

指定管理者評価表

様式1

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市立美原体育館、美原多治井運動広場、美原みの池運動広場、美原さつき野運動広場、堺市美原B & G海洋センター	
(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	
特定非営利活動法人美原体育協会	
(5) 指定期間	
平成26年4月1日から平成31年3月31日まで（5年間）	
(6) 主な事業	
<p>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・堺市スポーツ情報システムに関する業務・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）</p> <p>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・水泳教室の実施・その他の指定管理者が提案し行うスポーツ振興事業）</p> <p>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・関係機関との連絡調整、スポーツ行政等への協力・緊急時等への対応・指定期間満了にあたっての業務、利用者情報等の引継ぎ）</p>	
(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)

公共交通機関を利用することによる来場がし辛い立地条件の中、美原体育館の地元に根ざす公共施設として、地域のスポーツ振興を推進するため、市民利用の利便性を追求し、市民が気持ちよく施設が利用できるように努めているとともに、高齢者を対象にしたグラウンドゴルフなどのニュースポーツの推進にも注力し、市民と地域に更に根ざした施設運営を行っている。

(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	特定非営利 活動法人 美原体育協会	特定非営利 活動法人 美原体育協会	特定非営利 活動法人 美原体育協会	特定非営利 活動法人 美原体育協会	特定非営利 活動法人 美原体育協会
ア 利用者数 (人)	328,200	355,483	356,173	342,551	/
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 (%)	総合的な満足度：満足及び やや満足が78%	総合的な満足度：満足及び やや満足が98.7%	総合的な満足度：満足及び まあまあ満足が97.5%	総合的な満足度：満足及び まあまあ満足が96.9%	
「利用者サービス」における市による状況分析	日常業務として常に利用者とのコミュニケーションを図るとともに、利用者アンケートを行い利用者からの意見や要望を的確に捉えることにより、利用者のニーズを常に把握し、利用者サービスの向上に努めている。				

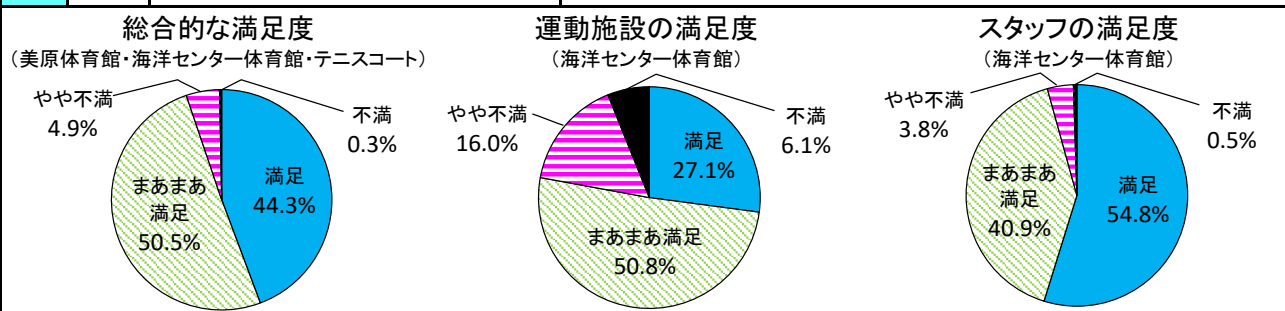
(3) 収支状況(単位:円)

		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	84,706,254	86,300,000	85,632,000	86,123,000	86,021,000
	利用料金	24,717,730	25,886,510	26,557,040	26,316,850	24,580,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	2,091,592	2,203,142	889,556	923,382	1,669,000
合 計		111,515,576	114,389,652	113,078,596	113,363,232	112,270,000
イ 支出	人件費	33,136,385	34,791,241	34,274,116	35,043,190	36,298,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	37,539,908 (34.7%)	38,444,748 (33.0%)	38,144,023 (34.7%)	38,070,733 (34.5%)	37,754,000 (33.6%)
	その他経費	37,566,528	43,107,275	37,475,814	37,200,414	38,218,000
合 計		108,242,821	116,343,264	109,893,953	110,314,337	112,270,000
利用者一人当たりの支出額		330	327	309	322	—
ウ 収支差額		3,272,755	-1,953,612	3,184,643	3,048,895	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		収入については、前年度の体育館利用率（第1体育室が88.3%、第2体育室が80.7%、海洋センターが84.6%）と比較し、現年度の利用率が同程度の実績であったため、利用料金も前年度と同額程度であった。 支出については、光熱水費が予算額に対して約12%（昨年度は約15%）の削減を達成している。				

