

## 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	シンコースポーツ株式会社
事業期間	令和 2年 4月 1日 ~ 令和 3年 3月 31日
管理体制	守口文化センター 職員 6名 総括責任者 (1名) 職員 (5名) 【内2名司書 有資格者】 臨時 23名 受付 (6名) 図書 (7名) 【内3名司書 有資格者】 舞台技術管理常駐者 <外部委託> 1名 警備員 <外部委託> 3名 清掃 (6名) <外部委託> 1名 設備環境衛生管理技術者 <外部委託> 1名 電気主任 <外部委託> 1名
職員の勤務状況	職員 ローテーションにより、2交代制で勤務 夜間においては、1名以上の職員を配置し、緊急時に対応 臨時 ローテーションによる勤務

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	午前9時～午後9時 【図書室】 1)平日(土曜日含む) 午前10時～午後9時 2)日曜・祝日 午前10時～午後5時	条例・規則、協定書に基づき実施(休館日については、木曜日が祝日にあたるその翌日を休館のところ、開館する。)	条例・規則、協定書に基づき実施(休館日については、木曜日が祝日にあたるその翌日を休館のところ、開館する。)
	受付・案内	施設の管理運営に支障がないように配慮するとともに、利用者の要望に応えられる体制とする。	施設予約や図書の受付等に関する各種マニュアルに基づく運営を図るとともに、利用者の視点やニーズに対応できるようにサービスの向上に努めた。	サービス研修の進捗状況を確認しながら、接遇レベルの向上に注力した結果、適切な顧客対応につながったものと考えている。
	料金設定	条例・規則により規定	条例・規則に基づき実施	条例・規則に基づき実施
	広報・宣伝	チラシ等を作成して近隣施設に配布し、利用促進を図るとともに、類似する公共施設のポスター掲示PRの相互協力、ホームページの維持管理、作成業務等 管理運営業務仕様書に示された内容	チラシ等を作成して近隣施設に配布し、認知度の向上に努めた。また、子供向けの事業に関しては、近隣の小学校や民間のスイミングスクールにもチラシの掲示をお願いし、利用促進につなげた。また、八幡市、枚方市、寝屋川市等の類似施設との連絡会を定期的に行い、広域的な事業のPRに努めた。	毎月機関誌を発行し、当施設のPRや利用促進を図った。また、FMはなこと連携を強化し、イベント等自主事業の情報発信の機会を増やした。さらには、各種広報誌への事業の掲載や、館内に利用団体の情報発信の場を設けることで、利用促進につなげた。

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	基本協定書(以下「協定書」と記載)及び管理運営業務仕様書(以下「仕様書」と記載)に示された内容	仕様書に基づき実施。点検の結果、修繕を要するものは市と協議し、施設の適切な維持管理に努めた。	業務仕様書のとおり実施した。大規模修繕を要するものは市に報告し、適切な維持管理に努めた。
	修繕	協定書及び仕様書に示された内容	件数:25件 金額:3,501千円	施設の老朽化が著しく、各所で大規模修繕もしくは改修工事が必要な状況である。(電気設備、ホール関係、エレベータ、ボイラー設備等)
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	合計 73,888人 ホール 41,243人 リハーサル室 3,676人 楽屋(1) 1,497人 楽屋(2) 760人 楽屋(3) 520人 楽屋(4) 311人 和室(地階) 129人 研修室 8,204人 会議室(1) 3,022人 会議室(2) 4,526人 和室(3階) 2,220人 工芸室 3,067人 音楽室(1) 843人 音楽室(2) 933人 音楽室(3) 1,078 ギャラリー 1,859人	臨時休館や短縮営業が続いたため、継続的に利用いただいていた団体の顧客離れが生じた。とりわけ地下は和室以外窓が設置されていないため、敬遠されるケースが続き、利用者数が、8割以上減少した貸室も発生した。
			【図書室】 貸出件数 14,088件 貸出冊数 41,952冊	【図書室】 休館・時間短縮営業の影響もあり、昨年度より貸出件数約5,000減、貸出冊数約20,000減となった
	利用料金	収入目標 39,800千円	収入 43,951千円	臨時休館・時短営業・キャンセルの100%還付等により大きく減収

