

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	
堺市立歴史文化にぎわいプラザ	
(2) 施設の設置目的	
堺の歴史・文化資源の紹介を通じて、本市の魅力ある文化を発信し、及び振興することにより、都市魅力の向上及びまちのにぎわいの創出を図るため	
(3) 所管部局	
文化観光局 観光部 観光推進課	
(4) 指定管理者名	
SAKAI縁プロジェクト (公益社団法人堺観光コンベンション協会、大阪ガスビジネスクリエイト株式会社、南海ビルサービス株式会社)	
(5) 指定期間	
令和2年4月1日から令和7年3月31日まで(5年間)	
(6) 主な事業	
<ul style="list-style-type: none">施設運營業務集客・にぎわい創出業務広報・プロモーション業務	
(7) 施設分類	(8) 有料施設の有無
文化・教育施設	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・市外からの観光客	不特定多数
(12) 近隣の類似施設	
堺市博物館	

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"> ・消防署に協力を依頼し、通報・初期消火・避難誘導等について消防訓練を実施した。 ・けがや急病人等の対応に備え、応急処置、救命措置・AED使用方法の再確認を行った。 ・eラーニングを活用し「個人情報保護教育」、「情報セキュリティ教育」について職員研修を実施した。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	<ul style="list-style-type: none"> ・専門講師による接客時の身だしなみ、表情、挨拶、言葉遣い、立振舞いなどの接客・CS研修を実施した。倫理観の醸成を目的に、守るべき事項の基本研修や「コンプライアンス事例集」を用いた研修を実施し、コンプライアンスの重要性を再認識した。 ・茶庭の苔の枯損箇所について、苔の張替え及び土壌改良を実施し、適切な管理を行った。
施設の設置目的に沿った事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・年度事業計画書で企画した事業については、施設の休館の影響があったものの、時期を延期するなどし、予定どおり実施した。 ・利用者の意見を取り入れながら、随時、施設の目的に沿った改善を行うことで、事業を重ねるたびに利用者満足度の向上につなげた。
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年1月より立礼呈茶・お点前体験を再開し、新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、安全・安心な茶の湯体験事業を実施した。

イ 市による状況分析

- ・新型コロナウイルス感染症対策を徹底しつつ、事業の実施時期の延期や手法の変更などを行い、適切に施設の管理運営に取り組んできた。
- ・接客・CSやコンプライアンス・人権、個人情報などについての職員研修を積極的に推進し、来館者満足度や利用者の安全確保に努めた。

(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	堺市立歴史文化にぎわいプラザ運営グループ	堺市立歴史文化にぎわいプラザ運営グループ	SAKAI縁プロジェクト	SAKAI縁プロジェクト	SAKAI縁プロジェクト
利用者数(単位:人)	294,891	274,567	125,879	102,117	—
稼働率(単位:%)	47.6(講座室)	29.2(講座室)	19.9(講座室)	31.6%(講座室)	—
利用者満足度(単位:%)	78.0	73.0	96.0	94.1	—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進	利用者サービスの向上のため、グッズショップにおいて和菓子、古墳グッズや酒類などの堺にゆかりのある商品の取扱いを拡充し、新たにさかい利晶の杜オリジナル商品の販売を開始した。
意見・苦情・要望等への対応	来館者からの意見や要望をアテンダントスタッフが記録し、定例会議等で情報共有を行った。いただいた意見を運営に活かし、高齢の方にも消毒液が使用しやすいよう、足踏み式からセンサー式に変更し、より快適な施設環境の提供に努めた。
その他特筆すべき取組	なし

ウ 市による状況分析

利用者意見を随時施設運営に反映させるとともに、研修による職員の接客能力の向上やグッズショップの商品取扱いの拡充などに取り組んだことで、利用者満足度の向上が図られた。

2 管理運営状況

(3) 収支

ア 収支状況

(単位:円)

