

指定管理者評価表

様式1

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市立歴史文化にぎわいプラザ	
(2) 施設の設置目的	
堺の歴史・文化資源の紹介を通じて、本市の魅力ある文化を発信し、及び振興することにより、都市魅力の向上及びまちのにぎわいの創出を図るために設置	
(3) 所管部局	
文化観光局 観光部 観光推進課	
(4) 指定管理者名	
堺市立歴史文化にぎわいプラザ運営グループ (株式会社トータルメディア開発研究所、株式会社日本旅行、株式会社かんでんジョイナス、関電ファシリティーズ株式会社)	
(5) 指定期間	
平成26年10月1日から令和2年3月31日まで（5年6か月間）	
(6) 主な事業	
○施設運營業務 (千利休茶の湯館、茶の湯体験施設、与謝野晶子記念館、観光案内展示室、企画展示室、講座室等) ○集客・にぎわい創出業務 ○広報・プロモーション業務 ○施設維持管理業務	
(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・市外からの観光客	全市民
(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	
堺市博物館	

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)

年度末にかけて新たな集客イベントの開催や企画展を実施した。これらのイベント等に際しては、与謝野晶子ゆかりの商店街である堺山之口商店街をはじめ周辺地域との連携や、堺観光ボランティア協会などの関係団体との連携も積極的に行い、周辺地域の賑わいの創出を図った。

(2) 利用者サービス

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
指定管理者名	堺市立歴史文化にぎわいプラザ運営グループ	堺市立歴史文化にぎわいプラザ運営グループ	堺市立歴史文化にぎわいプラザ運営グループ	堺市立歴史文化にぎわいプラザ運営グループ	堺市立歴史文化にぎわいプラザ運営グループ
ア 利用者数 (人)	457,022	331,938	309,825	294,891	
利用者数の算出方法	入口(3箇所)に設置している人感センサーによる来館者のカウント数 ※入館方向のみカウントしている。				
市による状況分析	6月の大阪府北部地震、7月の西日本豪雨、8月、9月の大型台風の直撃といった自然災害が相次いだ影響等により利用者数は前年をやや下回っているが、積極的な広報PR活動などが集客につながっており、平成30年度の利用者数も目標を上回っている状況にある。				

イ 稼働率 (%)	—	—	講座室63.4	講座室47.6	
稼働率の算出方法	$(貸室利用件数 + 事業利用件数) \div 営業日数 \times 100$				
市による状況分析	講座室は、貸室・事業利用のほか、事業のための調整会議等に使用することもあり、稼働率の低下のみをもって一概に判断できないが、引き続き貸室利用の促進を求めている。				

ウ 利用者満足度 (%)	84	80	80	78	
利用者満足度の測定方法	館内で実施しているアンケート(745人回答)において、「また来たいと思いますか」との質問に対して「はい」と回答した割合(回答肢は、「はい」「いいえ」「わからない」の3項目)				
市による状況分析	開館以来、利用者満足度は高いまを維持しており、引き続きリピーター獲得のためにも「また来たい」と思っただけの施策を実施してほしい。				

(3) 管理体制等

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	11	14	14	13	16
イ 職員研修(回) ※令和元年度は予定回数	6	6	8	8	7
ウ 要望、苦情等(件)	0	1	3	0	—
エ 事件、事故等(件)	3	10	2	4	—

市による状況分析	企画、広報、茶の湯を担当する職員を複数人配置することで、横断的な運営を行うことが可能になっている。				
----------	---	--	--	--	--

(4)収支状況(単位:円)

■指定管理業務

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入	指定管理料	211,505,000	212,000,000	211,500,000	211,500,000	214,000,000
	利用料金	68,627,546	52,142,860	49,571,750	42,716,720	50,706,690
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	1,642,020	737,680	853,762	878,917	953,760
合 計		281,774,566	264,880,540	261,925,512	255,095,637	265,660,450
イ 支出	人件費	103,486,000	111,378,122	110,320,874	110,177,882	109,294,070
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	9,637,000 (3.6%)	9,808,000 (3.6%)	9,697,172 (3.6%)	8,553,600 (3.3%)	8,632,800 (3.2%)
	修繕費	3,152,000	4,210,740	2,360,745	3,369,219	2,354,400
	光熱水費	20,497,382	20,995,683	21,720,496	20,697,512	20,658,320
	その他経費	133,881,758	126,814,855	123,949,983	115,105,838	124,720,860
合 計		270,654,140	273,207,400	268,049,270	257,904,051	265,660,450
利用者一人当たりの支出額		592	823	865	875	—

