

指定管理者評価表

様式1

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市原池公園体育館、原池公園スケートボードパーク、陶器スポーツ広場(陶器テニスコート、陶器野球場)	
(2) 施設の設置目的	
市民の体育、スポーツ及びレクリエーションの振興を図り、健康及び体力の増進に資するため設置	
(3) 所管部局	
文化観光局 スポーツ部 スポーツ施設課	
(4) 指定管理者名	
ミズノグループ (美津濃株式会社、ミズノスポーツサービス株式会社、大林ファシリティーズ株式会社大阪支店、利晃建設株式会社)	
(5) 指定期間	
平成23年4月1日から平成28年3月31日まで5年間	
(6) 主な事業	
①施設の管理運営に関する業務(使用申込の受付等・利用料金の徴収・施設、設備、器具及び備品の維持管理・利用案内等に関する業務) ②自主事業の企画及び実施に関する業務(スポーツ教室の企画及び実施・トレーニング事業の実施・その他の指定管理者が提案し行うスポーツ振興事業) ③公園施設の管理許可による駐車場管理業務 ④その他の業務(職員の雇用、配置、研修・施設内の目的に適したスペースの利用・目的外使用の取扱い・文書管理・業務報告・統計資料等の作成・関係機関等の連絡調整、スポーツ行政等への協力・緊急時等への対応・指定期間終了にあたっての業務、利用者情報等の引継ぎ)	
(7) 有料施設の有無	
有(利用料金制)	
(8) 公募・非公募の別	
公募 (非公募の場合はその理由)	
(9) 主な利用者	(10) 市内における受益対象者数
市民	不特定多数
(11) 近隣の類似施設名	

2 管理運営状況

(原池公園体育館他)

(1) 特筆すべき事項(地域貢献等の実績、取組、成果等)

市民参加型の「原池フェスタ」では、プロバスケットチームの大阪エヴェッサによるクリニック、チアスクール生の発表会、ニュースポーツの体験会、親子で遊ぼう、クイズラリーなど行うとともに、近隣の幼稚園・保育所のご協力のもと900枚の絵の展示も行い、普段体育館に足を運ぶ機会の少ない方々に喜んでもらい、体育館の認知度向上にも取り組んだ。また継続した取組として、JWA認定のウォーキングステーションの認定を取得し館独自で作成したマップも都度見直しを行い安全にご利用いただけるよう努めている。地域貢献の取組みとして月に一度体育館周辺道路及び公園部分の清掃を継続して実施。災害時に地域の防災施設としての役割を果たせるよう、自主的に飲料水を備蓄している。

(2) 利用者サービス

	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度
指定管理者名	ミズノグループ	ミズノグループ	ミズノグループ	ミズノグループ	ミズノグループ
ア 利用者数(人)	120,133	130,622	172,099	187,876	/
イ 稼働率(%)	別紙のとおり	別紙のとおり	別紙のとおり	別紙のとおり	
ウ 利用者満足度(%)	—	接客対応の満足度48%	接客対応の満足度77%	接客対応の満足度79%	

「利用者サービス」における市による状況分析

体育館・陶器スポーツ広場・スケートボードパークのそれぞれの施設の平日・昼間の利用促進に重点を置きプログラムを企画実施し、利用者増加に努めた。

(3) 収支状況

		H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度(予算)
ア 収入	指定管理料	62,954,000	60,754,000	49,074,800	50,579,000	49,339,000
	利用料金	37,714,380	42,007,050	52,666,590	57,703,210	57,410,000
	負担金	0	0	0	0	
	その他収入	1,355,460	2,357,591	4,372,554	6,317,924	3,540,000
合計		102,023,840	105,118,641	106,113,944	114,600,134	110,289,000
イ 支出	人件費	28,291,073	38,241,044	27,906,343	44,276,362	46,334,000
	委託料	38,277,000	35,775,724	49,733,671	52,656,999	30,900,000
	経費	27,554,781	28,851,974	34,068,091	36,961,888	33,055,000
合計		94,122,854	102,868,742	111,708,105	133,895,249	110,289,000
ウ 収支差額		7,900,986	2,249,899	-5,594,161	-19,295,115	0
エ 市への納付金等		—	—	0	0	0
オ 徴収委託等の場合の徴収額等		—	—	—	—	—

