

指定管理者評価表

様式1

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市立鴨谷体育館、鴨谷野球場、荒山テニスコート	
(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、大林ファシリティーズ株式会社)	
(5) 指定期間	
平成27年4月1日から平成32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(利用申込の受付等・利用料金の徴収・施設、設備、器具及び備品の維持管理・オーパスに関する業務・コミュニティスポーツ用具の貸し出しに関する業務・利用案内等に関する業務・清涼飲料水等の提供業務) 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・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	
(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) 近隣の類似施設名及び当該施設の評価に用いられている指標	
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)

4月開催「鴨谷フェスタ2017」にて、卓球元オリンピック選手の平野早矢香さんを招いて無料講習会を実施。地域の卓球愛好者に非常に喜んでいただいた。3月開催「鴨谷フェスタ2018」では子供や家族をメインとし、スポーツ縁日や忍者教室、プロチームのコーチによるバスケットボールクリニックなどを実施。いずれも無料で、利用者への還元に努めた。

9月には地元の南区グラウンドゴルフ協会と「鴨谷グラウンドゴルフ大会」を協同開催。年2回の協会主催の大会にも協力し、地域のスポーツ振興に努めた。

(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	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)	222,802	226,985	191,293	218,578	/
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 (%)	接客対応満足72.5%、やや満足26%	接客対応満足49.1%、やや満足23.7%	接客対応満足度満足・やや満足合計96.2%	接客対応満足度満足・やや満足合計98.0%	
「利用者サービス」における市による状況分析	スタッフの接遇に関するアンケートでは、満足・やや満足合計98.2%と前年度より高い評価を得ている。利用者数については、平成28年度は特定天井改修工実施のため利用者数が減少したが、前年度は例年どおりの数となった。				

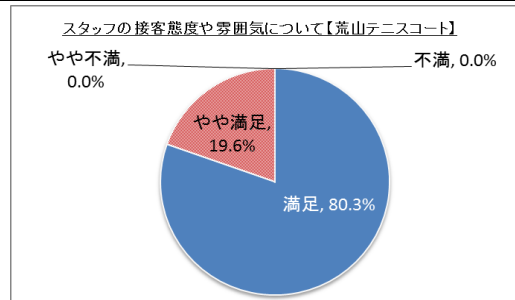
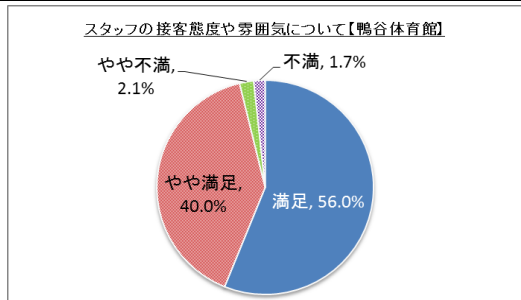
(3) 収支状況(単位:円)

		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	58,250,000	60,500,000	59,889,001	59,838,389	59,756,000
	利用料金	29,543,650	30,757,590	25,962,710	31,955,800	31,700,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	4,728,841	7,533,504	5,151,843	4,940,585	4,266,000
合 計		92,522,491	98,791,094	91,003,554	96,734,774	95,722,000
イ 支出	人件費	31,176,834	24,402,986	25,910,265	31,056,789	31,380,000
	委託料 ()内は総支出額に占める委託料の割合	20,209,627 (21.5%)	19,610,546 (23.3%)	17,087,287 (22.1%)	17,974,075 (20.6%)	18,320,000 (19.1%)
	その他経費	42,609,486	40,077,653	34,309,527	38,254,314	46,022,000
合 計		93,995,947	84,091,185	77,307,079	87,285,178	95,722,000
利用者一人当たりの支出額		422	370	404	399	—
ウ 収支差額		-1,473,456	14,699,909	13,696,475	9,449,596	0
エ 市への納付金の額		—	—	—	—	—
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		利用料金収入においては、第3体育室・第4体育室・研修室の稼働率アップやトレーニング室の利用者数アップなどにより、予算比355,800円のプラスとなった。平成28年度は11月から翌年3月まで特定天井改修工事により第1・第2体育室が利用不可だったこともあり、前年度比では5,993,090円の増収となった。また、前年度より利用者一人当たりの支出額を抑えており、管理運営努力により支出の削減に努め、収支は黒字となっている。				

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) 適正な管理運営が確保されているかが接客対応満足度に表れるため。
	目標	利用者満足度「満足・やや満足」合わせて82%以上	(設定理由) 基本事業計画書で示した平成29年度の目標値82%以上を目標とする。
	実績	満足・やや満足 【鴨谷体育館】合計96.0% 「満足」56.0%「やや満足」40.0% 【荒山テニスコート】合計99.9% 「満足」80.3%「やや満足」19.6%	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 満足・やや満足合わせて鴨谷体育館96.0%、荒山テニスコート99.9%と目標を上回る結果となった。特に荒山テニスコートの「満足」が昨年から大幅アップとなり、スタッフの意識向上、利用者との積極的なコミュニケーション等が高い利用者満足度に繋がったと思われる。



