

## 指定管理者評価表

様式1

## 1 基本情報

<b>(1) 公の施設の名称</b>	
堺市家原大池体育館、みなと堺グリーンひろば	
<b>(2) 施設の設置目的</b>	
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	
<b>(3) 所管部局</b>	
文化観光局 スポーツ部 スポーツ施設課	
<b>(4) 指定管理者名</b>	
シンコースポーツ・アズビル共同事業体 (シンコースポーツ株式会社大阪支店、アズビル株式会社ビルシステムカンパニー関西支社)	
<b>(5) 指定期間</b>	
平成27年4月1日から平成32年3月31日まで(5年間)	
<b>(6) 主な事業</b>	
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・堺市スポーツ施設情報システムに関する業務・コミュニティスポーツ用具の貸し出し・利用案内等に関する業務・その他の事業実施に関する業務) 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・トレーニング講習の実施・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)	
<b>(7) 有料施設の有無</b>	
有(利用料金制)	
<b>(8) 公募・非公募の別</b>	
公募	
<b>(9) 主な利用者</b>	<b>(10) 市内における受益対象者数</b>
市民	不特定多数
<b>(11) 近隣の類似施設名及び当該施設の評価に用いられている指標</b>	
無	

## 2 管理運営状況

## (1) 特筆すべき事項(地域貢献等の実績、取組、成果等)

昨年度からの小アリーナ天井工事において、ペンキの臭いの影響で利用者に迷惑をかけることもあったが、迅速かつ適切に対応し大きなトラブルなく終了することができた。また、新規利用者獲得や既存の利用者へのキャンペーン等を積極的に取り組み、利用者を増やすことができた。特に昨年度から減少していた、トレーニング室利用者においては重点的に対策を取り、少しずつではあるが成果が出てきている。

## (2) 利用者サービス

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
指定管理者名	公益財団法人 堺市教育ス ポーツ振興事 業団	シンコース ポーツ・アズ ビル共同事業 体	シンコース ポーツ・アズ ビル共同事業 体	シンコース ポーツ・アズ ビル共同事業 体	シンコース ポーツ・アズ ビル共同事業 体
ア 利用者数 (人)	283,624	272,694	257,537	269,530	/
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 (%)	窓口対応については、「よい」以上の評価が94.6%	窓口対応については、「よい」以上の評価が89.3%	窓口対応については、「よい」以上の評価が89.9%	窓口対応については、「よい」以上の評価が88.0%	

「利用者サービス」における市による状況分析 受付やスタッフに対する評価について、「よい」以上が90%を超えており、接客の評価の高さがうかがえる。

## (3) 収支状況(単位:円)

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度(予算)
ア 収入	指定管理料	107,692,000	86,000,000	85,917,600	86,000,000	86,000,000
	利用料金	47,390,320	47,427,060	46,220,330	47,044,190	49,500,000
	負担金	0	0	0		
	その他収入	482,523	674,836	1,358,113	1,377,082	2,041,000
合 計		155,564,843	134,101,896	133,496,043	134,421,272	137,541,000
イ 支出	人件費	38,268,588	41,871,040	40,745,375	36,371,429	47,050,000
	委託料 ( )内は総支出額 に占める委託料の割合	54,966,809 (37.3%)	18,549,169 (15.1%)	21,648,883 (17.2%)	17,162,060 (14.5%)	22,000,000 (16.0%)
	その他経費	54,283,205	62,627,330	63,798,235	64,938,067	68,491,000
合 計		147,518,602	123,047,539	126,192,493	118,471,556	137,541,000
利用者一人当たりの支出額		520	451	490	440	—
ウ 収支差額		8,046,241	11,054,357	7,303,550	15,949,716	0
エ 市への納付金の額		1,631,186	—	—	—	—
オ 徴収委託の場合 の徴収額		—	—	—	—	—

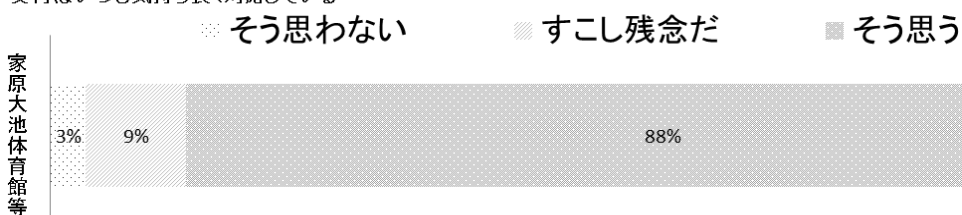
「収支状況」における市による状況分析 利用料金収入は、予算額を下回ったものの、昨年より増額。人件費・委託料ともに昨年より減少しており、収支は黒字である。