「収支状況」における市による状況分析

収入は予算に対して増額となったが、支出においては消耗品費の削減はあったものの、電気料金の増加や事業所税が課税対象となるなど削減が困難な項目が増加した。

(1)適正な管理運営の確保

目標管理	評価の指標	利用者満足度	(設定理由) 適切な管理運営が確保できているかが利用者満足度に現れるため
	目標	各利用者別 接客対応70%	(設定理由) 利用者満足度(接客対応)が如実に現れるため
	実績	専用利用 満足64% やや満足13% 不満0% 共用利用 満足53% やや満足5% 不満0% スクール 満足61% やや満足16% 不満0% トレーニング 満足48% やや満足24% 不満0%	(分析) 満足・やや満足を合わせた評価がいずれも70%近い数字となり、概ね目標を達成できた。
	目標設定における他都市等比較参考値又は参考事例		

体育館利用者 	スクール
------------	----------

平等利用、維持管理、人員配置、事故対応、安全・緊急時対策等に関する特記事項	ミズノ社内のリスクマネジメントDBを活用し、他施設での事例を水平展開し事故回避に努めており、AEDを使用した救命救急講習会を在籍者全員が受講した。
---------------------------------------	---

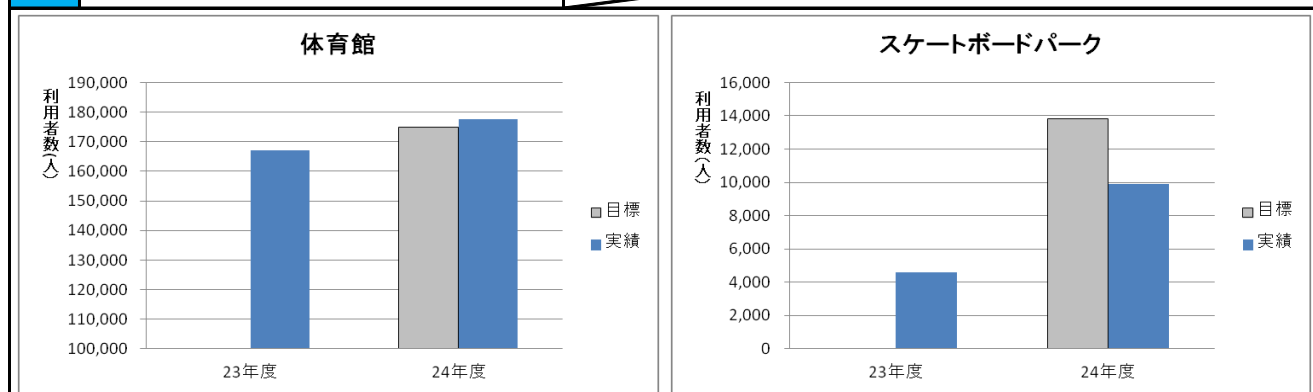
利用者等からの意見・要望・苦情等とその対応	警備職員が巡回中に女子更衣室前に立っていたことが、利用者からの苦情となり、利用者から内容を丁寧に聞き取った結果、職員の配置換えの対応を行った。
-----------------------	---

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価		
	評価	A		A	
	具体的な理由	<ul style="list-style-type: none"> 「安全・公平性・快適性」に重点を置いた運営に努めた。 既存施設を大切に、経年劣化によるリスクを事前に予防するため、日々全職員が連携し危険箇所の点検や巡回を行い早期発見に努めている。 接客対応研修(電話受付、施設対応など)に力を注ぎ、利用者満足度の高い対応に努めた。 トレーニングジムでは高齢者の利用割合が高いため、常に職員が利用者の健康状態に注意し適時適切なアドバイスを行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の申込み受付業務等は、公平・適正に利用機会が提供された。 館長・チーフ会議等を通じて、利用者の要望や課題を共有するなど、問題の早期解決を図るための管理運営の基本姿勢は適切である。 個人情報については、保護規程に基づき職員や委託先も情報管理を適正に管理している。 苦情対応として利用者に丁寧に聞き取りを行い解決に努めた。 		
対応策等	苦情・要望については、常に利用者の立場となり安心・安全に気持ちよくご利用いただけるよう今後も努めていく。	大会開催時、利用者が負傷した際に大会責任者と連携し、適切に対応している。スケートボードパークにおいては今後とも継続して職員が巡回し安全管理の徹底を図っていただきたい。			

