

## 指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 令和4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4年4月1日 ～ 令和5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 年未年始（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 き、条例・規則に基づき 適正に処理した。
	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配信サービスを実施し	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。土 日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1,801千円	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】</p> <p>東部エリアCC：会議室他12室                      92,804人 (前年67,023人)                      前年比 138.4%</p> <p>庭窪CC：和室他5室                      36,323人 (前年28,386人)                      前年比 128.0%</p> <p>【図書貸出人数・貸出冊数】</p> <p>東部エリアCC                      3,794人 (前年2,888人)                      前年比 131.3%</p> <p>8,548冊 (前年6,887冊)                      前年比 124.1%</p> <p>庭窪CC                      668人 (前年 554人)                      前年比 120.6%</p> <p>1,461冊 (前年1,126冊)                      前年比 129.8%</p>	<p>【利用人数】</p> <p>開館日数は前年302日、令和4年                      本年359日(+57日)、コロナ                      感染対策の緩和により本年は休                      館、時短もなく開館日数は大幅                      に増加した、これを最大の要因                      として東部エリア両センターと                      も利用者数は大幅な増加となっ                      た。</p> <p>【図書室】</p> <p>両センターとも施設利用人数の                      増加に伴い貸出人数、貸出冊数                      とも前年比増加となった。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たが                      、本年は、貸出人数・貸出冊数                      ともに増加している。これは図                      書館の図書の予約貸出が増加し                      たことが主な要因となっている                      。</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4年度予算】 東部エリア計：4,221千円	<p>【利用料金】</p> <p>東部エリアCC                      5,879千円 (前年5,010千円)                      前年比 117.3%</p> <p>庭窪CC：                      2,593千円 (前年2,080千円)                      前年比 124.6%</p> <p>東部エリア計                      8,472千円 (前年7,090千円)                      前年比 119.4%</p>	<p>【利用料金】</p> <p>コロナ緩和による開館日数の増                      加に伴い利用人数が増え、東部                      エリア両センターとも利用料金                      は増加となった。</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】</p> <p>東部エリアCC                      セミナー交流室他12室                      33.5% (前年31.2%)                      前年比 +2.3pt</p> <p>庭窪CC                      和室他5室                      23.4% (前年20.4%)                      前年比 +3.0pt</p> <p>東部エリア計                      全19室                      30.3% (前年27.7%)                      前年比 +2.6pt</p>	<p>【利用率】</p> <p>利用人数の増加に伴い、東部エ                      リア両センターとも利用率は前                      年比増加となった。募集要項の                      確保すべきサービス水準につ                      いては庭窪CCは未達となったが                      、東部エリア計では+0.3pt達成                      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>	<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>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】 庭窪CCを含む東部エリア全体の文化系有志サークルの舞台発表、作品展示を東部ACCで行い、同時に本年度の活動記録をデジタルサイネージスライド紹介を実施。 [参加者]164名 [参加費]無料</p>	<p>【東部エリアCC】</p> <p>舞台発表8団体、特設作品展示9団体、デジタルサイネージ紹介10団体にて3月21日祝日に開催する。コロナ対策として過去3年間の舞台発表は中止としてきた為、今回が東部エリアCCでは初めての舞台披露であり、演者の皆様に緊張感があったものの、普段の練習の成果が十分に感じ取れる演出をしていただき、大変満足した。事業実施</p>
	<p>【庭窪CC】</p> <p>防災事業【防災講座】 「天気図で見る 台風・大雨災害」 日本気象予報士協会関西支部より天気予報士を講師に招き、天気図等から台風や大雨の特徴を理解し、台風等への対応策を考える講座。 [参加者]31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>		<p>【庭窪CC】</p> <p>元京都気象台気象台長や元NHKの天気番組担当者より、様々な角度で台風や大雨情報の読み取り方を学んだ。特に守口市の大日・佐太・金田地区にポイントを絞った内容であったので、参加者の興味にも合致していたので、最後まで真剣に学ばれていました。</p>	
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>	<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>スポーツ向上委員会「第2弾・誰でも簡単！おうち筋トレ」前年第1弾は下半身中心のトレーニングを実施する。本年は上半身中心の自宅で作れる筋力トレーニングとしてシリーズ化させた、お客様好評企画。 [参加者]19名 [参加費]500円 [対象]年齢性別不問</p> <p>【庭窪CC】</p> <p>もりぐち大人講座in庭窪、男性向けの講座が少ないことから、成人男子に絞った講座として「男のそば打ち体験講座」を開催した。 [参加者]9名 [参加費]500円(別途材料費1,500円) [対象]成人男性</p>	<p>【東部エリアCC】</p> <p>受講者の年齢を考慮したシリーズ第2弾として実施した。今回は上半身を自宅にあるペットボトルやバスタオルを利用したトレーニングを行い、講義内での質問が活発で都度講師が対応しながら進めた事もあり、アンケート結果の満足度が高い事業となった。</p> <p>【庭窪CC】</p> <p>男性向け講座として募集を開始すると直ぐに満席となりました。一般社団法人全麵協の協力により、参加者9名に対して講師5名を配置し、手厚い指導ができたことにより、皆さん初めてとは思えないような出来栄のそばを打つことができました。自分が打ったそばも美味しく試</p>