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	利用率	仕様書に特に規定なし	ホール 46.63% リハーサル室 33.6% 楽屋(1) 27.99% 楽屋(2) 13.15% 楽屋(3) 21.83% 楽屋(4) 10.56% 和室(地階) 21.50% 研修室 36.67% 会議室(1) 46.74% 会議室(2) 47.03% 和室(3階) 43.65% 工芸室 33.66% 音楽室(1) 5.97% 音楽室(2) 5.00% 音楽室(3) 3.52% ギャラリー 24.26%	臨時休館や短縮営業が続いたため、継続的に利用いただいていた団体の顧客離れが生じた。その結果、全体的に利用率が前年度を下回った。とりわけ地下の音楽室、リハーサル室は換気が不十分なため、10~30%程度利用率が低下した。
自主事業	ピアノリレーコンサート	独自事業	年1回開催(年2回を予定していたが、新型コロナウイルスのため3月分は中止)「スタインウェイ」を使用したコンサート。演奏者は幼児から高齢者まで幅広く、毎回定員に達する人気の事業。 8月15日(土) 演奏者51人/入場者数180人	安価で一流の楽器に触れることができるため、好評を博している。今年度はコロナウイルス感染予防のため、観客を半数にして実施した。
	映画上映会	独自事業	数年前に上映された作品を中心に、高齢者をメインターゲットにしたイベント。  「樹木希林を生きる」 8月25日(火) 入場者数 216人 「男はつらいよ お帰り寅さん」 10月20日(火) 入場者数 170名	臨時休館が続いたため、予定していた作品を2度に渡って延期する運びとなった。また、12月に予定していた作品は、コロナウイルスの感染拡大により中止の措置をとった。
	ピアノレッスンパック	独自事業	世界最高峰のピアノメーカー スタインウェイを堪能いただける場の提供。(発表会の練習等) 8月~3月の期間、ホールの予約が入っていない平日を中心に実施。入場者数323人。	お子様からご年配の方まで、幅広い世代の方に参加いただけた。演奏会の練習のみならず、ピアノ初心者の方もスタインウェイに触れ、その音色に感動しましたとお声を多数頂戴した。

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	和楽器演奏コンサート「陽はまた昇る」	独自事業	和楽器演奏集団「独楽(こま)」と共催し、日本文化に触れるコンサートを実施した。11/21(土)開催 入場者数105人	新型コロナウイルスの感染予防対策のため、定員を半数にして開催した。複数の和楽器が織り成す演奏が好評で、昨年引き続き参加いただけた方が多いイベントであった。
	昭和の歌コンサート	独自事業	昭和の名曲で懐かしい思い出とともに一緒に歌うコンサート 軽妙なトークと生演奏による昭和の名曲。9/26(土)開催 入場者数184人。	新型コロナウイルスの影響で、集客が伸び悩んだものの、顧客からは、「元気をなくしかけていたが、パワーをもらった」「昭和の歌の良さを改めて実感した」といったご意見を多く頂戴した。
	文化教室 (6教室)	独自事業	6つの教室を開催。 ジャズダンス 18人 月曜・水曜日 陶芸 20人 火曜・水曜日 箏曲 10人 土曜日 バレエ教室 30人 水曜日 ストリートダンス教室 3人 火曜日 ハンドメイド教室 25人 日曜日(毎月1回)	従来の教室に加え、「ハンドメイド教室」を増設することで、親子や友人同士でも受講できるアットホームな雰囲気のある教室も加わった。一方、集客が伸び悩んだ「おとなヨガ教室」は閉講の措置をとった。

