

堺市指定管理者評価表

(評価対象期間 : 令和3年4月1日 から 令和4年3月31日 まで)

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市立ビッグバン	
(2) 施設の設置目的	
子どもに健全な遊びを与え、その健康を増進し、情操を豊かにするとともに、保護者、地域住民等による子どもの健全な育成に関する活動を支援するため	
(3) 所管部局	
泉北ニューデザイン推進室	
(4) 指定管理者名	
株式会社丹青社	
(5) 指定期間	
令和3年4月1日から令和6年3月31日まで(3年間)	
(6) 主な事業	
<ul style="list-style-type: none">・ 総合受付、案内及び駐車場、駐輪場の管理運営業務・ 館内展示、イベント及び屋外活動等の企画運営業務・ 子育て支援業務・ 集客及び広報・プロモーション業務・ 施設及び設備の維持管理業務	
(7) 施設分類	(8) 有料施設の有無
社会福祉・医療施設	有 (利用料金制)
(9) 選定方法(公募・非公募の別)	
公募	
(10) 主な利用者	(11) 市内における受益対象者数
市民・近隣市町村の住民	不特定多数(未就学児～小学生とその保護者)
(12) 近隣の類似施設	
キッズプラザ大阪、ATCあそびマーレ	

2 管理運営状況

(1) 適正な管理運営の確保

ア 取組状況

平等利用、安全確保、個人情報の保護等	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者や障がい者を対象とした利用料金の減免を実施するなど平等利用に取り組んだ。 ・遊具等の日常点検や定期点検、改修等による安全確保に加え、スタッフの防災訓練を3回実施するなど利用者の安全管理の向上を図った。 ・朝礼やスタッフ研修等において個人情報の保護などのコンプライアンス確保、障がい者・LGBTなど多様性への理解を深める取組を実施した。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	<ul style="list-style-type: none"> ・児童厚生施設については、2名の児童厚生員の配置が必要なところ、ビッグバンにおいては児童厚生員を4名配置し、より良い施設運営に努めた。 ・利用者サービスの向上を図るためスタッフへの接遇研修を行ったほか、経理研修等により管理運営スキルの向上を図った。 ・仕様及び法定の基準に基づき保守点検を行うなど、適切に施設、設備の維持管理を行った。
施設の設置目的に沿った事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響により一部実施を見合わせたイベント等もあったが、感染対策を徹底しながら、季節ごとの企画展やワークショップを実施し、子どもの夢や創造性を育むための事業を行った。
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> ・モデルロケット(火薬を用いたロケット)や親子ヨガ教室等の新たな企画を立案し、子どもの学びの充実や子育て支援につながる取組を行った。 ・1階への無料ゾーン設置に合わせ、子育て関係パンフレット等の配架コーナー設置し、子育て世帯への情報提供を行った。

イ 市による状況分析

大阪府から施設の移管を受け、堺市立ビッグバンとして運営を開始した初年度であり、また、新型コロナウイルス感染症の影響による休館等も発生する等、非常に施設運営が難しい状況であったが、利用人数制限や施設の消毒等により感染防止対策を徹底し、また、施設特性に応じた新たな企画を立ち上げ、施設の魅力を向上させる取組を行った。

(2) 利用者サービスの向上

ア 利用状況

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
指定管理者名				株式会社丹青社	株式会社丹青社
利用者数(単位:人)				103,097	—
稼働率(単位:%)				—	—
利用者満足度(単位:%)				95.0	—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進、自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・季節ごとの企画展や参加型のワークショップを充実させることで、来館者から高い満足度を得ることができた。 ・自主事業では、お菓子の自動販売機やカプセルトイ機の設置など利用者層に合わせた商品を充実させサービスの向上を図った。 ・利用者の利便性の向上を図るため、HP・パンフレットを見やすくリニューアルしたほか、Instagram・Youtubeチャンネルを開設し、SNSを用いた積極的な情報発信を行った。 ・市立学校園を初めとした多くの施設でチラシやパンフレットを配架・配布し、アナログ、デジタルの両面からの積極的なプロモーションを行った。
意見・苦情・要望等への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・意見、苦情、要望については、朝礼等で速やかにスタッフ間の情報共有を行い、改善や企画につなげるなど適切な対応を行った。
その他特筆すべき取組	PayPayの導入