【様式第1号】  
(指定管理者記入様式)

		<p>【実施自主事業数】 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>	<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。</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を指導する。	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	令和4年9月14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4年度の指定管理業務は、特に年度前半は新型コロナ対策に万全を尽くした業務を遂行し、同時に公平、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、引き続き感染症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・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：296件	庭窪CC 有効回答数：209件	
施設・設備の充実度 ・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		東部エリアCCの空調温度に対しての不満は多目的ホールに集中していると思われる。特に別競技1/3面づつで全面貸出になった場合には各競技ごとに最適風量が違っており、こういったケースでは、すべてのお客様に満足していただけるのは難しいと考えられる。
	①満足 ②やや満足 ③やや不満 ④不満 ⑤無回答	①68.6% ②17.6% ③8.8% ④4.7% ⑤0.3%	⑤	
施設の利用のしやすさ ・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		東部エリアCCは、施設が新しい部分が評価を引き上げている要因でもあるが、それぞれの利用目的と利便性を考えた備品保管と日々の整理、また配置の改善を実施してきた結果が好意的な意見に繋がったと考えられる。
	①満足 ②やや満足 ③やや不満 ④不満 ⑤無回答	①80.7% ②16.9% ③1.7% ④0.3% ⑤0.3%	⑤	
職員に対応・態度 ・職員の接遇や案内はご満足のいただけるものでしたか。	集計結果	東部エリアCC		東部エリアCCでは、お客様への明るい挨拶を重視して接遇に取り組んできた。アンケート結果ではお客様からの好意的意見が多く、今後も明るい挨拶と良心的な案内は継続して取り組んでい
	①満足 ②やや満足 ③やや不満 ④不満 ⑤無回答	①80.1% ②17.9% ③2.0% ④0%		
利用料金 ・清掃状況や美観はご満足をいただける状態でしたか。	集計結果	庭窪CC		庭窪CCでは利用者への挨拶や声掛けの励行が浸透してきたことで、利用者との良好な関係が構築でき、結果として満足度UPにつながってきたのではないかと考えており、今後も継続していく
	①満足 ②やや満足 ③やや不満 ④不満 ⑤無回答	①84.7% ②14.4% ③0% ④0% ⑤1.0%		
利用料金 ・清掃状況や美観はご満足をいただける状態でしたか。	集計結果	東部エリアCC		東部エリアCCは築年数5年の新しい建物であり、この部分が評価点を引き上げている要因でもあるが、開館日毎朝の歩道清掃を含めて職員全員が美観維持に取り組んできた結果が好意的意見に繋がったと考えられる。
	①満足 ②やや満足 ③やや不満 ④不満	①76.0% ②18.6% ③3.4% ④2.0%		

利用者アンケート調査の結果

## 【様式第1号】

(指定管理者記入様式)

