

指定管理者評価表

様式1

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市立サッカー・ナショナルトレーニングセンター	
(2) 施設の設置目的	
サッカーをはじめとするスポーツ及びレクリエーションの振興を図り、市民の健康及び体力の増進に資することを目的とする。	
(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	
ジェイズパークグループ (株式会社ジャパンフットボールマーチャンダイズ、関西ユニバーサル株式会社、日本管財株式会社、一般社団法人大阪府サッカー協会)	
(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(使用申込の受付・取消等、利用料金の徴収、施設・設備・器具及び備品の維持管理・保守並びに購入、駐車場の管理運営、堺市スポーツ施設情報システム、利用案内等、天然芝及び人工芝の維持管理、広告等、交流試合促進、レストランの管理運営、売店の管理運営、その他の事業実施) ②自主事業の企画及び実施に関する業務(指定管理者が提案し行うスポーツ教室の企画及び実施) ③その他の業務(職員の雇用・配置・研修、センター内の目的に適したスペースの利用、行政財産の使用及び目的外使用取扱、文書管理、業務報告、統計資料の作成、JFAおよびOFA等関係団体との連絡調整、スポーツ行政への協力業務、緊急時等の対応、指定管理期間満了にあたっての引継ぎ等、その他センターの管理運営)	
(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)

各国のアンダーカテゴリーの代表(男女)チームのトレーニング利用、日本代表世代別のトレーニングキャンプ、Jクラブ・海外クラブなどのキャンプのほか、全国規模の大会から一般利用まで幅広い利用を受け、年間来場者数が82万人を超える結果となった。例年開催しているJ-GREEN堺フェスティバルをはじめ、施設を知っていただける機会を創出し、施設の認知度も国内外問わず高まってきている。

(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	ジェイズ パーク グループ	ジェイズ パーク グループ	ジェイズ パーク グループ	ジェイズ パーク グループ	ジェイズ パーク グループ
ア 利用者数 (人)	720,453	736,652	803,102	824,396	/
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 (%)	スタッフの対応 77% 施設設備対応 100%	スタッフ対応79%	スタッフ対応 78%	スタッフ対応 80%	
「利用者サービス」における市による状況分析	来場者数は年々増加しており、平成29年5月には開設から500万人を達成し、平成29年度年間来場者数について、過去最高となった。利用者満足度は同水準で推移している。				

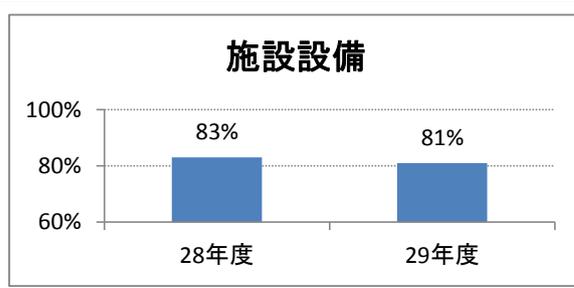
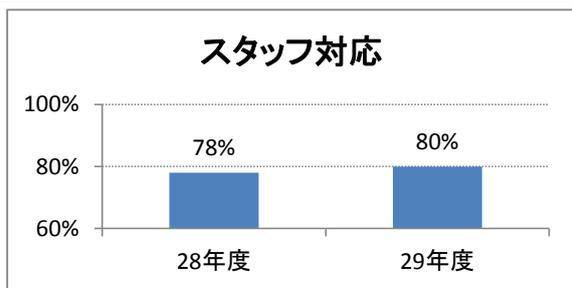
(3) 収支状況(単位:円)

		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	0	0	0	0	0
	利用料金	340,333,650	365,331,850	375,395,720	383,167,560	387,000,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	97,382,749	102,497,386	104,780,065	99,285,474	99,436,000
合 計		437,716,399	467,829,236	480,175,785	482,453,034	486,436,000
イ 支出	人件費	92,276,889	120,950,161	119,065,945	113,617,391	124,100,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	140,453,088 (37.7%)	170,309,800 (38.4%)	89,956,316 (20.3%)	90,910,282 (20.8%)	83,905,000 (18.2%)
	その他経費	139,835,744	152,069,669	233,504,734	233,262,104	252,835,000
合 計		372,565,721	443,329,630	442,526,995	437,789,777	460,840,000
利用者一人当たりの支出額		517	602	551	531	—
ウ 収支差額		65,150,678	13,299,988	37,648,790	44,663,257	25,596,000
エ 市への納付金の額		6,465,533	36,199,618	43,287,892	43,866,517	34,000,000
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	海外クラブのキャンプ利用等の積極的な誘致など、平日の利用促進を図り、利用料金収入は前年度から増加し、また、市への納付金額も前年度を少し上回る結果となった。支出経費の抑制にも努め、安定した経営状況となっている。					