### 3 目標管理、評価等

#### (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) 利用者ニーズを把握することが、適正な管理運営ができてきているかの判断基準となるため
	目標	接客対応について、「よい」と答えた人が80%以上	(設定理由) 年度計画書であげた利用者満足度80%を目指す
	実績	スタッフの接客対応について、利用者満足度88%	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 スタッフの受付対応について、目標を上回ることができた。

受付はいつも気持ち良く対応している



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	公共施設の運営において重要な平等・公平な運営ができるスタッフを配置し、日々の巡回点検による安全点検をおこなった。
---------------------------------------	--

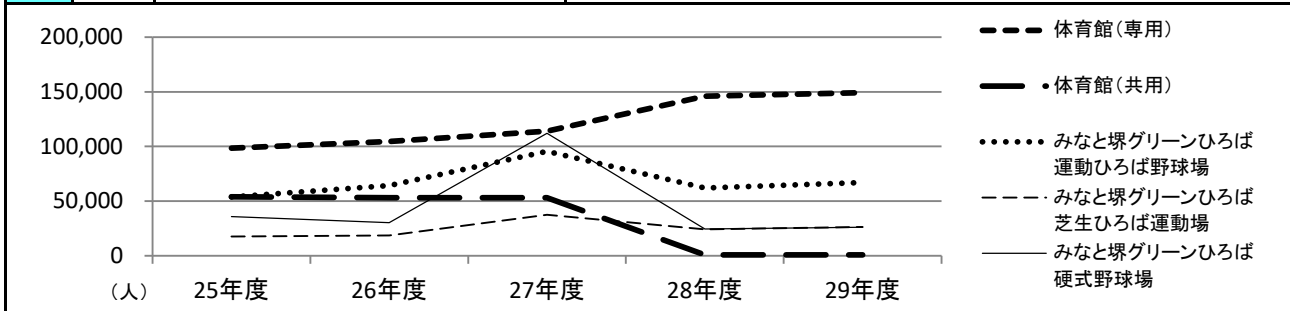
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	利用者からの意見、苦情等を真摯に受け止め、「迅速な行動」、「誠実な対応」、「明確な説明」をこころがけて対応した。
-----------------------	--

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	28年度に引き続き小アリーナ天井工事が行なわれ、ペンキ等による異臭についての苦情も出たが、適切に対応することができた。また、接客において“利用者とのつながり”を大切にし、スタッフ一人一人が意識を高く持ち利用者と接することができた事が、目標を上回ることができた理由と考えている。	28年度から続いていた小アリーナの天井工事があったが、職員の適切な対応により、大きなトラブルもなく、利用者満足度は目標を達成した。
対応策等	今後も利用者が「安全・安心」にスポーツに取り組んでいただけるような運営と利用者の意見に誠実に対応する事で、さらに利用者満足度の向上を目指す。	今後も、利用者満足度を向上するために、定期的な職員研修の実施や、利用者意見の聴取に努めること等に励んでいただきたい。	

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(2)利用者サービスの向上への取組

<b>目標管理</b>	評価の指標	利用人数の目標達成	(設定理由) 利用者サービス向上により施設利用者の増加が図れるため
	目標	施設利用人数263,000人 スポーツ教室事業参加者数23,000人	(設定理由) より多くの方に利用してもらうために、前年比2%増を目標とする
	実績	平成29年度 施設利用者数 269,530人 (目標人数2%増) スポーツ教室事業参加者数23,779人	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 さまざまなキャンペーン等の取組みにより、目標を達成することができた。



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	今まで行っていなかった、トレーニング室の新規利用者獲得のキャンペーンや新規事業・イベントを実施し利用促進を図った。
--	---

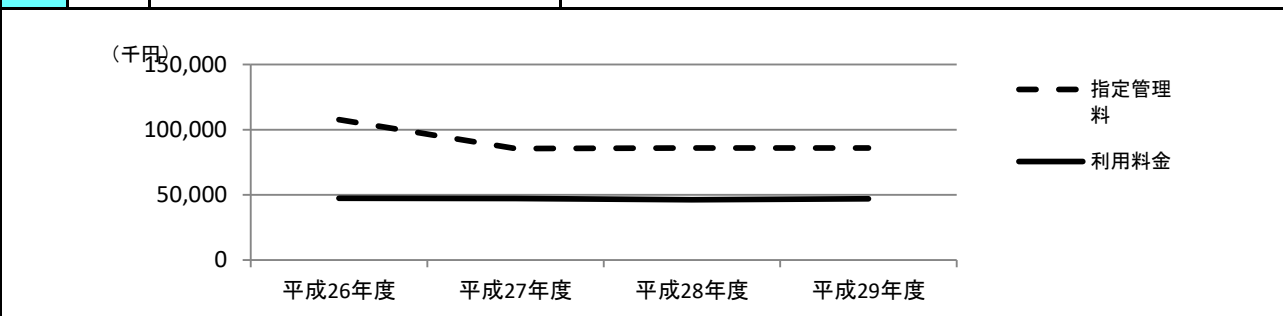
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	体育館アンケートで利用者の意見を聞くとともに、普段からの利用者とのコミュニケーションを大切に「迅速な行動」「誠実な対応」に努めた。
-----------------------	---