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	仕様書に基づき、各種研修の実施	接遇、個人情報保護、消防・避難訓練等 管理運営に必須となる研修を徹底して行った。避難訓練に関しては、イベントを通じて行う実践研修を取り入れることで訓練のリアリティを高めた。図書はシステム研修を中心に定期的実施して、サービスの標準化を図った。	適正な業務遂行のための各種研修を実施し、従業員全体のレベルの向上に努めた。OJT研修も積極的に行い、現状に即した研修の実施を行った。結果、課題の共有化や、解決のための道筋を明確化し、意識レベルの向上にもつながった。
	個人情報保護	協定書及び仕様書に基づき、個人情報保護に適正な管理を行うために必要な措置を講じる、	個人情報に関わる書類・データの取扱いには、厳格に対処した。保管を要しない書類は速やかに処分するとともに、紙媒体の削減にも取り組んだ。	個人情報の記載された書類やデータの取扱いについては、細心の注意を払い業務遂行するよう周知徹底した。
	情報公開	協定書及び仕様書に基づき、情報の公開について必要な措置を講じる。	開示請求は1件あったが、日常の利用者への対応についても分かりやすく心がけるなど、開かれた施設運営を目指した。	開示請求は1件あったが、日常の利用者への対応についても分かりやすく心がけるなど、開かれた施設運営を目指した。
	事故等への対応	適切な措置を講じ、委員会、関係機関に通報	特に事故はなかった。	特に事故はなかったが、消防署に加わってもらった中での防火訓練の開催を行うなど、研修の強化を図った。

事業達成度評価 コメント	事業達成度評価
<p>運營業務については、協定事項等に基づき実施し、施設維持管理業務についても協定書、仕様書に基づき実施した。コロナ禍で多くの発表会が延期になったことを受け開催したピアノレッスンパック、感染予防対策を十分にとった上で開催したコンサートイベントの開催等、創意工夫を図りながら各種事業に取り組んだ。</p>	A

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
利用者アンケート調査の結果	実施方法・回答者数	<ul style="list-style-type: none"> <li>○調査期間                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①図書室アンケート調査票</li> <li>②文化センターアンケート調査票 令和2年8月1日(金)～8月19日(水) 令和2年11月2日(月)～11月22日(日)</li> </ul> </li> <li>○実施方法                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①図書室アンケート調査票 受付カウンターで配布。出入口付近に回収箱を設置し、実施。</li> <li>②文化センターアンケート調査票 1Fロビーにてアンケート調査票及び回収箱を設置し、実施。</li> </ul> </li> <li>○回答者数                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①図書室アンケート調査票 150名</li> <li>②文化センターアンケート調査票 204名</li> </ul> </li> <li>○調査項目                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①図書室アンケート調査票 ・年齢、来場頻度、滞在時間、目的、満足度、要望・ご意見</li> <li>②文化センターアンケート調査票 ・年齢、来場頻度、利用の時間帯、目的、満足度、要望・ご意見</li> </ul> </li> </ul>	/
	年齢	<ul style="list-style-type: none"> <li>①図書室アンケート調査票 50代以上の利用者が多くをしめた。</li> <li>②文化センターアンケート調査票 70代が35%強と最も高く、60代が30%強とこれに続いた。以下 50代と40代が10%強、30代は5%強、10代と20代は合わせて5%弱であった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①図書室 若年層の利用は少ないが、自習コーナーの周知が大きく少しずつではあるが多くなった。</li> <li>②文化センター 比較的高齢層からの回答が多く、若年層は少ない状態であった。</li> </ul>
	利用頻度	<ul style="list-style-type: none"> <li>①図書室アンケート調査票 2週間に1度の利用が一番多い</li> <li>②文化センターアンケート調査票 週に1～2回が全体の20%強で最も高く、続いて2週に1回が25%弱であった。 以下 年に数回が20%強、初めての利用が5%弱、週に3～4回が5%となり、ほぼ毎日の利用は0%であった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①図書室アンケート調査票 貸出期間が2週間のため調査結果になったと推測される。</li> <li>②文化センターアンケート調査票</li> </ul>