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、利用者ニーズを反映したサービスができているかが利用者満足度に表れるため
	目標	86%以上	(設定理由) 個人利用、大会利用等様々な利用者のニーズに対応した取り組みを行うため、前年度目標以上の満足度を目標とする。
	実績	スタッフ対応 80% 施設設備 81%	(分析) 「スタッフ対応」への満足度は前年度を上回り、引き続き電話対応・窓口対応をはじめとした接客力の向上に向けて取り組んでいく。前年度より下回ったものの、構成団体と協力し施設の危険箇所との共有や軽微な破損箇所の早期補修などに日々取り組んだが、「施設設備」については経年劣化の為、利用者満足度を得ることができなかった。



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	来場者数が年間82万人と多いため、8年目を迎えた施設の老朽箇所・危険箇所に関しては日々の点検を行い、日常的に安心・安全の確保に努めた。
---------------------------------------	---

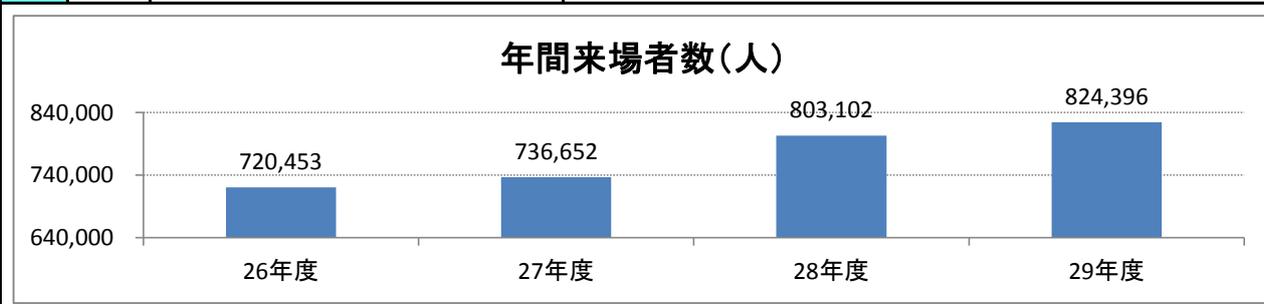
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	要望等においては貴重なご意見として受け止め、対応できる範囲の内容は積極的に施設の管理運営の中で実行した。対応できない内容についてはご理解いただけるよう説明を徹底している。
-----------------------	---

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	利用者にとって必要なことを明確に聞き出すための接客力の向上と、得たニーズに対する実行力を日々、スタッフ間で共有し取り組んだ。また、利用者から要望が多い日除け箇所の増加については、夏の時期にテントの設置や暑熱対策としてミストの設置などを行った。	目標は達成できなかったが、利用者意見を丁寧に取り取る接客力の向上や、要望が多い夏場の暑さ対策としてミストを設置するなど快適な施設づくりに努め、概ね満足を得ることはできた。
対応策等	利用者に限らず、施設にいただいた問い合わせについては真摯かつ適切に対応するように取り組んでいく。また、設備不良箇所などについては、設備担当の構成団体とも情報共有し、迅速に対応するよう取り組んでいく。	目標が未達成であったことに対して、より多くの利用者意見を収集し、具体的に不足していた点などの詳細な分析を行い、スタッフ間で共有、意見交換を実施するなど、利用者満足度の目標達成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り組みを行い、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り組みを行い、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	施設来場者数	(設定理由) 利用者サービス・利便性の向上の取り組みにより施設来場者の増加が図られるため。
	目標	74万2千人以上	(設定理由) 平成27年度目標値(720,000人)以上の施設来場者を目標とする。
	実績	824,396人	(分析) 目標値に対して約111%(82,396人増)となり、前年度と比較しても上回る結果となった。 ※目標未達成時は詳細な原因分析



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	S15・S16人工芝フィールド、フットサルフィールドの利用促進を目的とした自主事業開催や広報、誘致活動を行うとともに自主事業としても利用者ニーズのある年代を対象に競技大会も開催し、来場者増につなげた。
--	--

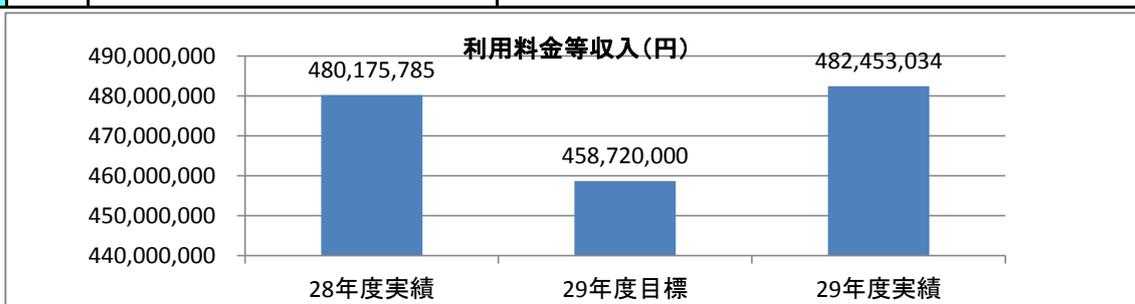
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	利用者から要望のあった夏期期間の日除け箇所としてのテント設置や、売店商品の拡充を行った。
-----------------------	--

