

指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 令和 1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	平成 31年 4月 1日 ~ 令和 2年 3月 31日
管理体制	守口文化センター 職員 4名 総括責任者 (1名) 職員 (3名) 【内1名司書 有資格者】 臨時 23名 受付 (5名) 図書 (8名) 【内4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 (5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する。
	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:21件 金額:3,951千円	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 182,797人 ホール 82,101人 リハーサル室 15,846人 楽屋(1) 2,734人 楽屋(2) 1,944人 楽屋(3) 1,640人 楽屋(4) 1,224人 和室(地階) 3,808人 研修室 21,009人 会議室(1) 6,442人 会議室(2) 7,758人 和室(3階) 4,508人 工芸室 6,729人 音楽室(1) 5,913人 音楽室(2) 5,908人 音楽室(3) 10,928人 ギャラリー 4,305人	新型コロナウイルスのため、1ヶ月以上休館期間があったが、全体としては前年度の合計を1万2千人程上回った。ホール関係や音楽室の利用者数の増加による影響であった。一方で工芸室やギャラリーは前年度を下回った。休館期間によるものに加え、利用者層の高齢化の進行による利用団体の活動低下なども幾分影響したものと推察される。
			【図書室】 貸出件数 19,496件 貸出冊数 62,178冊	【図書室】 1ヶ月以上の休館期間がありながらも、前年度とほぼ同様の貸出件数であった。開館時間の延長や、児童図書コーナー等の充実が作用したものと推察される。
	利用料金	収入目標 39,800千円	収入 43,951千円	前年度に対し、15,269千円の増額となった。ホール関係の利用の増加が大きく影響した。

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	利用率	仕様書に特に規定なし	ホール 47.3% リハーサル室 61.7% 楽屋(1) 32.5% 楽屋(2) 23.6% 楽屋(3) 22.6% 楽屋(4) 17.4% 和室(地階) 28.7% 研修室 49.2% 会議室(1) 63.2% 会議室(2) 48.6% 和室(3階) 45.6% 工芸室 40.5% 音楽室(1) 18.3% 音楽室(2) 13.3% 音楽室(3) 14.9% ギャラリー 37.6%	3階 各室の利用率は軒並み高い状況であった。とりわけ会議室1は、サイズ感が手頃ということもあって、より高い数字であった。音楽室は今年度より1時間1区分として算出したこともあり、前年度を下回った。
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17日(土) 演奏者51人/入場者数250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。また、演奏者にとって貴重な機会ということもあって、府外からエントリーされる方も少なくない。
	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。 「日々是好日」 7月30日(火) 入場者数813人 「万引き家族」 9月24日(火) 入場者数 288人 「モリのある場所」 12月17日(火) 入場者数471人 「ばあばは、だいじょうぶ」 2月18日(火) 入場者数 485人	とりわけ高齢者層に人気の高い、故 樹木希林氏出演の作品を中心に上映。一部、直前にテレビ放映があった作品を除き、多くの来場をいただけた。上映後には、次回の作品のお問い合わせや、当イベントの継続的な開催を求めるお声を多数頂戴した。
	避難訓練コンサート	独自事業	緊急時を想定した避難訓練コンサート。不審者の確保、爆発物の撤去等の実演。演奏:大坂府警警察音楽隊 11月13日(水) 入場者数220人	訓練とともに、本格的な演奏を堪能できるということもあって、多くの参加をいただいた。爆発物の処理はカナディアンスクエアでの実演であったため、通りがかりの方も参加に加わる形となった。

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	中学生おはなし会 講習会と発表	独自事業	守口市地域コーディネータ 連絡会が中心となり、 中学生によるおはなし会 のための講習会と発表の 場の提供。 7月13日(土)講習会 参加者50人 8月24日(土)おはなし会 参加者23人	中学生にとって貴重な経 験になったり、学びの場と なっている事業のため、今 後も継続してゆきたい。
	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 20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 8人 火曜日 おとなヨガ教室 2人 火曜日	従来の教室に加え、スト リートダンス、おとなヨガ教 室を増設。 (年度の途中より) お子様向の教室も開始し た結果、幅広い年齢層の 受講につながった。
	文化教室発表会	独自事業	ホールを利用したジャズダ ンス、箏曲の発表会を開 催。3月に陶芸の作品展を 予定していたが、新型コロ ナウイルスのため中止と なった。 11月2日(土) 入場者数 160人	発表会で日頃の成果をご 友人、ご家族に披露でき るので、大変喜ばれている。 発表者にとっても、最大の モチベーションアップの場 となっている。
	子ども工作教室	独自事業	お子様の創作意欲を高め ることにつながるイベント として実施。また、夏休みの 課題(宿題)としても活用い ただくことも可能。 「陶芸教室」 7月26日(金)、27日(土) 8人 「ワイヤーアート教室」 7月27日(土)、8月24日 (土) 11人	親子で参加できるため、 アットホームな雰囲気の中 での開催となった。親御さ んはお子様の様子を写真 に撮ったり、作品作りを手 伝うなど、思い出作りにも なった模様。

