

指定管理者評価表

様式1

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市立美原総合スポーツセンター	
(2) 施設の設置目的	
市民の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	
コナミスポーツクラブ・近鉄ビルサービスグループ (株式会社コナミスポーツクラブ、近鉄ビルサービス株式会社)	
(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（利用申込の受付等・利用料金の徴収・プール及びトレーニング業務・駐車場の管理運営に関する業務・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・清涼飲料水等の提供業務・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・その他の指定管理者が提案し行うスポーツ振興事業・センターへのアクセス及び利便性の向上を図る目的から指定管理者が提案し行うスポーツ振興業務）</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)

利用者のニーズに応じたプログラム運営やイベントの実施等により多くの市民の皆様が利用できるような取り組みを実施している。利便性の向上として送迎バスを運行し地域の方々に対して利用していただきやすい環境を提供している。

(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	コナミスポーツ &ライブ・近鉄 ビルサービスグ ループ	コナミスポーツ クラブ・近鉄ビ ルサービスグ ループ	コナミスポーツ クラブ・近鉄ビ ルサービスグ ループ	コナミスポーツ クラブ・近鉄ビ ルサービスグ ループ	コナミスポーツ クラブ・近鉄ビ ルサービスグ ループ
ア 利用者数 (人)	253,202	258,218	263,864	250,667	/
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 (%)	利用者満足度70.7%	利用者満足度79.6%	利用者満足度80.3%	利用者満足度80.4%	

「利用者サービス」にお
ける市による状況分析

利用者の意見を参考に、3か月ごとにプール及びスタジオプログラムの再編を行い、より多くの市民の方に利用いただけるような事業展開をしている。送迎バスの運行も継続して実施し、利用者の利便性向上を図っている。

(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	2,500,000	2,500,000	2,495,750	2,482,158	2,500,000
	利用料金	154,859,100	154,925,370	154,693,440	148,830,030	148,830,030
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	3,572,668	5,381,950	3,567,360	0	691,360
合 計		160,931,768	162,807,320	160,756,550	151,312,188	152,021,390
イ 支出	人件費	56,173,400	56,989,990	51,988,901	49,155,825	50,049,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割 合	30,623,340 (21.4%)	29,237,040 (21.1%)	23,541,840 (18.5%)	23,541,840 (19.0%)	23,541,840 (18.7%)
	その他経費	56,263,625	52,332,921	51,885,223	51,418,374	52,565,140
合 計		143,060,365	138,559,951	127,415,964	124,116,039	126,155,980
利用者一人当たりの支出額		565	537	483	495	—
ウ 収支差額		17,871,403	24,247,369	33,340,586	27,196,149	25,865,410
エ 市への納付金の額		921,120	—	—	—	—
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

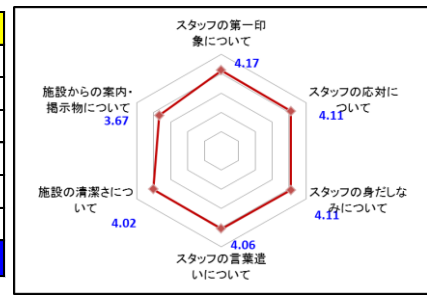
月額利用者登録促進のため年6回のキャンペーンを実施したが登録人数を大きく伸ばすことはできず、屋外施設・屋内施設ともに利用者数が減少(前年度比-13,197名)した。

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できているかが利用者満足度に現れるため
	目標	利用者満足度80%以上	(設定理由) 利用者満足度（接客対応）に表れるため
	実績	利用者満足度80.4% ※5点満点中の評価を%換算	(分析) 第一印象や対応・身だしなみ・言葉使い等接客の基本となる項目に関しては満足度80%以上を達成また館内の清潔さも満足度80%以上あるが施設からの案内がやや劣る為利用者のニーズや特性を把握し反映していく必要がある。

評価項目	満点	評価点	%換算
スタッフの第一印象について	5.00	4.17	83.4
スタッフの対応について	5.00	4.11	82.1
スタッフの身だしなみについて	5.00	4.11	82.2
スタッフの言葉遣いについて	5.00	4.06	81.1
施設の清潔さについて	5.00	4.02	80.4
施設からの案内・掲示物について	5.00	3.67	73.4
評価平均点	5.00	4.02	80.4



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	接客研修、安全研修、防災訓練など計画に基づき、人材育成にかかる研修を実施。施設の維持管理においても独自のシステムに基づく備品管理等、適正な管理に努めている。
---------------------------------------	--