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	各マニュアルを作成し、研修を通じてスタッフに周知徹底した。
---------------------------------------	-------------------------------

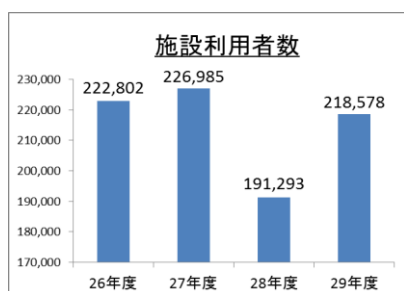
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	7月に利用者アンケートを実施。またロビーには常時ご意見箱を設置し、利用者が要望等を伝えやすい環境をつくと同時に、対応可能な要望には迅速に対応した。
-----------------------	---

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	堺市の公共施設であることを十分に認識し、「市民の平等利用」の観点から公正・平等な管理運営及び利用者サービスの提供に努めた。また、日常及び毎月の点検日に備品・設備の点検を行い、利用者が安全かつ快適に利用できる施設環境づくりを行った。その他点検日にはその時の課題に応じた研修・ミーティングを行い、スタッフの資質向上に取り組んだ。	予防保全の考えのもと、利用者がいつも安全に安心して利用できる施設環境の提供を目指し、日常点検だけでなく備品点検表に基づいて点検日には集中的に備品点検を実施したり、体育器具の定期点検は専門業者に依頼するなど、適正な管理を行った。	
対応策等	さらなる利用者満足度の向上をめざすため、常に利用者ニーズの収集に気を配りながら利用者とのコミュニケーションを積極的に行い、要望や意見を聞きやすい環境づくりに努める。また課題に則した研修を行うことで、スタッフのさらなるスキルアップを図っていく。	満足・やや満足について、体育館96.0%、荒山テニスコート99.9%と目標を大きく上回っており、スタッフの意識向上や利用者との日々の積極的なコミュニケーションが取られていることは評価できる。今後も高い満足を継続して接客対応力等の向上を図っていただきたい。		

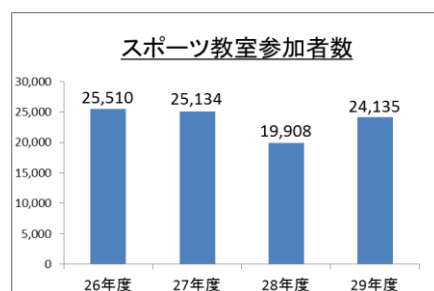
評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(2)利用者サービスの向上への取組

目標管理	評価の指標	施設利用者数及びスポーツ教室事業参加者数	(設定理由) 利用者サービス向上により施設利用者数の増加が図られるため。
	目標	前年度比2%増	(設定理由) 前年度より多くの方にご利用いただくため、前年度比2%増の施設利用者数及びスポーツ教室参加者数を目標とする。
	実績	①施設利用者数 前年度比114.3% (28年度191,293人、29年度218,578人) ②スポーツ教室事業参加者数 前年度比121.2% (28年度19,908人、29年度24,135人)	(分析) 前年度は特定天井改修工事の影響で利用者数が減ったが、各種広報や利用者サービス(キャンペーン)等により、平成27年度水準まで取り戻した。 ※目標未達成時は詳細な原因分析



施設利用者数内訳	28年度	29年度
鴨谷体育館(専用)	100,388	136,278
鴨谷体育館(共用)	16,917	18,286
鴨谷野球場	26,718	22,057
荒山テニスコート(専用)	47,126	41,717
荒山テニスコート(共用)	144	240
計	191,293	218,578



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	ホームページを定期的に更新するとともに、Facebookページ・堺子育て応援アプリの利用、近隣小学校園へのチラシ配布等により施設情報・イベント情報を幅広く広報し、利用促進に努めた。
--	--

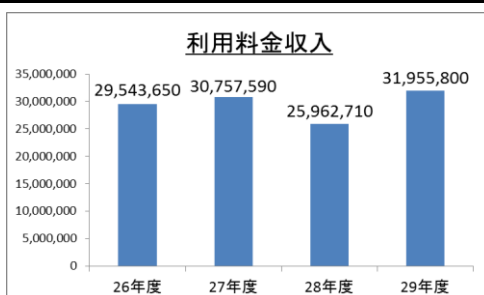
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	受付窓口及びご意見箱への要望を受け、男女トイレへの噴射式消臭剤の設置・トレーニング室内マナー遵守の掲示・第4体育室空調機不調時のスポットクーラーの設置等を実施。
-----------------------	--