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	絵本の読み きかせ会	独自事業	乳幼児から小学生を対象 に人気の絵本、季節の絵 本の読み聞かせ会を 実施。 7月28日(日)、8月5日 (月)、16日(金) 15人	普段 触れることができな い飛び出す絵本なども活 用することで、お子様に大 変喜ばれる場となった。
	無料演奏会・ 合唱会	独自事業	合唱サークルによるコン サートや音大生の演奏会 を実施。 「ランチタイムコンサート」 5月24日(金) 入場者数90人 「フルートデュオ&ピアノコ ンサート」 8月31日 入場者数83人 「木管五重奏」 2月21日(火) 入場者数90人	絵本の読み聞かせを含め た演奏会は、目新しい試 みであったため、小さなお 子様を伴って来場されるご 家族も目立った。演奏会を 楽しみにしているご年輩の 方も多く、幅広い世代に来 場いただくイベントとなっ た。
	ポセイドン祭り	独自事業	お笑いの要素も含んだ アーティストによるライブイ ベントを実施。 「ポセイドン祭りin大阪」 11月30日(土) 入場者数163人	あらゆる楽曲を山下達郎 風に歌い上げるポセイドン 石川氏によるコンサート。 途中、お笑い芸人やご当 地アイドルも出演するエン ターテインメント性の高いイ ベントとなった。
	介護予防教室	独自事業	脳トレの要素を取り入れた 介護予防教室を実施。 「スクエアステップ」 2月12日(水)、21日(金) 8人	予想に反して日頃から運 動を実施している方の参 加が多いイベントとなっ た。3月にも開催を予定し たが新型コロナウイルス のため、中止となった。

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に実施して、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。	開示請求はなかった。今後開示請求があった場合は市と協議の上、対応してゆく。	開示請求は受けなかったが、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。	事故はなかったが、施設利用中に呼吸困難に陥り救急車を要請する場面も数回あったため、今後救命救急研修の一層の強化も図ってゆく。

事業達成度評価 コメント	事業達成度評価
運営業務については、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。お子様向けイベントの拡充や、新たなイベントを数多く行うことで、今まで利用されていなかった方、そして幅広い世代に方々に来館いただけるように取り組んだ。	A

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	○調査期間 ①図書室アンケート調査票 ②文化センターアンケート調査票 令和1年11月1日(金)～11月30日(土) ○実施方法 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。 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。 ○回答者数 ①図書室アンケート調査票 100名 ②文化センターアンケート調査票 13名 ○調査項目 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 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	
	年齢	①図書室アンケート調査票 70代以上が40%、60代が24%と、高齢者層が大半を占めた。一方、10代、20代は3%に留まった。 ②文化センターアンケート調査票 50代が40%弱と最も高く、40代が20%強とこれに続いた。30代以下は25%弱であった。	いずれも高齢層からの回答が多い一方、若年層は少ない状態であった。
	利用頻度	①図書室アンケート調査票 2週に1回が全体の40%以上で最も高く、続いて週1～2回が30%であった。週3回以上の高頻度の利用も10%強あった。 ②文化センターアンケート調査票 週1～2回が40%弱と最も高く、「ほぼ毎日」「週3～4回」「月1程度」「初めて」が同数(約15%)で続いた。	①図書室アンケート調査票 ②文化センターアンケート調査票