ウ 収支差額	11,120,426	-8,326,860	-6,123,758	-2,808,414	0
--------	------------	------------	------------	------------	---

エ 市への納付金の額	5,560,213	0	0	0	—
------------	-----------	---	---	---	---

オ 徴収委託の場合 の徴収額	—	—	—	—	—
-------------------	---	---	---	---	---

市による状況分析	積極的な集客事業の実施や広報プロモーションの実施により、指定管理業務は赤字となった。公費による指定管理料の補てんを行わない中、指定管理者が自己資金を投入し、施設の設置目的の達成に取り組む一方で、赤字幅を縮小する経営努力も行った。
----------	--

■自主事業 (有)

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入	19,580,924	15,911,564	18,057,893	13,643,708	15,210,000
イ 支出	16,690,613	14,712,015	16,090,978	16,446,860	16,446,860
ウ 収支差額	2,890,311	1,199,549	1,966,915	-2,803,152	-1,236,860

エ 市への納付金の額	245,128	195,437	202,442	224,541	235,110
------------	---------	---------	---------	---------	---------

オ 事業数(回)	—	—	—	—	
----------	---	---	---	---	--

カ 参加者数(人)	—	—	—	—	
-----------	---	---	---	---	--

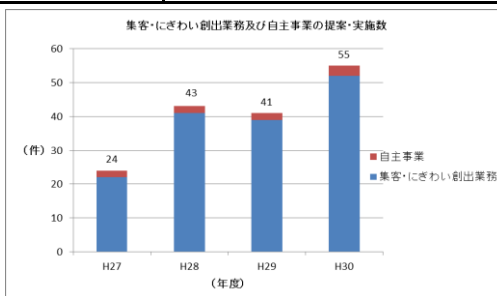
主な自主事業	グッズショップの運営、自動販売機の設置
--------	---------------------

市による状況分析	グッズショップの収支状況は赤字であるものの、指定管理者が自己資金を投入して、堺の魅力発信のため様々な商品展開を実施している。引き続き、堺の魅力発信や来館者の満足度強化のためにも、充実した商品展開に取り組んでほしい。
----------	---

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	集客・にぎわい創出業務及び自主事業の提案・実施数	(設定理由) 本施設の設置目的を果たすためには、定例的な運営に加えて、さらに集客を促進し、にぎわいを生み出す業務の実施が必要であるため。
	目標	年間10件以上	(設定理由) 実施の状況を測るためには実施数が適切であるため。
	実績	集客・にぎわい創出業務：計52件 自主事業：グッズショップの運営・自動販売機の運営・立礼ポイントカード 計3件	(分析) 単独実施だけでなく、他団体との連携事業を企画・実施するなど、年間を通じて多様な事業展開となった。 ※目標未達成時は詳細な原因分析



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	特になし
---------------------------------------	------

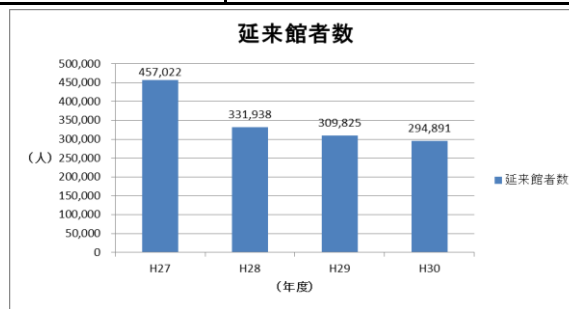
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	館内で実施しているアンケート自由記述欄の意見等に対して、運営グループ内でフィードバックを行い、改善策を実施している。
-----------------------	--

