

## 指定管理者評価表

様式1

## 1 基本情報

<b>(1) 公の施設の名称</b>	
堺市立初芝体育館、初芝野球場、初芝テニスコート、白鷺公園野球場、白鷺公園運動広場	
<b>(2) 施設の設置目的</b>	
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	
<b>(3) 所管部局</b>	
文化観光局 スポーツ部 スポーツ施設課	
<b>(4) 指定管理者名</b>	
ミズノ・堺市教育スポーツ振興事業団グループ (美津濃株式会社、公益財団法人堺市教育スポーツ振興事業団、大林ファシリテーズ株式会社大阪支店)	
<b>(5) 指定期間</b>	
平成28年4月1日から令和3年3月31日まで(5年間)	
<b>(6) 主な事業</b>	
①管理運営に関する業務(利用申込の受付等、堺市スポーツ施設情報システムに関すること、利用料金の収受、トレーニング機器の調達・管理、駐車場管理業務、ニュースポーツ用具の貸し出し、人員の配置等、施設利用案内等、苦情・要望対応) ②施設等の維持管理に関する業務(適正な維持管理、備品等の貸与及び購入、施設・備品等の保守点検業務、施設維持管理業務、施設及び備品の原状変更、現地調査の対応) ③自主事業(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) ④その他の業務(緊急時等への対応、施設内の目的に適したスペースの活用、統計資料等の作成、関係機関との連絡調整、堺市のスポーツ推進施策への協力、指定期間終了にあたっての業務、利用者情報等の引継ぎ、業務に必要な規則・マニュアル等の作成、堺市との協議、公衆電話の管理)	
<b>(7) 有料施設の有無</b>	
有(利用料金制)	
<b>(8) 公募・非公募の別</b>	
公募	
<b>(9) 主な利用者</b>	<b>(10) 市内における受益対象者数</b>
市民	不特定多数
<b>(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</b>	
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)

地域連盟・協会との協働によるグラウンドゴルフ大会の開催やキッズヘキサスロンなどの子ども向けイベントの実施、プロチーム講師を招いたエベッサバスケットボールクリニックを開催し地域スポーツ振興に貢献している。スポーツ教室においては、幼児からシニアまで幅広い年齢層を対象に、各年齢層のニーズに応じたプログラムを実施しており、好評を得ている。

## (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	ミズノ・堺市教育スポーツ振興事業団グループ	ミズノ・堺市教育スポーツ振興事業団グループ	ミズノ・堺市教育スポーツ振興事業団グループ	ミズノ・堺市教育スポーツ振興事業団グループ	ミズノ・堺市教育スポーツ振興事業団グループ
ア 利用者数 (人)	284,666	268,511	277,243	245,409	
利用者数の算出方法	利用報告書に記載の利用者数、教室参加者数、共用利用券購入人数の合計				
市による状況分析	空調更新工事による利用中止と東区民まつりの雨天の影響などにより、利用者数が前年比約11%減少した。				

イ 稼働率 (%)	別紙参照	別紙参照	別紙参照	別紙参照	
稼働率の算出方法	利用コマ数÷利用可能コマ数(工事等で利用不可部分を除く。)				
市による状況分析	屋外施設(白鷺公園野球場、初芝テニスコート)と第三体育室の土日祝の利用率が前年度比1.2~6ポイント上昇した。他の施設は減少した。				

ウ 利用者満足度 (%)	61	93	95	98	
利用者満足度の測定方法	スマートフォンにてインターネット上で随時回答可能なアンケート調査を実施。スタッフ対応や施設等の項目について調査し、年4回、四半期ごとに集計。アンケート回答数は179件で、上記の利用者満足度はスタッフ対応を抽出。				
市による状況分析	利用者満足度について、年々上昇し、平成30年度は非常に高い水準である。				

## (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	-	-	-	16	16
イ 職員研修(回) ※令和元年度は予定回数	13	9	5	3	3
ウ 要望、苦情等(件)	2	6	0	1	-
エ 事件、事故等(件)	9	3	6	8	-

市による状況分析	前年比で要望・苦情は4件、事件・事故は2件増加している。職員研修は、安全(救急救命)と人権保護に関するテーマで実施し、職員の資質向上を進めている。
----------	---