	項目	協定事項等	分析
利用者アンケート調査の結果	滞在時間	①図書室アンケート調査票 大半の利用者が30分未満の利用であった。	予約本や借りたい資料が決まっている利用者が多く30分未満が大半となっている。また、コロナウイルスの影響もあり滞在時間が少ないと考えられる
	利用時間帯	②文化センターアンケート調査票 「午後」が50%弱と最も高く、「午前」が40% でこれに続いた。一方、「夜間」は9.6%であった。	②文化センター 新型コロナウイルスに伴う時間短縮の影響を受け、夜間の利用が少なかったことが原因と考えられる。
	利用目的	①図書室アンケート調査票 利用目的の大半が、資料の受取が多かった。 ②文化センターアンケート調査票 教室利用が55%弱と最も高く、団体が35%弱でこれに続いた。個人利用は10%強であった。	①図書室 インターネットサービスを利用される方が多く資料の受取りが多かった。 ②文化センター 教室受講者は来場回数が多いため、回収率の高さに直結したと思われる。一方、個人利用は件数自体が低いため、このような結果になったと推察される。
	満足度(図書室)	設備・案内表示や資料の探しやすさについては、多くの方に満足していただいた。また、予約・リクエストについても市立図書館ができ、市外からの取り寄せが可能になり満足度が高くなった。	今年度は、各棚に分類を大きく貼り出しを実施したことにより問い合わせも少ないように感じている。 設備についても席数の減少がありながらも適宜消毒を行うなど安心を得れた。 予約については、相互貸借が始まったことにより件数が大きく伸びており満足度が高くなった

	項目	協定事項等	分析
	満足度(文化センター)	<p>ア)施設の用具・設備                      「満足」「やや満足」が85%弱であった                      「やや不満」「不満」は15%強であった。</p> <p>イ)施設の予約方法                      「満足」「やや満足」が90%弱であった                      「やや不満」「不満」は10%強であった。</p> <p>ウ)施設へのアクセス                      「満足」「やや満足」が95%強であった                      「やや不満」「不満」は5%弱であった。</p> <p>エ)利用料金                      「満足」「やや満足」が80%弱であった                      「やや不満」「不満」は20%強であった。</p> <p>オ)スタッフの対応                      「満足」「やや満足」が95%強であった                      「やや不満」「不満」は5%弱であった。</p> <p>カ)開館時間                      「満足」「やや満足」が95%強であった。                      「やや不満」5%弱、「不満」は0%であった。</p> <p>キ)案内表示の分かりやすさ                      「満足」「やや満足」が95%強であった。                      「やや不満」「不満」は5%弱であった。</p> <p>ク)トイレについて                      「満足」「やや満足」が30%強であった。                      「やや不満」「不満」は70%弱であった。</p> <p>ケ)休憩スペースについて                      「満足」「やや満足」が20%強であった。                      「やや不満」「不満」は80%弱であった。</p>	<p>施設が老朽化している中、用具・設備に対して85%弱の方から「満足」「やや満足」の評価をいただいた。会議室や音楽室の備品を新たな物に交換するなど、サービスの向上に努めたことも、影響を与えたものと思われる。一方で、トイレに対しては不満のお声が多い結果であった。</p> <p>開館時間および案内表示については「満足」「やや満足」で95%強を占めるなど、高い評価であった。</p> <p>予約システムの活用を強化した結果、利便性が上がった(予約が取りやすくなった)といった評価をいただけたのではないかと考える。</p>

	項目	協定事項等	分析
利用者アンケート調査の結果	要望・ご意見 (図書室)	所蔵資料の充実、自習コーナーの環境への要望が多くあった。	所蔵資料の充実が多くあったため、利用者の貸出が多い分類を多く入荷、また、寄贈本等で種類を多くした。
	要望・ご意見 (文化センター)	トイレ設備の改善を求める声が多く上がった。	老朽化に伴いトイレの不具合件数が増加しているが、迅速に修理対応にあたった。一方でトイレ様式化の要望は一層高まっている。

	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(図書室・文化センター)	<p>自習コーナーについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Free Wi-Fiがあれば調べもの等、本との併用が可能になる。</li> <li>・自習コーナーはよく利用していません。もう少し集中できるようなブース型にしても良いかと思えます。</li> <li>・スマートフォン利用時に自習の時にちょっとした検さくするときできましたらWifi設備があれば助かります。WifiはID,PW付のフリーなものがご要望になります</li> </ul>	<p>多くの方がネット環境の整備を希望されていますが、指定管理者での無料提供が難しく、保留にしています。ただ、今年度よりパソコンと携帯電話の使用許可をした。</p>
	<p>図書全体について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本の予約時に1枚ずつ内容を書くのが大変</li> <li>・本が好きなのでありがたく利用させていただいています。</li> <li>・新しい本が少ない</li> <li>・ゆったりとした空気が流れていて利用しやすいです。</li> </ul> <p>新図書館は遠く利用しにくいいため、図書室の方も充実お願いしたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの人の対応が良く気持ちよく利用させて頂いています。新しい本をもっと増やしてほしいです。</li> </ul>	<p>図書室全体への要望としては、資料の少なさがあったが、購入費とは別に寄贈本などで資料の充実をはかった</p>