■指定管理業務

指定管理者名		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)
堺市立歴史文化にぎわいプラザ運営グループ		堺市立歴史文化にぎわいプラザ運営グループ	堺市立歴史文化にぎわいプラザ運営グループ	SAKAI縁プロジェクト	SAKAI縁プロジェクト	SAKAI縁プロジェクト
収入	指定管理料	211,500,000	214,993,600	220,698,299	216,286,440	216,000,000
	利用料金	42,716,720	41,533,100	15,477,387	20,070,070	63,100,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他	878,917	206,180	2,029,205	754,866	1,000,000
合計		255,095,637	256,732,880	238,204,891	237,111,376	280,100,000
支出	人件費	110,177,882	108,158,633	76,799,805	96,591,584	104,460,000
	委託料	8,553,600	8,632,800	1,835,348	8,529,628	20,048,000
	総支出額に占める委託料の割合	3.3%	3.3%	0.8%	3.6%	7.2%
	修繕費	3,369,219	5,512,325	3,002,161	3,001,462	3,000,000
	光熱水費	20,697,512	18,866,127	15,371,716	13,079,274	15,756,000
	その他	115,105,838	121,475,926	140,540,329	118,329,246	136,836,000
合計		257,904,051	262,645,811	237,549,359	239,531,194	280,100,000
収支差額		-2,808,414	-5,912,931	655,532	-2,419,818	0
(市への納付金の額)		0	0	327,766	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	13,643,708	12,843,768	10,100,113	8,730,688	31,174,000
支出	16,446,860	16,015,621	11,411,459	7,158,299	29,819,000
収支差額	-2,803,152	-3,171,853	-1,311,346	1,572,389	1,355,000
(市への納付金の額)	224,541	223,435	328,168	545,352	270,115

イ 取組状況

経費の縮減、経理事務	<ul style="list-style-type: none"> 施設の休館により、利用料金収入が減少し、収支差額がマイナスとなったが、軽易な修繕や植栽管理を職員が自ら行うことにより、支出を抑制した。 指定管理料には市の休館等指示で還付した令和3年度の利用料金等相当分として市が支払った43,740円を含む。
------------	--

ウ 市による状況分析

市からの指示による施設の休館、呈茶サービスの休止、イベントの延期・中止等により、来館者数が減少し、利用料金収入が減少したが、軽易な修繕や植栽管理を指定管理者が行うことにより、支出の抑制を行った。

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
集客・賑わい創出業務の実施件数(100名以下)	20件以上	24件
集客・賑わい創出業務の実施件数(100名以上)	4件以上	14件

■ 利用者サービスの向上

指標	目標	実績
年間来館者数	30万人以上	102,117人
有料来館者数	9万人以上	22,891人
来館者満足度	80%以上	94.1%

■ 収支

指標	目標	実績
利用料金収入	50,000千円以上	20,070,070円

イ 市による状況分析

臨時休館や呈茶サービスの休止により、来館者数や利用料金収入は目標に届かなかったが、来館者へのサービス向上を徹底することで、高水準の来館者満足度を実現しており、指定管理者の各種取組が成果に寄与しているものとする。

(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	臨時休館や呈茶サービスの休止、旅行の自粛等により、来館者数に大きな影響がでたため、目標には届かなかった。しかし、秋季・冬季におけるイベントや企画展により来館者数の積上げをすることができた。来館者へのサービスの向上を徹底した。	利用者数及び利用料金収入の目標は未達となったが、自主事業であるグッズショップにおいて販売商品を拡充するなどし、来館者の獲得及び満足度の向上に積極的に取り組んだ。
今後の取組	さかい利晶の杜が堺の周遊観光が始まる場所として認識してもらえるよう、企画の提案・実施及びPRを積極的を行い、さらなる来館者数の増加・満足度の向上を図る。	引き続き、安心・安全に来館することができる環境を整備するとともに、来館者の意見を反映させた取組の実施により、新規来館者の獲得と利用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