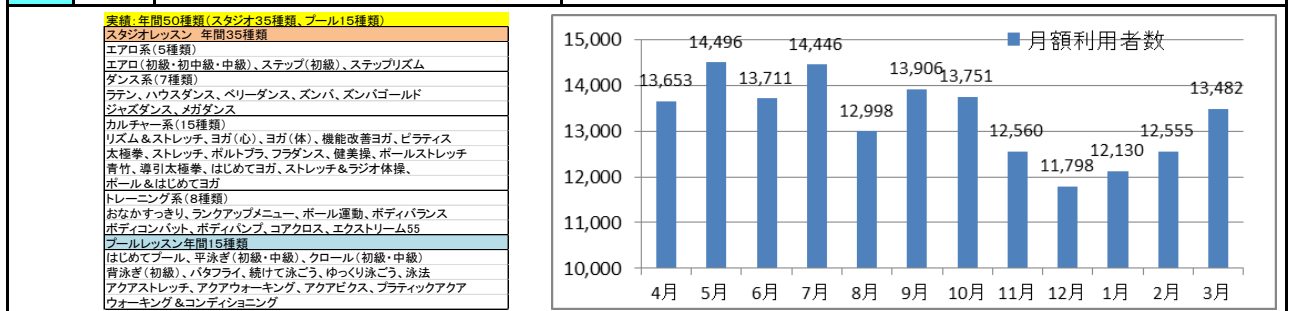
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	意見箱を設置し、意見や要望など、迅速に対応している。また意見を参考に3か月に1回プログラム再編を実施している。
-----------------------	---

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	日頃より接客研修等を従業員同士で実践する事で利用者満足度80.4%の評価を得ている。また、プログラムも3か月毎に編成を行い、利用者様の意見なども取り入れ利用者満足度向上に努めた。	より利用者のニーズに合致した実施内容とするため、新しい種目の教室を取り入れるほか、利便性向上のため巡回バスを運行するなど利用者ニーズに基づき対応策を行い、利用促進及び利用者満足度向上に取り組んでいる。
対応策等	利用者アンケートやご意見を反映し、利用者様が満足頂けるようにプログラム配置を工夫し、混雑感がでないように分散利用できるようにし、快適にご利用頂けるよう取り組んでいく。	高齢者や子どもなど様々な利用者のニーズに対応できるようトレーニング初回講習会の実施やひらがなでの利用案内、各種イベントの情報発信などについて計画どおりに実施できているが、利用者満足度については施設からの案内・掲示物がやや劣るため、利用者のニーズや特性をより詳細に把握し、満足度向上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

(2)利用者サービスの向上への取組

目標管理	評価の指標	①プログラムレッスンの充実 ②利用者増	(設定理由) 利用者サービスの向上により利用者が増加すると考えるため。
	目標	①プログラムレッスンの充実 (年間30種類以上実施) ②月額利用者 延べ15万人以上	(設定理由) サービスの充実を図ることで利用者数の増加につながるため。
	実績	①年間50種類開催 (スタジオプログラム35種類、プール15種類) ②月額利用者 延べ159,486人 (平成28年度 延べ167,713人)	(分析) 利用者のニーズに合わせて多種多様なプログラムを実施。月額利用者についても目標150,000人に対し159,486人となり、目標数値を超える利用者にご利用頂いている。



<p>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</p>	<p>ヨガ・ダンス・プールなど幅広いプログラムレッスン(年間50種類)を実施している。プログラムは3か月ごとに変更。利用者ニーズに基づき作成を実施している。</p>
---	--

