

【様式例①】
(指定管理者記入様式)

指定管理者自己評価結果

指定管理者	太平ビルサービス大阪株式会社
事業期間	令和 2 年 4 月 1 日～令和 3 年 3 月 3 1 日
管理体制	正職員 8 名 臨時職員 17 名
職員の勤務状況	正職員、臨時職員共にシフト制により計画的な勤務を実施。

1. 施設のサービス水準等

(1) 業務内容

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	サービス状況 (課題・達成度等)
運営業務	開館日・時間	開館日または休館日 1 2 月 2 9 日 から翌年 1 月 3 日まで休館 開館時間 午前 9 時～午後 1 0 時	大東市立市民会館条例及び大東市立市民会館の管理運営に関する協定に基づき適正に処理した。 新型コロナウイルス感染症拡大緊急事態宣言により、① 4/7～5/31 の間、臨時休館、②1/14～3/7 の間、夜 8 時までの開館時間の短縮を実施。	大東市立市民会館条例及び大東市立市民会館の管理運営に関する協定に基づき適正に処理した。
	受付・案内	適切な受付・案内業務の実施	業務に精通した職員配置及び研修期間の設置等により適正に対応した。 ・感染症の状況により休館、時短、新規予約受付中止を行った。	予約済み利用者へ休館、時短のご連絡を円滑に行い、イベントの自粛要請についてもご理解、ご協力を頂きました。

	料金設定	大東市立市民会館条例第3条及び大東市立市民会館条例施行規則第7条によるものとする	大東市立市民会館条例・大東市立市民会館条例施行規則及び大東市立市民会館の管理運営に関する協定に基づき適正に処理した。 ・臨時休館、開館時間の短縮に伴うキャンセルについては全額還付を適正に行った。	大東市立市民会館条例・大東市立市民会館条例施行規則及び大東市立市民会館の管理運営に関する協定に基づき適正に処理した。
	広報・宣伝	・チラシ配布等 ・ホームページの維持管理	・パンフレットを刷新し、市内外の企業・団体に向けて配布、ソーシャルディスタンスを確保した会議室の利用促進を広報する。 ・ホームページを随時更新し、またSNSを活用し、会館情報をタイムリーに発信した。	・3密を避けることができる広い会議室を必要とする新規利用者の獲得ができた。 ・予約中止情報・休館情報等を迅速に発信できた
施設維持管理業務	清掃・保守 点検	施設維持保全業務等	・感染症拡大防止を第一とした清掃・消毒を徹底し、非接触型体温計、抗菌抗ウイルステープの設置等の感染症防止策を実施した。 ・施設・設備の法定点検、定期点検、定期清掃を適切に実施した。	点検、清掃を適切に遂行し大きなトラブル・苦情等はなかった。 また、利用者の感染者は発生なし。
	修繕	予算の範囲内で実施する	収支報告、修繕報告書（別添1）のとおり。	予算を11.5万円超過した。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	サービス状況 (課題・達成度)
施設利用等許可業務	利用者数	サービスの向上を図り、利用者の増加に努める	令和 2 年度会議室利用数：6、139 区分（別添 2）のとおり ・4/7～5/31 の間、臨時休館、1/14～3/7 の間、夜 8 時までの時短を実施。	前年差 ▲538 区分 新型コロナウイルス感染症拡大防止を第一とした運営を徹底する。
	利用料金	条例第 3 条および規則第 7 条によるものとする	利用料収入 収支状況のとおり	
	利用率	サービスの向上を図り、利用者の増加に努める	令和 2 年度会議室利用率 30.0% ・4/7～5/31 の間、臨時休館、1/14～3/7 の間、夜 8 時までの時短を実施。。	前年差▲2.5% 新型コロナウイルス感染症拡大防止を第一とした運営を徹底する。
自主事業、自由提案	令和 2 年度事業計画書参照	創意工夫での自主事業実施	自主事業 21 企画を計画していましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点より、そのすべてを中止いたしました。	中止内訳 ・映画観賞会 4 企画、フラワーアレンジメント 3 企画、著名人講座 1 企画、コンサート 2 企画、自習室 1 企画、フリーマーケット 4 企画、ふれあい交流会 6 企画
		自由提案の実施	新型コロナウイルス感染症対策と音響設備の拡充 (別添 3 資料参照)	・非接触型体温計や消毒液、抗菌抗ウイルステープなどの整備。 ・貸し出し用パソコンの新規導入や移動式プロジェクター、移動式スクリーンの拡充をいたしました。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	サービス状況 （課題・達成度）
その他業務	施設の運営体制	本市市民の優先雇用を行う	16名、本市市民を雇用。	16名、本市市民を雇用。
	基本的人権の尊重	人権を尊重した施設運営を行う	人権について全従業員が人権研修に参加した。	人権について正しい認識を持ち、施設運営を実施した。
	職員研修	管理運営に必要な研修業務の実施	警備研修、清掃研修、設備現地研修を実施した。	警備、清掃、設備研修を実施することで、安心安全な施設運営に対する職員の向上につながった。
	個人情報保護	管理運営に係る情報の公開に関し、大東市の取扱いに準じて必要な措置を講じる	適正に措置を講じた。	今後も個人情報保護に万全を期す。
	情報公開	管理運営に係る情報の公開に関し、大東市の取扱いに準じて必要な措置を講じる	情報の公開はありませんでした。	今後も条例を遵守する。
	事故等への対応	・あらゆる緊急事態、不測の事態には適切な措置を講じ、関係機関への連絡を行う ・危機管理体制の構築及び対応マニュアルの作成、災害時対応訓練を実施する	マニュアル作成を行い、消防避難訓練を年2回実施。火災の覚知・現場確認、初期消火、通報・情報伝達、避難誘導、点呼・報告の訓練を実施。	引き続き職員の啓発、訓練などにより素早い対応や事故防止に努める。 また、警備員全員で新設された防犯カメラの研修を受講いたしました。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	サービス状況 （課題・達成度）
	環境問題	環境に配慮した 取組みを行う	普段の環境美化にくわえ、バ イオマスエネルギーによる電力 供給を継続する。	電力経費の削減、 CO2 排出量の削減に よる地球温暖化対策 に貢献する。