## (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	45,130,000	52,207,000	52,018,618	52,207,000	53,490,000
	利用料金	50,321,050	50,580,210	48,760,560	46,577,930	50,140,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	2,096,576	3,923,244	2,587,250	3,054,307	2,195,000
合 計		97,547,626	106,710,454	103,366,428	101,839,237	105,825,000
イ 支出	人件費	41,878,734	41,810,494	41,174,377	41,425,238	44,000,000
	委託料 ( )内は総支出額 に占める委託料の割合	25,115,160 (25.5%)	22,715,640 (22.7%)	20,029,971 (20.3%)	23,374,491 (23.2%)	22,200,000 (21.0%)
	修繕費	4,313,263	4,335,846	4,111,618	4,623,532	4,339,814
	光熱水費	17,689,973	15,244,364	16,381,317	16,508,233	21,977,000
	その他経費	9,599,763	15,898,350	16,833,820	14,673,546	13,308,186
合 計		98,596,893	100,004,694	98,531,103	100,605,040	105,825,000
利用者一人当たりの支出額		346	372	355	365	—

ウ 収支差額	-1,049,267	6,705,760	4,835,325	1,234,197	0
--------	------------	-----------	-----------	-----------	---

エ 市への納付金の額	0	0	0	0	0
------------	---	---	---	---	---

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

市による状況分析	利用料金の収入減及び委託料等の支出増により、収支差額が前年比で約360万円の減となった。 平成28年度より収支差額(黒字)が年々落ち込んでいる。
----------	---

## ■ 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	30,535,798	35,377,348	34,629,539	31,214,592	31,419,600
イ 支出	27,360,458	31,454,104	32,048,399	28,165,595	29,216,068
ウ 収支差額	3,175,340	3,923,244	2,581,140	3,048,997	2,203,532
エ 市への納付金の額	0	12,000	36,000	48,000	48,000
オ 事業数(回)	1,192	1,167	1,131	1,111	
カ 参加者数(人)	27,950	27,595	27,872	24,277	

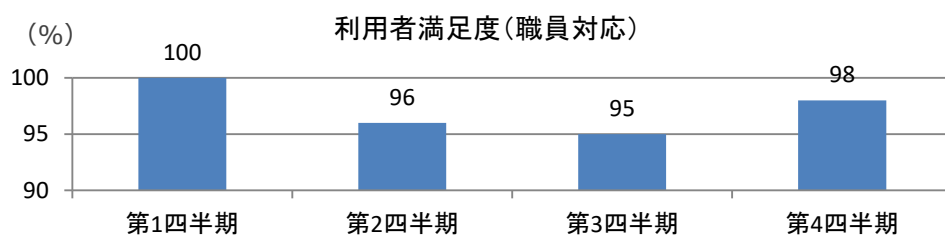
主な自主事業	スポーツ教室・イベント等事業、スポーツ用品販売事業、飲料自動販売機設置事業
--------	---------------------------------------

市による状況分析	教室等参加者数が前年度比約3600人減(12.9%減)により、事業収入が前年比約340万円減少したが、事業支出も前年比約380万円減少したため、収支差額は前年比約46万円増となった。
----------	---

### 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	市の目標：年4回、アンケート調査及びモニタリングを行い、満足及びやや満足の回答合計が80%を超えること 指定管理者の目標：接客対応で満足度82%以上	(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	職員対応満足度 平均98% 第1四半期100% 第2四半期96% 第3四半期95% 第4四半期98%	(分析) 4回実施した結果は指定管理者としての目標の82%を上回り、利用者には概ね良い評価を得ている。 ※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	利用者に平等・公平なサービスを提供するために接遇研修や人権研修等を実施。また、中高年の利用者の方が多いため、救命講習を実施。
---------------------------------------	--