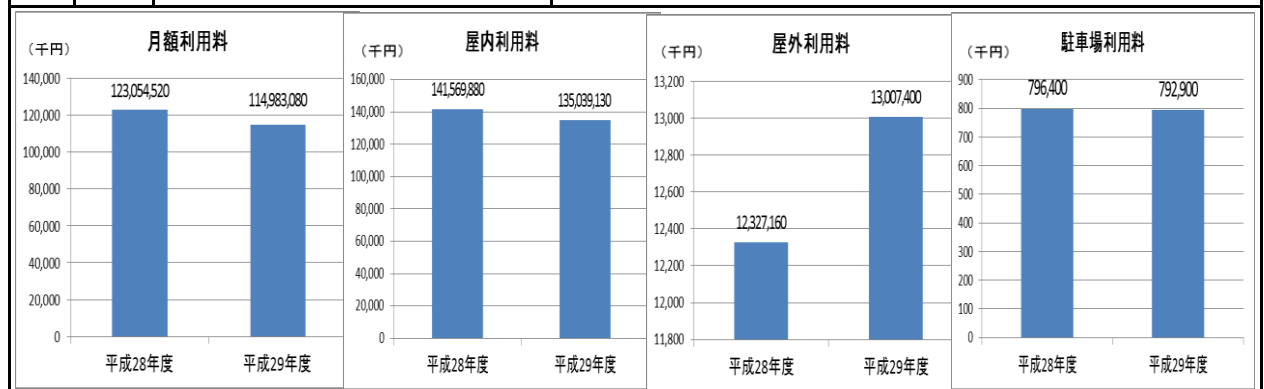
<p>利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応</p>	<p>短期教室を実施してほしいとの要望に対し、夏・冬・春休みに短期教室を実施。夏休み短期水泳教室では152名の受け入れを実施している。</p>
------------------------------	---

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	B	評価	B
具体的な理由	施設全体の総利用者人数は251,254人【内159,486人(63.4%)月額利用者】の方々には大きな事故や怪我もなく安全にご利用頂きました。また、利用者ニーズに基づき、プール・スタジオのプログラムレッスンは3か月毎に見直しを実施、広報活動の為、パンフレットを約500,000部発行し利用者人数増加に注力している。	年間50種以上の多様なプログラムを実施し、幅広い年齢の方が利用していることや、利用者の要望により各種短期教室を実施し、ニーズを反映させた事業を行っていることは評価できるが、月額利用者について目標は達成したものの、昨年度月額利用者に比べると大幅に減少しているため、今後も創意工夫していただきたい。		
対応策等	平日昼間は高齢者にも参加しやすいプログラムの配置、夜はしっかりと運動したい方向けのプログラムを配置し更なる利用者増を図る。自主事業については毎月ホームページの更新を行う、また独自のパンフレット配布も行い、登録者の増加に努める。	自主事業の教室において利用者の減少、参加者のない教室があることから、利用者ニーズを的確に捉え、実施目的や対象者を明確にし、利用対象者の参加しやすい時間帯での実施等、効果的な事業展開を行えるよう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

(3) 収支の実績

目標管理	評価の指標	収支における事業計画での目標値	(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	利用料金収入額154,693,440円	(設定理由) 前年度を上回る取組が行われたことを反映する指標であるため
	実績	平成29年度利用料金収入額148,830,030円	(分析) 内訳は月額利用者は、屋内施設利用料が35,029,730円、屋外施設使用料が13,007,400円、駐車場収入が792,900円となり目標を5,863,410円下回っている。 ※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	地域への広告宣伝を実施し、月額登録者数の増加に努めましたが、目標達成に至らず屋外施設利用料以外の収入が前年を下回る結果となった。
------------------------------------	--

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	駐車場出口の縁石が見にくいとの要望を受けて、反射板を設置。ズンバゴールド(高齢者向けズンバ)を導入して欲しいとの要望を受けて7月にプログラム変更。
-----------------------	---

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	売上割合の多い月額登録者の登録数が伸び悩み、売上前年比-6.4%、屋内施設利用料前年-4.6%、屋外施設利用料前年+5.5%、駐車場利用料-0.4%、施設全体で前年比-3.8%となっている。利用者アンケートや分析を行い、効率的な新聞折込チラシ配布により、登録者数の獲得を行った。	月額利用者・教室参加者数ならびに駐車場収入の伸び悩みにより、屋外施設以外の利用料金の収入が予算より低くなっている。		
対応策等	今後も月額利用者の増加を強化するとともに、新聞折込(年間450,000部以上)やホームページの更新を毎月実施、独自パンフレット配布による自主事業収入の確保に取り組んでいく。	利用料金収入の増収策について、検討及び見直しを行い予算額を達成するよう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

美原総合スポーツセンター 利用率

(単位：%)

施設名	区分	平成24年度	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
美原総合スポーツセンター 多目的グラウンド	平日	44.5	42.9	42.2	41.8	39.0	41.9
	土日祝	73.6	76.1	77.4	77.2	80.2	78.3
	計	53.6	53.7	53.9	53.9	53.1	54.4
美原総合スポーツセンター テニスコート	平日	60.8	62.1	64.6	67.5	66.0	65.0
	土日祝	96.0	95.6	97.5	98.1	97.8	95.7
	計	71.5	72.3	74.5	77.0	75.9	74.4