利用者アンケート調査の結果	項目	協定事項等	分析
	滞在時間	①図書室アンケート調査票 30分未満が60%弱と最も高く、 30分～1時間以内が30%強で続いた。 1時間以上の利用は10%弱に留まった。	30分未満の割合が多いのは、予約本を受取りに来館される方が多いことが原因と考えられる。
	利用時間帯	②文化センターアンケート調査票 「午後」が50%強と最も高く、「夜間」が 50%弱でこれに続いた。一方、 「午前」は0%であった。	午前の利用が少ないわけではないが、この時間帯は高齢層の利用が多いため、敬遠されたケースも散見された。今後は、アンケートへのご協力をお願いする際に、スタッフがお手伝いをする等の対応を行い、回収枚数の増加を図ってゆきたい。
	利用目的	①図書室アンケート調査票 本を借りる事が目的とした方が70%強と最も高く、閲覧が20%弱と続いた。 ②文化センターアンケート調査票 個人での利用が70%強と最も高く、 団体がこれに続いた。教室利用は 10%強であった。	図書室の閲覧スペースの関係上、本を借りることを目的とする方の割合が多くなるものと考えられる。
	満足度(図書室)	ア)図書室の設備 「満足」「やや満足」が75%余りであったのに対し、「やや不満」「不満」が20%強であった。 イ)案内表示の分かりやすさ 「満足」「やや満足」が80%弱であったのに対し、「やや不満」「不満」が20%強であった。 ウ)本や雑誌の探しやすさ 「満足」「やや満足」が80%弱であったのに対し、「やや不満」「不満」が10%強であった。 エ)予約・リクエストサービス 「満足」「やや満足」が70%強であったのに対し、「やや不満」「不満」が10%強であった。	自習エリアの設置や児童図書コーナーの充実化等を行い、スペースの有効活用化を図った。それに合わせて、案内表示を大きな字体にしたり、ユニバーサルデザインを意識したものへと変更した。結果、これに関連する満足度のアップに結びついたのではないかと考える。常時、接遇面の強化を図ったこともスタッフ対応の評価につながったものと思われる。

	項目	協定事項等	分析
利用者アンケート調査の結果	満足度(図書室)	オ)スタッフの対応 「満足」「やや満足」が95%であった。 カ)開室時間 「満足」「やや満足」が90%弱であったのに対し、「やや不満」「不満」は10%弱であった。	
	満足度(文化センター)	ア)施設の用具・設備 「満足」「やや満足」が65%強であった 「やや不満」「不満」は35%弱であった。 イ)施設の予約方法 「満足」「やや満足」が70%強であった 「やや不満」は25%強、 「不満」は0%であった。 ウ)施設へのアクセス 「満足」「やや満足」が85%であった 「やや不満」は15%であった。 エ)利用料金 「満足」「やや満足」が60%弱であった 「やや不満」「不満」は40%強であった。 オ)スタッフの対応 「満足」「やや満足」が65%強であった 「やや不満」「不満」は35%弱であった。 カ)開館時間 「満足」が40%、「やや満足」が60% 「やや不満」「不満」は0%であった。 キ)案内表示の分かりやすさ 「満足」「やや満足」が50%、 「やや不満」「不満」も50%であった。 ク)トイレについて 「満足」「やや満足」が50%、 「不満」が50%、 「やや不満」は0%であった。 ケ)休憩スペースについて 「満足」が50%、 「やや不満」「不満」は50%であった。	施設が老朽化していることもあり、用具・設備に対する不満のお声が比較的多く、その大半がトイレに関するものであった。 開館時間については「満足」「やや満足」で100%を占めるなど、高い評価であった。 案内表示は張り紙を減らしたり、表示をスッキリとしたデザインに変えるなど、分かりやすい表示に努めたが、「やや不満」「不満」の声が比較的多い状況であった。どのような表示が分かりやすいのか？各方面から意見を伺い、検討してゆきたい。

利用者アンケート調査の結果	項目	協定事項等	分析
	要望・ご意見 (図書室)	所蔵資料の量や質の充実を求める意見が大半を占めた。生涯学習情報センターが閉鎖していたこともあり、新本の充実化を求める意見も多く上がった。	旧生涯学習情報センターの1年間の休館も、所蔵資料の充実化を求める声の多さに関連したのではないと思われる。
	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。 ホールでクラシック等のコンサートの開催を求める声もいただいた。	大半が設備に関するご意見であった。ホワイエの絨毯を貼りがえるなど、限られた予算の中で対応にあたった。また、トイレ窓の不具合修理等は、スタッフによる応急措置的な対応を行い、運営に支障が生じないように努めた。