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	毎年恒例のJ-GREEN堺フェスティバルをはじめ、利用者のニーズに応じた様々な自主事業を実施し、来場者数が増加した。また、日々の巡回の中で発見した危険箇所の解消に加え、利用者目線を意識した管理運営に努めたことも、来場者数の増加につながった。	サッカーやフットサルだけでなく、ラグロス、ラグビーの大会やJ-GREEN堺フェスティバルなどの事業を展開し、また、日常点検等、施設の予防保全に努め、安全・安心な施設づくりに取り組み、目標及び前年度実績より来場者数を増加させた。		
対応策等	自主事業実施後にアンケートを行い、次回以降の開催にはさらに参加者が求めているようなイベントになるよう参加者の声を収集・分析していく。また、平日の利用促進として、ドリームキャンプと情報を共有し、海外からの利用団体やサッカー協会の指導者講習など積極的に誘致していく。	より多くの利用者意見を収集・分析を行い、参加者にとって魅力ある事業を企画・展開し、来場者のさらなる増加につなげていきたい。また、海外からのキャンプ利用等の誘致を積極的に行い、平日の利用やフットサルフィールドの利用促進に努めていきたい。			

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	利用料金等収入（施設利用料金や広告・レストラン収入の実績）	(設定理由) 施設の利用を促進し、安定的かつ継続的な運営を図れることを反映する指標のため。
	目標	458,720,000円	(設定理由) 安定した利用料金収入を得るため、予算額を目標とする。
	実績	482,453,034円	(分析) 目標額に対して約105%(23,733,034円増)となり、前年度と比較しても上回る結果となった。 ※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	ドリームキャンプを活用した海外チームの積極的な誘致やフットサルでの企業の利用などを比較的稼働が低い曜日や施設で利用いただくことにより、収入増につながった。
------------------------------------	---

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	自主事業において、ニーズの高い年代や内容の大会等を開催し、利用者意見を反映した事業に取り組んだ。
-----------------------	--

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	ドリームキャンプを活用して長期間滞在する海外団体の積極的な誘致やフットサルフィールドなど稼働が低い施設を利用した自主事業の開催により、安定した収入を保つことができた。また、前年度と比較して駐車場収入は微減、売店収入と自動販売機手数料は上回った。	ドリームキャンプと連携した海外チームの誘致や、比較的利用の少ないフットサルフィールドを活用した大会等の開催など、利用料金の収入増加に取組み、目標及び前年度を上回った。	
対応策等	S15、S16人工芝フィールドも含めた施設の広報強化、誘致強化を行うと同時に、誘致案件についても滞在中のおもてなしをより一層意識していく。また、天然芝のメンテナンススケジュールも誘致したい時期などの調整も含め、委託業者とも密に情報共有を行っていく。売店に関しては、各日程の利用状況を踏まえ、品揃えの調整など商品が充実するよう工夫していく。	引き続き海外チーム等の積極的な誘致により平日の利用促進を図るとともに、効率的なメンテナンスによる天然芝フィールドの有効活用策の検討などにより、利用料金収入のさらなる増加に努めていただきたい。また、施設利用料だけでなく、レストランや売店においても魅力あるメニューを企画し、収入増加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

J-GREEN堺

(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
天然芝フィールド (スタンド有)	平日	99.0	100.0			
	土日祝	100.0	50.9			
	計	92.0	77.1	83.4	75.0	86.4
天然芝フィールド (スタンド無)	平日	100.0	100.0			
	土日祝	99.8	95.1			
	計	117.0	157.9	131.4	110.9	115.1
人工芝フィールド (照明有)	平日	53.0	57.9	60.4	57.8	63.1
	土日祝	89.0	89.3	87.1	83.1	84.0
	計	65.6	68.7	69.8	69.2	70.5
人工芝フィールド (照明無)	平日	43.4	45.5	48.1	47.2	47.3
	土日祝	92.2	92.6	95.6	92.7	92.9
	計	61.2	62.4	65.5	64.8	64.1
人工芝フィールド (400mトラック有)	平日	48.4	40.9	44.2	44.4	46.2
	土日祝	88.3	87.9	91.1	92.0	93.0
	計	61.9	57.8	61.4	62.7	63.5
人工芝フィールド (照明無・観覧席有)	平日			31.9	37.3	47.3
	土日祝			88.3	87.2	91.2
	計			53.4	59.9	63.6
フットサルフィールド (屋根有)	平日	30.1	45.7	44.5	36.6	37.0
	土日祝	58.3	55.0	59.4	57.3	59.6
	計	39.4	49.0	49.7	43.9	45.2
フットサルフィールド (屋根無)	平日	9.9	15.1	20.7	17.8	18.1
	土日祝	44.5	42.6	44.5	42.5	41.4
	計	20.9	24.6	29.1	26.6	26.5
スポーツ広場	平日	1.3	0.1	0.1	0.1	0.5
	土日祝	30.5	33.2	32.5	61.7	32.7
	計	11.7	11.4	13.0	14.0	12.9