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利用者満足度に表れるため。
	目標	総合的な満足度 90%以上 〔満足〕〔まあまあ満足〕の割合)	(設定理由) 適正な管理運営を実施し、利用者満足度の向上を図るため。
	実績	総合的な満足度 94.8% 〔満足〕44.3% 〔まあまあ満足〕50.5% (美原体育館、海洋センター体育館、テニスコート)	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 各施設ともスタッフ(指定管理者従業員・警備員・清掃業務従事者等)の努力が利用者により評価されている。海洋センター体育館、テニスコートの施設・設備の老朽化については不満足が増している。



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	業務の一部委託先従業員との連携・協力を深めることにより、施設の平等利用、維持管理、安全対策等において効果的な対応ができています。
---------------------------------------	--

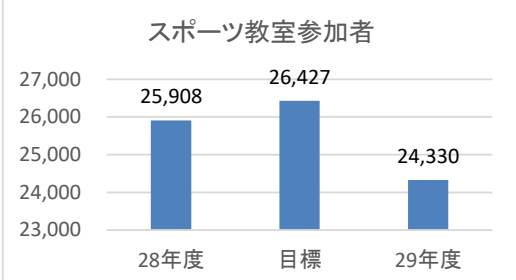
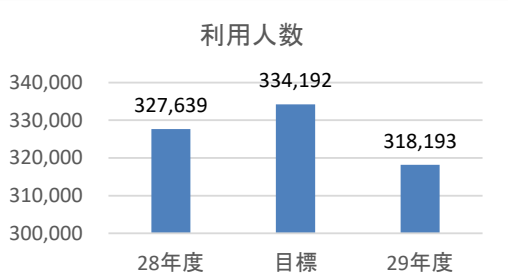
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	利用者との日常のコミュニケーションにより、敏感な対応を心がけるとともに、誤解の解消などストレスが残らないように努めている。
-----------------------	---

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	海洋センター体育館、テニスコートの経年劣化が進んでいるが、指定管理者従業員だけでなく、各施設で働く全ての者がチームとして協力していることが利用者により理解され、それが利用者満足度に表れている。	施設の老朽化による修繕については、利用者の利便性と安心安全を優先的に捉え、計画性をもって施設管理を行っている。 利用者満足度については、施設管理従事者(スタッフ)の利用者に対する接遇(対応、態度など)を評価する。		
対応策等	海洋センター体育館の施設に関する満足度は満足27.1%、まあまあ満足50.8%となっているが、スタッフに関する満足度は満足54.8%、まあまあ満足40.9%と逆転している。スタッフ全員の協力と誠意が利用者により響くものであり、努力の継続が重要である。	施設に対する満足度(77.9%)に対して、スタッフに対する満足度の95.7%については、施設管理従事者(スタッフ)の日々の努力によるものであると評価する。			

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	体育館等の施設利用者数及びスポーツ教室参加者数の前年度比	(設定理由) 利用者サービスの向上が数字に表れるため。
	目標	体育館、運動場・野球場、テニスコートの利用者数 334,192人(前年度比2%増) スポーツ教室参加者数 26,427人(前年度比2%増)	(設定理由) より良いサービスを提供することで利用者数の安定と増加を図る。
	実績	体育館、運動場・野球場、テニスコートの利用者数 318,193人(前年度比2.9%減) スポーツ教室参加者数 24,330人(前年度比6.1%減)	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 前年実績よりも1,000人以上増加しているのはトレーニング室共用利用者数とさつき野球場だけであり、ほとんどの施設が前年度実績よりも減少している。 水泳教室464人、ストリートダンス405人、親子体操教室360人がそれぞれ減少した。



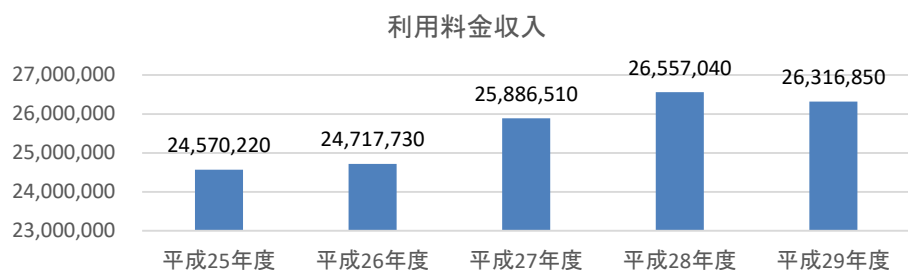
利用者サービス、利用促進、自主事業、人権尊重に配慮した情報提供、利用者意見・要望の反映等に関する特記事項	美原体育館は休館日であっても受付業務全般を実施している。海洋センター体育館、さつき野運動広場管理室では当日申込受付を実施している。
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	日常から利用者とのコミュニケーションを図り、利用者の願いや苦情、要望を聴いて業務に反映している。