<b>評価等</b>	指定管理者の自己評価		市の評価		
	評価	A		A	
	具体的な理由	専用利用の利用者人数は大会規模や天候により大きく影響されるが、自主事業ともに目標を上回ることができた。昨年度からの課題であったトレーニング室の利用者については、利用人数自体は大きな変化はないものの、下半期より実施しているキャンペーンの効果で少しずつ人数は増加している。	小アリーナ天井工事の影響が懸念されたが、専用利用の利用者数は昨年度を上回っている。自主事業では、子ども向けの教室を増やし、子どもにスポーツに触れさせる機会づくりができている点は評価できる。トレーニング室利用者は昨年引き続き、減少している点が課題である。		
対応策等	引き続き、トレーニング室の利用者獲得に力を入れていきたい。また、みなと堺グリーンひろばにおいても利用促進を図っていきたい。	みなと堺グリーンひろばの平日の利用率が低いので、トレーニング室の利用と同様に、稼働率向上に向けた取り組みを積極的に行っていただきたい。			

<b>評価基準</b>	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(3) 収支の実績

目標管理	評価の指標	利用料収入	(設定理由) 利用者サービス向上により施設利用者の増加が図れるため
	目標	利用料金収入48,200,000円	(設定理由) より多くの方に利用してもらうため、前年度より900,000円増加を目指す。
	実績	平成29年度利用料金 47,044,190円 (目標金額2.5%減)	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 目標は達成できなかったが、目標の約97.5%を達成できた。



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	新規キャンペーンや新規事業を積極的におこない、支出を抑えるため経費削減に努めた。
------------------------------------	--

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	特になし
-----------------------	------

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	B	B	B
	具体的な理由	昨年度より、収入は増加したものの、天候の影響により、利用料収入の減があったこと、大アリーナにおいて空きが出た時期が一時有り、目標に届くことができなかった。支出面においては、効率よく人員を配置することで人件費の削減と委託料においても削減することができたため、収支決算額は黒字となった。	利用料金収入は、横ばいで目標には達成しなかったが、支出面では、特に人件費・委託料において大幅に削減できており、経費削減に努めているといえる。	
対応策等	トレーニング室の利用料金収入の増加に重点をおいた運営と利用率の低い施設の利用促進を図ることで、収入増加に努めたい。また、支出面でもスタッフの努力により、これまでのサービス水準を保ったままさらなる経費削減に努めていきたい。	年々減少傾向にある、トレーニング室の利用料金収入の増加と、みなと堺グリーンひろばの平日利用率の増加に向けて、創意工夫を図られたい。		

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

家原大池体育館 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25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
家原大池体育館	大アリーナ	平日	91.8	89.9	86.8	89.8	87.1
		土日祝	98.5	98.1	98.7	99.1	98.6
		計	94.1	92.6	92.5	94.6	93.0
	小アリーナ	平日	92.3	91.8	87.1	56.9	81.6
		土日祝	97.3	97.5	95.7	78.6	98.2
		計	94.0	93.6	91.1	65.8	88.9

みなと堺グリーンひろば

単位 (%)

施設名	区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
運動ひろば野球場	平日	1.0	3.2	2.0	2.0	4.1	
	土日祝	83.3	71.4	72.1	77.7	71.1	
	計	25.1	24.1	24.4	26.0	27.3	
芝生ひろば運動場	平日	0.1	17.7	1.6	0.7	4.5	
	土日祝	50.7	45.0	44.9	48.5	52.1	
	計	15.1	15.1	15.5	15.6	19.2	
みなと堺グリーンひろば 硬式野球場	A面	平日	12.0	15.1	12.1	15.3	14.9
		土日祝	97.5	82.2	82.4	82.3	80.6
		計	37.7	36.0	34.9	37.3	34.8
	B面	平日	16.7	16.0	13.8	17.3	19.2
		土日祝	96.9	81.9	84.2	82.5	80.9
		計	40.6	36.2	36.6	39.0	38.2