- AAA: 仕様書の内容や目標を大幅に上回る成果があり、特に優れているもの
- AA : 仕様書の内容や目標を上回る成果があり、優れているもの
- A : 概ね仕様書の内容や目標どおりの成果があり、適正なもの
- B : 仕様書の内容や目標を下回り、努力が必要なもの
- C : 管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(2) 利用者サービスの向上への取組

目標管理	評価の指標	利用人数の前年比増加	(設定理由) 利用者サービスの向上が数字に現れるため
	目標	利用者数 体育館等 17.5万人 スケートボードパーク 1万人	(設定理由) 体育館・トレーニングジム・陶器スポーツ広場・パークそれぞれの利用者を増やすことにより24年度比1万人の利用者増をめざします。
	実績	体育館 177,631人 スケートボードパーク 10,245人	(分析) 目標利用者数を上回った。また、前年度比較で1.5万人利用者が増加した。
	目標設定における他都市等比較参考値又は参考事例		



利用者サービス、利用促進、自主事業、人権尊重に配慮した情報提供、利用者意見・要望の反映等に関する特記事項	体育館利用が初めての方やOPASシステムの利用が不得手な方などにも理解しやすい案内を心がけた。
--	---

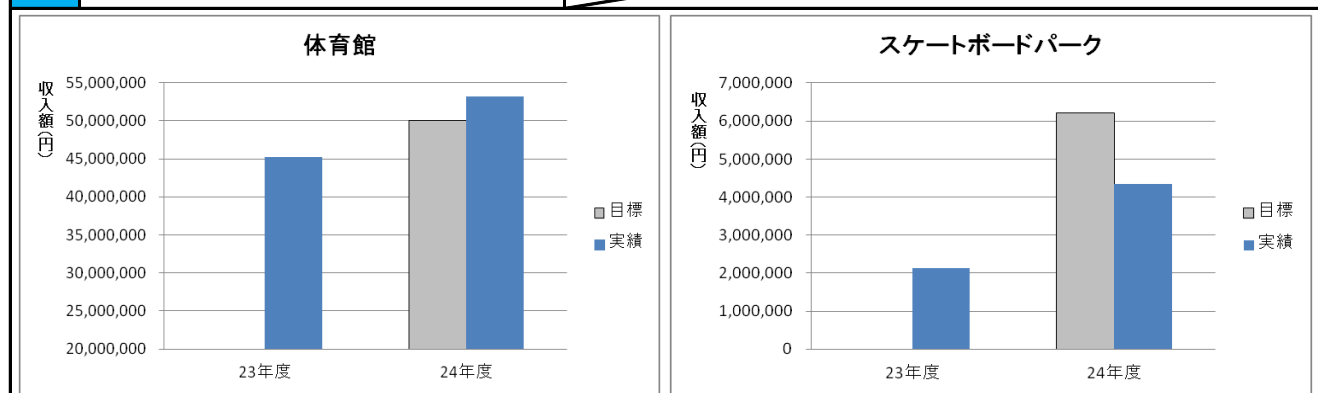
利用者等からの意見・要望・苦情等とその対応	教室利用者アンケートを実施し、収集した意見や要望を分析したのち、改善方法などを随時検討し対応した。
-----------------------	---

評価等	指定管理者の自己評価	市の評価
	評価	A
具体的な理由	<ul style="list-style-type: none"> 参加者の性別・年齢・体力の有無や目的に応じたイベントを企画・開催した。 誰もが参加できる講習や興味・関心を持っていただけるイベントを開催することで施設利用機会の創出に努めた。 スポーツスクールに限り、鴨谷体育館・初芝体育館とは運営協力をし同一種目であれば相互利用を可能にし会員の利便性を向上させた。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の要望を反映したイベントにするため年度当初に提出している自主事業の内容の見直しを行った。 教室アンケートの終了後に全ての講師との面談を実施し利用者の意見を伝え改善に努めている。 スケートボードパークは、小学生利用者の保護者ともコミュニケーションを図り関係を築くことに努めている。
対応策等	<p>今後も、利用者ニーズを把握するため教室アンケートはこまめに実施し、可能な限り意見・要望を反映させることに努める。</p> <p>トレーニングジムは利用者の要求・要望が高いため、対応できるよう専門知識習得だけでなく、幅広い知識を得るための研修を開催するなどにより高いサービス提供を目指していく。</p>	<ul style="list-style-type: none"> スケートボードパークは、小学生等の利用者確保に努めるなど、継続した利用者の確保に努めていただきたい。 前年度から継続して実施している地域への取組(体育館周辺道路及び公園部分の清掃)を今後も実施していただきたい。