（２）利用者満足度

利用者アンケートの項目・実施結果および市民から意見・要望等については別紙のとおり

(3) 収支状況

この収支状況では、令和2年度に指定管理者に対して実施された、令和元年度分に係る「新型コロナウイルス感染症の拡大防止を理由とした施設利用の予約の取消し及び休館措置実施による利用料金の減収に係る補填料」が計上されています。令和2年度の自己評価では、単年度評価として当該金額を差し引いた収支状況に対する評価を行いました。

【収入】

(単位：千円)

項目	令和2年度	備考
指定管理料	31,248	
利用料収入	28,224	
補填料	3,052	令和2年4月～5月分 令和3年1月14日～3月7日分
補填料（令和元年度分）	1,671	令和2年2月～3月分（令和2年度実施）
その他	1,868	
収入合計（A）	64,392	

収入合計（A'）	66,063	令和2年度に実施された令和元年度分に係る補填料を含む
----------	--------	----------------------------

【支出】

(単位：千円)

項目	令和2年度	備考
人件費	16,014	
施設管理費（事務費含む）	34,936	
うち修繕費	915	
光熱水費	10,009	
その他	3,424	
支出合計（B）	64,383	

(単位：千円)

収支（A-B）	9	
---------	---	--

(単位：千円)

収支 (A' - B)	1,680	令和2年度に実施された令和元年度分に係る補填料を含む
-------------	-------	----------------------------

2. 総合評価

① 業務内容（運營業務、施設維持管理業務、施設利用等許可業務）について評価

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症が拡大し、市民会館においても約2か月に及ぶ休館や夜間の開館時間短縮、イベントの自粛要請等を余儀なくされた事により、利用者の予約キャンセルも続出いたしました。会議室の利用可能人数の半減、清掃・消毒の徹底、利用時の換気・手指の消毒への協力依頼など、感染症の拡大防止を会館運営の第一としてまいりました。自主事業についても当初計画の21企画すべてを中止いたしました。

その中でも、ソーシャルディスタンスを確保した会議室の利用促進を旨とする市民会館のパンフレットを作成し市内外の企業・団体に広く配布、3密を避けることができる広い会議室を必要とする新規利用者を獲得できた事。さらに、特別定額給付金や家賃支援給付金、持続化給付金など各種コロナ支援対策について、予約済み利用者への協力依頼を行い、長期確保した会議室をその事務局・会場として提供することができた事など、コロナ禍での市民会館の役割の一端を発揮することができたと思います。

② 業務内容（自主事業、その他業務）について評価

自主事業については、「キラリ映画鑑賞会」「ふれあい交流会」「フリーマーケット」等21企画を計画していましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点より、そのすべてを中止いたしました。次年度においても、現時点での感染状況からは少なくとも上半期の再開は難しく、感染状況を見ながら下半期から徐々に再開できるものと判断しています。

自由提案については、通年のロビー飾りつけや植栽整備に加え、重点課題である新型コロナウイルス感染症対策と音響設備の拡充といたしました。

非接触型体温計やアルコール消毒液、抗菌抗ウイルスステープなどの整備を行い、三密の回避、換気、マスク着用・手指の消毒等感染防止に向けた利用者への啓発を徹底いたしました。

また、ウィズコロナ、アフターコロナを視野に入れ、既設の音響機器資材の点検・整備を逐次行い、貸し出し用パソコンの新規導入や移動式プロジェクター、移動式スクリーンの拡充をいたしました。

利用者満足度について評価

令和2年度利用者アンケートの結果によると、

- ・利用者の年齢層は50代が29.9%と最も多く、60代27.3%、70代が19.5%となり、約65%の方が女性でした。
- ・市民会館のご利用目的としては、研修・講演会が76.5%と最も多く、次いでサークル活動の13.6%となっています。
- ・市民会館全般の使いやすさとして、満足・やや満足と評価されている方が63%、やや不満1.2%、不満との回答はありませんでした。各項目ともに満足・普通が最も多い結果でしたが、不満という意見もありましたので、改善点を見つけ出して今後の運営に活かしたいと思います。
- ・本年度の特別項目としての新型コロナウイルス感染症対策については、約70%以上の方が満足・やや満足と評価いただいています。

収支状況について評価

- ・令和2年度の年間利用件数（使用区分数）は6,139件（R1年度6,677件）、前年差▲538件、前年比91.9%、利用率が30.0%（前年差▲2.6%）と前年を下回る結果となりました。新型コロナウイルス感染症拡大の影響による予約キャンセルや休館、開館時間の短縮などが主要因となります。反面、特別給付金や家賃給付金など各種コロナ支援対策での長期会議室の提供や、企業向けにソーシャルディスタンスを確保した会議室の利用促進などにより、コロナ禍での市民会館の役割の一端を発揮するとともに、利用件数の低下に一定の歯止めをかけることができました。
- ・収入が減少する中、支出について感染症対策としての消毒・清掃費用が予算比110%と増加しましたが、提案事業費の効率的運用による減額、並びに電力供給業者変更による電気料金の減額等により、赤字運営を回避することができました。