ウ 市による状況分析

充実したワークショップの展開や企画展示のほか、決済方法の拡充やいただいた要望等に対する迅速な対応等、利用者サービスを向上させる取り組みを積極的に行い、高い利用者満足度を獲得した。また、休館期間がなければ来館者数目標を達成していたものとみられるが、これは、新型コロナウイルス対策を徹底しながら各種媒体を活用した積極的なプロモーションを行う等、ウィズコロナを意識した取り組みを進めたことが施設の周知及び来館者数の回復に寄与したものと考えられる。

2 管理運営状況

(3) 収支

ア 収支状況

(単位:円)

■ 指定管理業務

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度 (予算)
指定管理者名					株式会社丹青社	株式会社丹青社
収入	指定管理料				157,687,200	147,000,000
	利用料金				69,528,512	101,700,000
	負担金				0	0
	その他				412	0
合 計					227,216,124	248,700,000
支出	人件費				57,134,720	68,000,000
	委託料				54,117,762	56,670,000
	総支出額に占める 委託料の割合				23.2%	22.8%
	修繕費				1,433,220	3,000,000
	光熱水費				64,229,571	70,000,000
	その他				55,933,897	51,030,000
合 計					232,849,170	248,700,000
収支差額					-5,633,046	0
(市への納付金の額)					0	0
(徴収委託の場合の徴収額)					-	-

■ 自主事業 (有)

(単位:円)

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度 (予算)
収 入				3,625,326	4,800,000
支 出				2,332,394	4,800,000
収支差額				1,292,932	0
(市への納付金の額)				-	-

イ 取組状況

経費の縮減、経理事務	新型コロナウイルス感染症の影響により、入館者数が目標に届かない状況であったため、光熱水費や人件費等の削減により支出の抑制に努めた。
------------	---

ウ 市による状況分析

新型コロナウイルス感染症の影響により入館者が減少し、利用料金収入が目標の約70%となったことから、収支状況は赤字となったものの、光熱水費や人件費等の削減により支出を抑制した。

3 目標管理、総合評価

(1) 目標管理

ア 仕様書で定める目標の達成状況

■ 適正な管理運営の確保

指標	目標	実績
入館者数	250,000人以上	103,097人
団体入館者割合	年間入館者数の25%以上	20.52%

■ 利用者サービスの向上

指標	目標	実績
入館者満足度	80%以上	子ども95%、大人94%

■ 収支

指標	目標	実績
指定管理業務の収支	黒字	赤字

イ 市による状況分析

新型コロナウイルス感染症の影響により、来館者数及び団体入館者割合、収支の目標は達成できなかったが、充実したワークショップや企画展示の展開により、来館者満足度は目標を大きく上回った。

(2) 総合評価

目標の達成状況のほか、管理運営状況も含め、以下の評価基準により総合的に評価を行う。

	指定管理者	所管課
評価	B	B
評価の理由	新型コロナウイルス感染症の影響による、施設の休館やイベント・ワークショップの人数制限、団体利用のキャンセル等により、入館者数・団体入館者割合や収支黒字の目標は達成できなかったが、魅力ある企画展示やワークショップ等の提供のほか、ホスピタリティある対応や施設の安全確保の徹底等に努めることで、目標を上回る利用者満足度を得ることができた。	新型コロナウイルス感染症の影響により、来館者数等の目標は未達となったが、YoutubeやInstagram等の新たな媒体を用いた広報により、入館者を増加させる取組を積極的に行っており、また、多様な団体との連携による充実したワークショップ等の展開等により目標以上の利用者満足度を得ることができたこと等から水準どおり適正な管理運営を行ったと評価した。
今後の取組	引き続き、安全安心な運営や施設の適正管理を行うとともに、新型コロナウイルス感染症の状況を注視し、イベント等の再開などアフターコロナ時代にマッチした運営ヘシフトを検討する。「継続することで集客につながるもの」「刷新することで集客につながるもの」を見極め、バランスを考慮し、時代に合わせフレキシブルに対応を行う。	引き続き、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえた利用者の安全確保を徹底し、多様な団体との連携により子どもの健全育成や子育て支援につながるワークショップ・イベントを展開することで、新たな来館者・リピーターの獲得やさらなる来館者の満足度向上に資する取組を期待する。

評価基準	A	仕様書で求める目標や水準を上回る管理運営がなされ、優良であるもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の管理運営がなされ、適正であるもの
	C	管理運営が仕様書で求める目標や水準を下回っており、努力が必要であるもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要であるもの