した。	管理運営に必要な研修を全職員対象に適宜実施し、利用者とのトラブル発生は無く、施設内事故の回避に繋げることができた。
	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5年10月、毎年実施の本社作成の個人情報保護教育資料を全職員学習後、最終テストを実施した。全職員が個人情報保護の理解を深めて事故回避に繋げた。
	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の規定を遵守した。
	事故等への対応	業務仕様書「8.危機管理対応」による	緊急時対応マニュアルと有事の際の緊急連絡網に基づき業務を行った。	職員の不注意、施設および設備不備による事故の発生はなかった。利用者単独の事故に対して救急車要請が2件発生したが、大事には至らなかった。事故記録保管済。
	地域活動支援	業務仕様書「3.施設の運営に関する業務(4)」による	「地域活動相談窓口」の施設内告知の拡充、各地域の状況把握を目的とした地域会議への出席、地域催しへの参加と取材による広報支援、地域自治会と連携した講座および催しを実施した。	新たな取り組みの初年度として、東部エリア6地域の特性把握、地域情報の共有、地域課題の把握等を目的とした地域会議に両施設センター長が中心となって出席して、情報を収集した。また、地域催しへ積極的に参加して取材を行い、SNSを中心とした広報支援を実施した。施設職員と地域リーダーの密接な関係作りに注力して本年度は取り組んだ。

事業達成度評価 コメント	事業達成度評価
<p>本年度の施設利用等許可業務は東部エリアCC、庭窪CC両施設の体育室閉館により、利用人数、利用料金が前年比で大幅に減少する実績となった。一方で利用率については東部エリアCCの各部屋個人利用の増加が主要因となり、東部エリア合計値で前年を上回る実績となった。運營業務、施設維持管理業務、その他業務に関しては協定事項に沿った運営が達成できたと考えている。新たな取り組みである地域活動支援業務に関しては、次年度以降の最終目的達成に向けた土台作り注力した取り組みを行い、一定値の達成はできたのではないかと考えている。自主事業については、東部エリアCC施設オープン5周年記念音楽祭、地域活動フェスティバル、守口市ダンスサークル活動支援事業を含む27事業を計画どおりに実施し、地域への貢献と活性化、市民の活動意欲向上など、有益な事業活動が達成できたと考えている。</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・回答者数	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	
	配布数等	【東部エリアCC】 有効回答数:322件  【庭窪CC】 有効回答数:213件	
職員の接客接遇と対応について ・職員の接遇や案内はご満足のものだったか。	集計結果	【東部エリアCC】 ①85.4% ②12.8% ③1.2% ④0.3% ⑤0.3%	【両施設】 概ね好意的意見が多い結果となった。 【東部エリアCC】 やや満足回答の満足引き上げ、やや不満～不満回答を0%に改善。以上を目標に次年度の日常対応に取り組んでいく。 【庭窪CC】 老朽施設のビハインドがありながらも、やや不満以下が0%となった。次年度も現状の取り組みを継続させていく。
	集計結果	【庭窪CC】 ①94.8% ②5.2% ③0% ④0% ⑤0%	
施設環境や備品について ・空調温度や換気などご利用環境は快適でしたか。	集計結果	【東部エリアCC】 ①83.2% ②12.5% ③2.8% ④1.2% ⑤0.3%	【両施設】 概ね好意的意見が多い結果となった。 【東部エリアCC】 空調温度、換気に対しての、やや不満～不満は多目的ホール夜間利用者に集中している。本年度末に空調スイッチを増設して改善は実施済みであり、次年度のアンケート結果を待ちたい。 【庭窪CC】 旧施設であり、改善しきれない部分についてが、やや不満～不満の回答となっている。これに関しては利用者にも理解をいただきたいと思う。
	集計結果	【庭窪CC】 ①73.7% ②19.7% ③4.7% ④1.9% ⑤0%	
運営に対する満足度について ・ご利用目的に沿った施設利用ができましたか。	集計結果	【東部エリアCC】 ①85.4% ②13.7% ③0.3% ④0.3% ⑤0.3%	【両施設】 概ね好意的意見が多い結果となった。 【東部エリアCC】 アンケート自由記述の、多目的ホール仕切り、危険防止パーテーション設置要望に対しては本年度対応済み。次年度のアンケート結果を待ちたい。 【庭窪CC】 アンケート自由記述では、トイレの改善要望が依然として多数ある。建替えも目前であり、利用者にも理解をいただきたいと思う。
	集計結果	【庭窪CC】 ①84.5% ②15.0% ③0.5% ④0% ⑤0%	
運営に対する満足度について ・利用料金はご納得いただける価格水準でしたか。	集計結果	【東部エリアCC】 ①85.1% ②11.8% ③1.2% ④0% ⑤1.9%	【両施設】 概ね好意的意見が多い結果となった。 【東部エリアCC】 アンケート自由記述では、無料化希望の書き込みもあったが、日常、利用者として接している施設職員所感で利用料金設定は問題なしと考えられる。 【庭窪CC】 東部エリアCCと同。
	集計結果	【庭窪CC】 ①88.3% ②10.3% ③0% ④0% ⑤1.4%	
利用時間	特段の意見、要望、苦情はありません。		【両施設】 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、図書返却、コミュニティバス待ち用途向けに開放している。