- AAA: 仕様書の内容や目標を大幅に上回る成果があり、特に優れているもの
- AA : 仕様書の内容や目標を上回る成果があり、優れているもの
- A : 概ね仕様書の内容や目標どおりの成果があり、適正なもの
- B : 仕様書の内容や目標を下回り、努力が必要なもの
- C : 管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(3) 収支の実績

目標管理	評価の指標	利用料金収入	(設定理由)	利用促進が図られた結果が、反映されるため
	目標	利用料金 体育館等 50,000,000円 スケートボードパーク 6,210,000円	(設定理由)	年度計画 53,800,000円(パーク含む)ですが、パークの目標金額の見直しを行いました。パーク 3,800,000円→6,210,000円(2,410,000円増)
	実績	体育館等 53,214,510円 スケートボードパーク 4,488,700円	(分析)	体育館等は目標金額を約320万円上回った。前年度比較で約500万円増収となった。
	目標設定における他都市等比較参考値又は参考事例			



収入増加のための取組、収支状況、経営状況、経理事務等に関する特記事項	トレーニングジム会員のニーズを把握し、新たなサービスプログラムを取入れたことで、入会の増加と継続率を向上することができた。
------------------------------------	---

利用者等からの意見・要望・苦情等とその対応	
-----------------------	--

評価等	指定管理者の自己評価	市の評価
	評価	B
具体的な理由	<ul style="list-style-type: none"> ・収入は、予算に対して4%増となったが、全体収支としては、▲19,170,000円と大幅な赤字である。 ・光熱水費決算額が5,120,260円増加となった理由は、冷暖房期間の施設利用者増加および熱中症対策のために冷暖房期間外であっても空調稼働させたことによる増加であり、削減できない要因と考える。 ・ミズノ現金管理マニュアルを活用し適切な管理を行い、2回/年は本社内部監査が義務づけられ改善を指摘された問題点はなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・モニタリングから利用者特性の把握に努め、企画した平日昼間の利用促進プログラムや高齢者向けプログラム、トップアスリートによる教室、イベント「原池フェスタ」の実施など利用促進に取り組んでいる。
対応策等	利用者サービスを保ちながら光熱水費の経費削減と構成企業との委託料の契約見直しを検討していく。	光熱水費及び委託料の削減だけでなく、利用料金収入の安定した確保に取り組んでいただきたい。

- AAA: 仕様書の内容や目標を大幅に上回る成果があり、特に優れているもの
- AA : 仕様書の内容や目標を上回る成果があり、優れているもの
- A : 概ね仕様書の内容や目標どおりの成果があり、適正なもの
- B : 仕様書の内容や目標を下回り、努力が必要なもの
- C : 管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

原池公園体育館 利用率

※トレーニング室、研修室を除く

(単位：%)

施設名	室名	区分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
原池公園体育館	大アリーナ	平日	79.7	78.9	81.8
		土日祝	93.6	96.4	97.3
		計	84.4	84.8	86.9
	中アリーナ	平日	75.4	75.7	80.2
		土日祝	94.5	95.6	95.6
		計	81.8	82.3	85.2
	小アリーナ	平日	85.8	99.3	99.2
		土日祝	98.5	89.9	91.9
		計	94.2	96.2	96.8
	多目的室	平日	48.5	53.0	48.3
		土日祝	92.7	97.7	98.6
		計	63.3	68.0	64.8
陶器野球場	平日			18.2	
	土日祝			78.9	
	計			37.4	
陶器テニスコート	平日			72.4	
	土日祝			94.8	
	計			79.6	

※平成22年度までは陶器野球場・陶器テニスコートは初芝体育館の管理区域