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	にぎわいマルシェを冬季に追加開催したほか、企画展「黄金の茶室がやってきた」の長期実施、開館4周年記念イベントの開催などにより、集客・にぎわい創出につながった。 「千利休」「与謝野晶子」「茶の湯」を主としつつ、堺の歴史文化の発信につながる事業を実施した。	実施したにぎわいマルシェ・堺まつり・堺W-1グランプリ・周年記念イベントにおいては、内容の充実を図ったことで、過去を上回る当日の来館者数となっていた。また、待庵ツアーにおける呈茶サービスを導入することで、既存メニューの充実を図り、館そのものの魅力の向上・発信に取り組んでいる。
対応策等	今後は、堺の歴史文化の魅力を多くの方に発信するために、堺市のみでなく南大阪・近隣市町村を意識した事業も実施していきたい。また、自主事業のショップ運営においても、限られたスペースで最大の効果が得られるように工夫していきたい。	指定期間の後半の4年目では、これまで実施してきた集客・にぎわい創出業務の内容に深みが増すなど、全体的に成熟してきた。引き続き、民間ノウハウを生かした魅力ある企画を実施してほしい。	

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	利用者数	(設定理由) 利用者サービスの向上は利用者数の向上につながるものであるため。
	目標	年間延来館者数 市の目標 150,000人 指定管理者の目標 310,000人	(設定理由) 計画段階からの目標値および年度事業計画書にて指定管理者が定めた目標値。
	実績	年間延来館者数 294,891人	(分析) 企画力のあるイベントの実施とともに、SNSや雑誌などを利用した広報PR活動を実施したため。 ※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	有料来館者にはにぎわいマルシェ出店店舗から特典を用意したり、企画展の際に展示観覧と立礼呈茶のセット券を販売するなど、既存メニューと事業を結びつけることで利用促進につながった。
--	---

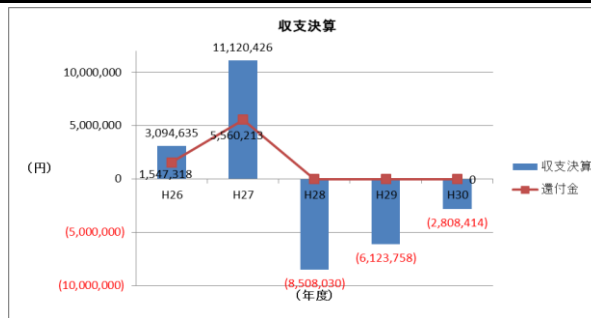
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	館内設置のロッカーの近くに荷物台がほしいとご意見をいただき、空きスペースに机を設置したことにより、お客様が身支度しやすくなった。
-----------------------	--

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	6月の大阪府北部地震、7月の西日本豪雨、8月・9月大型台風の直撃といった自然災害が相次いだ年度であり、来館者数に大きく影響したため、目標の年間で来館者数31万人に届かなかった。しかし、年度末にかけて新たな集客イベントの開催や企画展の実施などにより来館者の獲得を図れた。	団体客が落ち込んだため、冬に首都圏プロモーションを実施し、利品の杜だけでなく、仁徳天皇陵や周辺飲食店等をあわせて売り込むことで企画ツアーの誘致に成功し、集客増につながった。		
対応策等	世界文化遺産登録をめざす百舌鳥古市古墳群の来場者獲得など、市内周遊をしていただけのように、企画力の高い事業を実施していくことで、目標達成に努めていく。	引き続き、集客力の高いイベントや既存メニューのブラッシュアップを行うことで、目標達成をしていただきたい。			

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	収支決算	(設定理由) 収支の状況を測るため。
	目標	黒字	(設定理由) 運営状況を測る指標となるため。
	実績	▲ 2,808千円	(分析) 広告料・印刷製本費・事業費を削減し、支出を減らしたものの、有料来館者数の減少により収入が大きく下回ったため。 ※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	にぎわいマルシェで特典を用意したり、首都圏プロモーションにより企画ツアーを誘致するなど、有料来館者獲得のための工夫を行った。
------------------------------------	--

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	四半期ごとの決算報告など徹底した収支管理を行うとともに、収入確保策の実施などにより、昨年度よりも赤字幅を削減することができた。	サービスレベルを維持しながら、指定管理者の経営努力によって、赤字幅の削減につながった。	
対応策等	省エネ運用など、支出削減に努めるとともに、有料来館者の獲得を行うことで収支の改善に取り組んでいく。	有料来館者を獲得しつつ、駐車場収入を増やす努力など、収入源確保に取り組む一方で、不要な支出の洗い出しなどを行ってほしい。あわせて、サービスの質を落とさないためにも、費用対効果の高い支出を意識してほしい。		

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