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】 各部屋緊急時連絡用ツールと外線電話回線増設要望。	令和5年6月・施設設備のグレードアップ化も考慮し、全部屋とインフォメーションを繋ぐビジネスフォンの設置と外線電話1回線増設対応を実施した。
	【東部エリアCC】 多目的ホール危険防止ネットの設置要望。	令和5年7月・バスケットボール、ソフトバレーの防球カーテンネットを設置し、各種競技利用者の安全を担保した。
	【東部エリアCC】 諸室および全館でのWi-Fi接続要望。	令和5年9月・全部屋での会議、学習用途に対応するため、共有部を含む全部屋対応のWi-Fiを設置した。
	【東部エリアCC】 多目的ホール空調スイッチ増設要望。	令和6年3月・全競技対応型の空調送風口コントロールスイッチを増設し、複数競技対応型ホールとした。
	【庭窪CC】 東側内階段照明の改善要望。	令和6年2月・東側内階段既存照明にLEDの追加設置を実施して照度を確保し、歩行時の安全を担保した。
	【庭窪CC】 図書室照明の改善要望	令和6年2月・図書室既存照明にLEDの追加設置を実施して照度を確保し、夜間学習等に対応した。

利用者満足度評価 コメント
東部エリアの基本方針として予防保全に注視して継続管理している。利用者の安心・安全担保を第一優先として、施設の長期維持を目標に本年も取り組んだ。上記利用者意見・要望にある、東部エリアCC多目的ホール危険防止ネット設置は利用者の安全担保を考慮して本年度必須の対応事項として7月に実施した。他利用者要望については施設設備のグレードアップ、利用者の利便性向上に繋がる施策を優先事項順に対応した。上記対応後の利用者反応は、概ね高い評価をいただいており、適切な対応であったと自己評価している。

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	84,409,000	84,409,000	0	
利用料金収入	施設利用料	5,500,000	5,813,140	-313,140	
事業収入	事業収入	20,000	37,100	-17,100	自主事業収入
雑入	その他収入	150,000	487,865	-337,865	コピー機・施設備品利用料・商品券引換手数料
収入合計		90,079,000	90,747,105	-668,105	

【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	49,849,000	41,806,402	8,042,598	職員給与
管理費	維持管理費	12,905,000	13,545,840	-640,840	委託警備・清掃等
	修繕費	1,500,000	1,500,290	-290	
	光水熱費	8,680,000	6,956,580	1,723,420	
事務費	手数料	53,000	361,336	-308,336	振込手数料等
	消耗品費	2,510,000	2,013,035	496,965	ビジネスフォン・WiFi設置
	通信運搬費	860,000	717,803	142,197	
	印刷製本費	800,000	99,296	700,704	
	会議費	60,000	0	60,000	
	保険料	105,000	57,990	47,010	施設賠償責任保険
	旅費交通費	120,000	98,620	21,380	
	賃借料	1,150,000	380,700	769,300	コピー機等
	被服費	60,000	48,004	11,996	職員制服
	負担金	60,000	62,400	-2,400	公文協年会費
公租公課	租税公課	5,635,000	5,900,424	-265,424	
一般管理費用	一般管理費用	4,800,000	4,800,000	0	
事業費	事業費	700,000	601,610	98,390	
その他	雑費・教育費	232,000	93,316	138,684	
支出合計		90,079,000	79,043,646	11,035,354	

収支(実績ベース)

決算収入	決算支出	差引額
90,747,105	79,043,646	11,703,459

収支状況 コメント

【収入の部】

施設利用料は東部エリアCC東体育室閉館、庭窪CC体育室5月末閉館の影響により、前年比では大きく減収し、予算比では僅かな増収にとどまる事となった。その他収入については「守口市おでかけ応援商品券」の引換代行手数料収入により若干の増収となった。

【支出の部】

人件費は東部エリアCC東体育室閉館に伴うパート職員3名の退職と、常勤職員1名の体調不良による3ヶ月間休職の主な2要因により予算比節減となった。光水熱費についても、政府の「電気ガス価格激変緩和対策事業」により電気、ガス単価が予測値を大幅に下回り予算比節減となった。その他の修繕費を含む支出については大きな予算乖離はなく、施設運営に必要な物品等の購入および必要管理費を適正に支出した。