市民からの意見・要望等 (図書室・文化センター)	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)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書室の自習スペースを自習以外に使えるようにしてほしい。</li> <li>・本の種類が増えると嬉しい。</li> <li>・図書室の視聴覚コーナーに新しいDVDを入れてほしい(映画・オペラ)</li> <li>・新しい本をもっと入れてほしい。</li> <li>・雑誌「音楽の友」の最新号を置いてほしい。</li> <li>・図書室にコピー機を置いてほしい。</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレが外から見えすぎ。</li> <li>・和式トイレが不便</li> <li>・トイレが狭くて臭い。新しくしてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予算の関係上、洋式トイレへの変更は難しい状況である。</li> <li>・トイレにおける消臭対策を実施している。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・キレイで分かりやすい。</li> <li>・いつも良い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き利用いただきやすい施設の維持管理に努めてゆきたい。</li> </ul>
利用者満足度評価 コメント		
<p>新型コロナウイルスに伴う臨時休館や時間短縮の影響を強く受けた一年であった。利用者との会話は、専ら利用制限の有無や利用不可に伴う還付手続き等、コロナウイルスにまつわることであった。イベントも前年度に比べて半減以下の開催となったが、参加者に感想を伺うと一様に文化芸術活動の素晴らしさを口にされるなど、従前以上にこれが不可欠なものであることを実感されている様子であった。また、今年度は予約システムをフル活用して予約ミスの最小化を図るとともに、予約システムの効能を利用者にご案内することに注力した。その結果、「施設の予約方法」について、一定水準以上の評価をいただけたのではないかと考える。今後、さらに利用者満足度を高められるよう努めてゆきたい。</p>		

2 施設のサービス水準

(2) 収支状況の分析・評価

【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		37,300,000	37,300,000	0	
利用料金等	施設利用料	40,000,000	26,379,452	-13,620,548	
	雑入	160,000	963,600	803,600	
補填料			6,530,544		
収入合計		77,460,000	71,173,596	-6,286,404	

【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	30,588,000	29,389,977	1,198,023	
	福利厚生費				
	法定福利費				
	賃金等				
事務費	印刷費	50,000	133,279	-83,279	印刷代
	通信費	318,000	408,801	-90,801	電話、郵送等
	図書購入費	1,170,000	1,182,524	-12,524	図書室
	新聞雑誌購入費	0	542,254		図書室
	保険料	111,000	88,610	22,390	
	事務用品費	900,000	1,862,537	-962,537	消耗品等
	旅費交通費	0	0	0	
	賃借料	0	0	0	
管理費	業務委託費	22,600,000	22,742,367	-142,367	設備、警備等
	光熱水費	11,900,000	9,379,556	2,520,444	
	修繕費	3,500,000	3,500,905	-905	
	燃料費	0	0	0	
物件費	備品購入費	0	0	0	
	負担金	1,109,000	1,092,146	16,854	共同施設管理費
	使用料	672,000	291,472	380,528	リース料等
	手数料	339,000	0	339,000	現行法規総覧等
	広告宣伝費	0	66,000	-66,000	ホームページ等
	雑費	0	2,432	-2,432	印紙、両替手数料
公租公課	租税公課	2,203,000	2,163,000	40,000	
	事業所税	2,000,000	2,368,600	-368,600	
支出合計		77,460,000	75,214,460	2,245,540	

収支(実績ベース)

71,173,596                      -                      75,214,460                      =                      -4,040,864

収支状況 コメント

新型コロナウイルスに伴う2ヶ月の休館を余儀なくされ、さらにホール使用不可の期間が1か月間発生したことや夜間に貸出ができない期間が断続的に続いたこともあって、大きく減収した。また、感染予防のため、自主事業は定員を半数にしての実施となったため、施設使用料の減収をカバーするには至らない結果となった。