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	A	評価	B
	具体的な理由	紙媒体の他、HP・SNS・スマホアプリ等も活用し、施設情報・イベント情報を幅広く発信した。工事明けの4/1に無料イベント「鴨谷フェスタ2017」を開催。元オリンピック選手を招いて実技講習会を実施した。その他2つの無料イベント、地元協会とタイアップしたグラウンドゴルフ大会等を開催し、地域住民への還元に取り組んだ。スクールに関しては前年度末より会員に案内を出し、工事後も不安なく利用していただけるよう努めた。	各種広報や利用者サービス(キャンペーン)等を行っているが、前年度の特定天井改修工事の影響で利用者数が減り、前々年度までの回復には至っていないため、今後も、情報収集や広報活動に尽力し、地域住民をはじめとする利用者のニーズにあった事業を展開していただきたい。	
対応策等	利用者サービスとして、夏には大型扇風機、冬のテニスコートには電気ポットを設置。体育館で用具を忘れた利用者に対し、無料での貸出を開始した。スクールに関しては、ニーズの高い中高年対象の健康増進系スクールを充実させた。	特に荒山テニスコートにおいて、人工芝張替工事の影響で利用者が前年度より減少したものの、ニーズに応じたサービスを実施したことが「満足」の大幅アップにつながった。引き続き、他の所管施設においても利用者サービスの向上により施設利用者の増加が図られるよう創意工夫いただきたい。		

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	利用料金収入	(設定理由) 利用者サービスの維持・向上のために施設の利用を促進し、安定した利用料金収入を確保する必要があるため。
	目標	31,600,000円以上	(設定理由) 前年度よりも多くの利用料金収入を得るため、前年度比2%以上の利用料金額を目標とする。
	実績	31,955,800円	(分析) 前年度は特定天井改修工事により利用料金が減収となっていたこともあるが、工事と直接関係のない第3体育室・第4体育室・研修室・トレーニング室でも増収が見られた。 ※目標未達成時は詳細な原因分析



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	昼休みや空き時間のこまめな消灯及びデマンド監視装置を活用した節電を継続して実施。空き施設の利用促進を館内掲示板やHPなどでアピールした。
------------------------------------	--

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	利用者アンケートの実施や積極的なコミュニケーションを心掛け、利用者からの意見・要望を取り入れるよう努めた。冷房期間中の空調機故障に対し、利用していただけるようスポットクーラーを設置して対応した。
-----------------------	---

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	A	A	A
	具体的な理由	第4体育室空調機故障及びテニスコート人工芝張替による減収があったが、第3体育室・第4体育室・研修室の稼働率アップにより当該専用利用料金が昨年度比113.9%。トレーニング室増収もあり、減収をカバーできた。	ホームページや館内にて空き施設の利用アピール及び研修室の会議以外での利用促進などにより、第3体育室・第4体育室・研修室の稼働率がアップした。また、トレーニング室リニューアル後の快適さを維持したことにより利用者数増加・増収につながった。	
対応策等	数年前より、研修室をスポーツ以外でも利用可能とアピールしてきたことがようやく定着してきた。スクールについては、ニーズに合わせて健康増進系スクールを拡充させた。支出に関しては、第1体育室・第2体育室がLED照明に変更され、日々の節電とも併せ電気使用量が大幅に削減となった。	スポーツスクールでは、ニーズの高い中高年対象の健康維持・増進スクールに力を入れ、定員増するなどしてニーズに応えた。一方で、野球場は利用者が減っており、利用者ニーズに応じたスポーツ教室の実施により、利用者数の増加と利用料金の増収に取り組んでいただきたい。		

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

鴨谷体育館及び所管施設 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
鴨谷体育館	第一体育室	平日	83.5	88.5	86.4	85.6	91.6
		土日祝	95.5	97.8	98.8	98.9	99.8
		計	88.9	91.6	90.6	90.2	94.3
	第二体育室	平日	91.7	91.0	92.5	91.2	94.2
		土日祝	96.3	97.4	98.1	98.6	98.9
		計	93.5	93.1	94.4	93.8	95.8
	第三体育室	平日	48.7	63.2	58.4	63.6	61.5
		土日祝	52.0	56.4	59.0	56.3	66.7
		計	50.2	61.0	58.6	61.2	63.2
	第四体育室	平日	95.4	94.8	95.0	91.7	95.5
		土日祝	89.4	89.6	91.5	89.1	94.8
		計	92.9	93.1	93.8	90.8	95.3
鴨谷野球場	平日	18.8	23.8	22.9	24.2	23.0	
	土日祝	83.6	89.8	84.7	85.0	75.9	
	計	40.3	47.2	45.9	47.5	42.1	
荒山テニスコート	平日	63.3	62.9	62.3	69.8	62.3	
	土日祝	96.1	94.7	97.9	94.4	92.7	
	計	73.6	73.1	73.7	77.8	71.9	