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価		
	評価	B		B	
	具体的な理由	体育館の利用に関して、駐車場管理のため来場台数の管理を利用団体に求めているが、施設利用を控える傾向も出ている。運動場・野球場の平日利用の促進が困難な状況である。グラウンドゴルフの普及促進に努力しているが、団体員の運動能力の老化を理由に利用を中断している高齢者団体も生じている。	施設の立地条件による利便性は劣っていることは否めないが、駐車場を更に有効に利用するための工夫が必要である。高齢者対象のグラウンドゴルフ事業については、一定の参加はあるものの、特に平日利用の促進に繋がる取り組みが必要である。		
対応策等	幼児・児童を対象にした教室は、少子化による全体数の減少と私立幼稚園や民間企業との競争も激化しているなかで、指定管理者が経営する教室の積極的な特徴を更に広く知ってもらう工夫が必要である。	子どもを対象にした事業については、地元地域に根ざした利便性のある参加しやすい事業に取り組んでいるが、更なる市民サービス、市民満足度向上をめざして、市民ニーズに応える自主事業の展開が必要である。			

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

(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	利用料金収入 24,360千円以上	(設定理由) 予算額は年度当初の目標であるため。
	実績	利用料金収入 26,316,850円	(分析) 目標は達成しているが実績は前年度比0.9% (240,190円)減である。特に屋外スポーツ施設が前年度比3.8% (321,200円)減になっている。 ※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

初めて前年実績よりも少ない利用料金収入になった。未収入金について「貸倒損失」による経理上の処理をした。

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応

トレーニング室健康応援キャンペーンは美原体育館の特色あるサービスになっている。利用者の気付きに即対応することも歓迎されている。

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	利用料金収入は前年度実績よりも少ないが目標を大きく超えている。トレーニング室共用利用では前年度比10.7% (216,700円)増である。消耗品費、印刷製本費、諸謝金等積極的な事業展開を効果的に遂行しつつ、堅実な事業推進を心がけた。	利用料金収入については、経営努力により予算額に対して約8%の増収の実績となったことを評価する。支出については、経費の節減に努め、事業実施に取り組んでいる。	
対応策等	利用料金収入については屋外スポーツ施設の収入増を更に図る必要がある。前年度実績を基礎にし、過去5年間の実績を参考にして予算を計上している。	更なる経営努力を行い、施設利用率の増加による予算額比10%増の利用料金収入をめざしていただきたい。引き続き、継続的な経費節減と施設利用者数の増加に努めていただきたい。		

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

美原体育館及び所管施設

※卓球場、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
美原体育館	第一体育室	平日	79.5	81.6	81.8	83.3	83.6
		土日祝	97.1	98.1	98.7	98.8	97.8
		計	85.5	87.0	87.6	88.5	88.3
	第二体育室	平日	77.1	79.0	76.0	83.2	84.3
		土日祝	56.5	67.0	72.6	72.8	73.3
		計	70.4	75.1	74.9	79.7	80.7
美原B&G海洋センター体育館	体育室	平日	70.8	72.5	75.5	79.4	79.7
		土日祝	95.0	94.2	94.5	98.2	94.4
		計	78.9	79.6	81.9	85.7	84.6
多治井運動場		平日	31.7	25.6	27.8	24.9	25.4
		土日祝	82.6	84.5	76.2	78.0	76.4
		計	47.0	44.1	43.5	42.1	41.8
みの池野球場		平日	21.5	25.6	19.6	18.9	18.6
		土日祝	84.9	89.9	86.8	86.3	84.9
		計	38.2	45.8	41.5	40.8	39.8
さつき野野球場		平日	16.1	24.9	27.8	27.3	20.6
		土日祝	83.2	87.1	82.5	82.8	93.0
		計	36.6	44.5	45.6	45.3	43.6
多治井テニスコート		平日	65.9	57.1	57.5	55.8	54.6
		土日祝	95.4	97.6	98.3	98.9	97.6
		計	75.2	69.9	70.7	69.9	68.5
みの池テニスコート		平日	45.0	45.9	46.9	47.8	47.7
		土日祝	96.2	97.0	97.4	96.4	95.3
		計	60.7	62.0	63.3	63.6	63.0
さつき野テニスコート		平日	49.5	48.9	44.1	46.4	47.9
		土日祝	94.9	96.8	97.3	98.1	96.6
		計	63.7	63.9	61.6	63.3	63.5