	集計結果 ①満足 ②やや満足 ③やや不満 ④不満 ⑤無回答	庭窪CC ①67.9% ②28.7% ③2.9% ④0% ⑤0.5%	庭窪CCでは、業者による清掃以外にも、適宜、職員による清掃を行っており、相当程度に美観は改善してきていると考えているが、施設の老朽化により、取り難い汚れも見受けられることから、さらなる美観の維持に取り組みた
利用時間	特にご意見は、いたっておりません。		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

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）
	<p>【東部エリアCC】                      多目的ホール掛け時計2ヶ所への増設要望。</p>	<p>令和4年6月・従前は多目的ホール1ヶ所の掛け時計であったが、ホール内いずれもの場所からも時間確認できる2ヶ所に増設する。。</p>
	<p>【東部エリアCC】                      女性用サニタリーボックスの改善要望。</p>	<p>令和4年12月・従前は手動式のサニタリーボックスであったが、女性トイレ9ヶ所をペダル式に取替実施する。</p>
	<p>【東部エリアCC】                      東部エリアCCの場所が分かりにくい為看板の設置要望。</p>	<p>令和5年1月・府道シールド工事現場防音壁に案内看板の設置を実施する。</p>
	<p>【庭窪CC】                      諸室と事務室との連絡手段としての内線電話を整備して欲しいとの改善要望。</p>	<p>令和4年5月、1階和室1、2階会議室に設置されている内線電話（不通）を修繕し、通話可能にした。</p>
	<p>【庭窪CC】                      3階の和室1と2階の共用部分（廊下）の暗い照明の改善要望。</p>	<p>令和4年8月、3階和室1・2階の共用部（廊下）の照明をLED照明に取り替える工事を実施する。</p>
<p>【庭窪CC】                      コミュニティセンター前駐車スペースの暗い照明の改善要望</p>	<p>令和4年12月、夜間の駐車場利用者の利便性のみならず、地域防犯への貢献も考慮し、夜間の駐車場の照明を高照度LEDへ取り替える工事を実施する。</p>	

利用者満足度評価 コメント
<p>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。</p>

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	89,234,000	89,234,000	0	
利用料金収入	施設利用料	4,221,000	8,472,130	(4,251,130)	
事業収入	事業収入	20,000	70,900	(50,900)	自主事業収入
雑入	その他収入	100,000	129,801	(29,801)	コピー機・施設備品利用料
収入合計		93,575,000	97,906,831	(4,331,831)	

【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	49,752,000	48,480,236	1,271,764	職員給与
管理費	維持管理費	15,134,000	14,314,953	819,047	委託警備・清掃等
	修繕費	1,800,000	1,800,638	(638)	
	光水熱費	12,944,000	8,594,847	4,349,153	
事務費	宣伝広告費	0	161,410	(161,410)	
	手数料	183,000	401,074	(218,074)	振込手数料等
	消耗品費	614,000	1,129,687	(515,687)	
	通信運搬費	742,000	743,192	(1,192)	
	印刷製本費	174,000	0	174,000	
	会議費	144,000	0	144,000	
	保険料	133,000	100,200	32,800	施設保険
	旅費交通費	176,000	149,278	26,722	
	賃借料	1,589,000	926,345	662,655	コピー機等
	被服費	83,000	34,232	48,768	
	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	6,395,399	(1,850,399)	
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	530,381	169,619	
教育費	教育費	0	44,010	(44,010)	
支出合計		93,575,000	88,661,882	4,913,118	

収支(実績ベース)

決算収入	決算支出	差引額
97,906,831	88,661,882	9,244,949

収支状況 コメント

収入の部におきましては、各コミュニティセンターの施設利用料収入が予算を上回りました。守口市施設予約システムの定着や施設の広報を強化したことにより、市内外からのご利用が増加したと考えます。  
 支出の部における修繕費につきましては、東部エリアコミュニティセンターが684,200円(予算比▲215,800円)、庭窪コミュニティセンターが1,116,348円(予算比+216,438円)、2施設合計で1,800,638円(予算比+638円)となりました。これについては庭窪コミュニティセンター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コミュニティセンターの予算の一部を庭窪コミュニティセンターに充てております。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。