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)
	・児童に人気の本を置いて欲しい。 ・新しい本が少ない。リクエストしてもあまり採用されない。 ・文庫本を揃えてほしい。(持ち運びが楽) ・受賞本を充実させてほしい。 ・府の図書館の所蔵のリクエストができないので困っている。 ・市役所地下の本も借りられるようにしてほしい。 ・返却ボックスを設置してほしい。	図書購入の基準の明確化を図り、限られた予算の中でリクエストにお応えできる体制を構築したが、一部の利用者にとっては不十分なものであったようである。 一方で、守口市立図書館がオープンするまでの移行期間だから致し方ないといったお声も、直接いただく場面も多くあった。
	・本が好きなのでありがたく利用させていただいている。 ・ゆったりとした空気が流れていて、利用しやすい。 ・遅くまで開室しているので、ありがたい。 ・スタッフの対応が良く、気持ち良く利用させてもらってる。 ・親子で本を読んで一緒に過ごす時間ができたので、ありがたい。	児童図書の充実化により、親子で来館される利用者が確実に増加した。また、自習コーナーを設けることで、これまで皆無であった学生の利用にもつながった。 創意工夫と接遇面の強化の結果、多くの利用者から評価をいただけたものとする。

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）
	・木曜日も開けてほしい。 ・床を貼りかえてほしい。 ・部屋が暗い。 ・ホール等の音が聞こえる。防音してほしい。	・床の貼りかえを検討していたが、修繕費予算を超過したため、見送ることになった。 ・LED照明に変更した。
	・クラシックのコンサートを開催してほしい。 ・ソプラノ歌手（幸田幸子氏）のコンサートを開催してほしい。	・無料コンサートをホール手前のホワイエで数回開催した。ホールでのクラシックコンサートは、今後の検討材料としたい。
	・トイレが外から見えすぎ。 ・和式トイレが不便 ・トイレが狭くて臭い。新しくしてほしい。	・予算の関係上、洋式トイレへの変更は難しい状況である。 ・トイレにおける消臭対策を実施した。
	・キレイで分かりやすい。 ・いつも良い。	・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。

利用者満足度評価 コメント
新型コロナウイルスによる臨時休館の影響もあって、文化センターの回収が不十分であった。高齢層の利用が多いことや、設置場所がアンケート記入には適さない照度であることも影響したものと思われる。今後、回収枚数を確保するために、スタッフからの更なるご協力をお願いや、記入が困難な方へのお手伝いをする等の対応を行い、幅広い利用者の意見の拾い上げに努めたい。 老朽化が進行していることもあり、設備・備品に対しては、改修を求める意見が大半であった反面、サービスを担うスタッフへの取組みに関しては、一定以上の評価をいただけたのではないかと考える。

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		37,849,072	37,849,072	0	
利用料金等	施設利用料	39,800,000	43,951,424	4,151,424	
	雑入	160,000	978,620	818,620	
収入合計		77,809,072	82,779,116	4,970,044	

【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	30,374,000	30,496,607	-122,607	
	福利厚生費				
	法定福利費				
	賃金 等				
事務費	印刷費	50,000	52,694	-2,694	印刷代
	通信費	312,000	498,933	-186,933	電話、郵送等
	図書購入費	1,170,000	1,170,531	-531	図書室
	新聞雑誌購入費	0	510,484		図書室
	保険料	109,000	109,098	-98	
	事務用品費	900,000	2,276,701	-1,376,701	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	27,011,045	-4,411,045	設備、警備等
	光熱水費	12,000,000	12,230,967	-230,967	
	修繕費	3,500,000	3,950,309	-450,309	
	燃料費	0	0	0	
物件費	備品購入費	0	0	0	
事業費	負担金	1,089,000	1,068,692	20,308	共同施設管理費
	使用料	921,600	579,012	342,588	リース料等
	手数料	620,472	292,065	328,407	現行法規総覧等
	広告宣伝費	0	380,100	-380,100	ホームページ等
	雑費	0	40,864	-40,864	印紙、両替手数料
公租公課	租税公課	2,163,000	2,163,000	0	
	事業所税	2,000,000	2,368,600	-368,600	
支出合計		77,809,072	85,199,702	-7,390,630	

収支(実績ベース)

82,779,116 - 85,199,702 = -2,420,586

収支状況 コメント

新型コロナウイルスによる1ヶ月以上の休館による減収が大きく影響した。
また、設備の不具合や故障が続出したため、修繕費予算を超過した。施設の維持管理を担う上での費用、ホール関係の保守点検費、清掃用具・備品の購入といった業務委託費、消耗品費も予算を大幅に超えたこともこれに影響した。