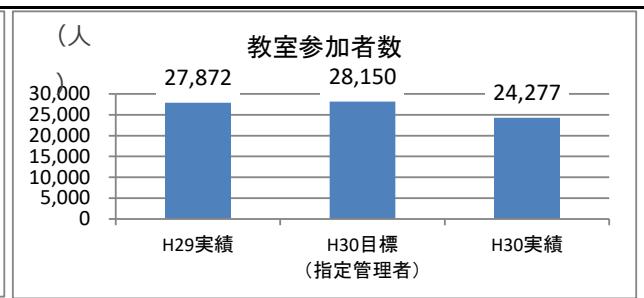
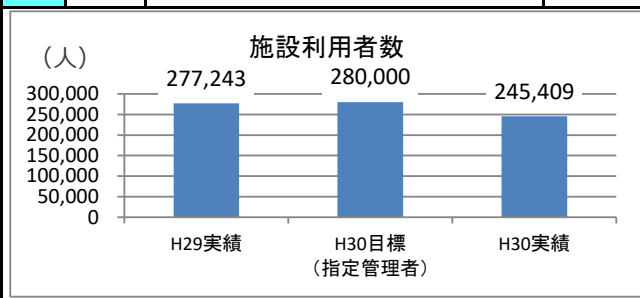
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	研修室の椅子が、経年劣化のためシート部が破損。利用者からの要望もあり、シートの張替えを行った。
-----------------------	---

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	接客サービス等の業務研修の実施や、意見箱を設置して利用者の意見、要望の聴き取りを行い、特に設備面などの不具合に対して迅速な対応に努めた結果、満足度の向上につながり、目標を上回ることができた。	利用者からの意見や要望の聴き取り結果を受け、人気の高い大会の開催回数を増やすなど各プログラムの見直しに生かすとともに、スタッフの資質向上のため、安全や人権に関する研修の実施などにより、満足度向上につなげている。	
	対応策等	スタッフ対応を向上させるための接遇研修等を行い、利用者にとって平等・公平なサービスを提供できるように努めるとともに、古い施設ですが設備・備品等の定期的な点検を実施し、清潔で使いやすく、安全・安心な体育館をめざしていく。	利用者アンケートなどにより細部におたる要望や意見を収集し、利用者のニーズに対応する取り組みを進め、接遇研修も継続的に実施し、施設の定期的な点検を進めて、市民が利用しやすい運営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	施設利用者数 スポーツ教室事業参加者数	(設定理由) 利用者サービスの向上が数字に現れるため
	目標	<b>【施設利用者数】</b> 市の目標：令和2年度の施設利用者数を26年度（280,787人）比5%増 指定管理者の目標：前年度比1%増（28,000人） <b>【スポーツ教室事業参加者数】</b> 市の目標：教室参加者数が令和2年度において平成26年度（25,892人）比5%増 指定管理者の目標：前年度比1%増（28,150人）	(設定理由) よりよいサービス提供が利用者数を増加させるため
	実績	施設利用者数：245,409人 スポーツ教室事業参加者数：24,277人	(分析) 空調更新工事による利用中止と東区民まつりの雨天の影響のため、施設利用者数は、指定管理者の目標に対し約88%（34,591人減）、対前年度比約89%（31,834人減）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	子供向けのイベント(キッズヘキサスロン・キットランボリン)や卓球、バドミントン、グラウンドゴルフの大会や全日本で活躍した選手による卓球ビクトリークリニックの開催により、幅広い年齢に対応する事業を展開した。
--	--

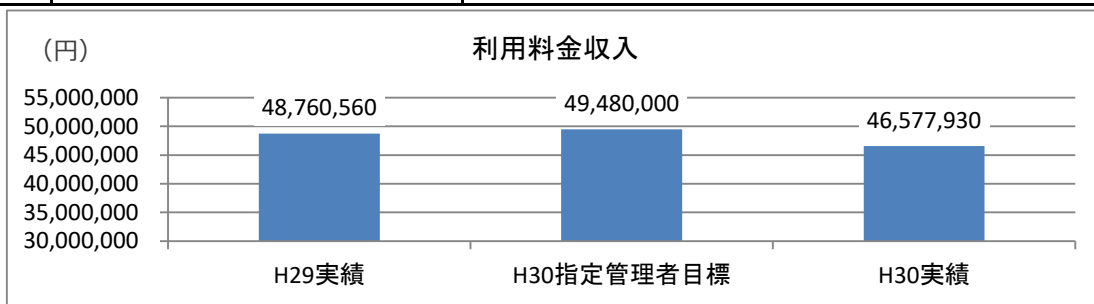
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	<b>【要望】</b> グラウンドゴルフ大会の回数を増やしてほしい。 <b>【対応】</b> H30年度年2回実施しました。
-----------------------	---

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	ジュニアから高齢者まで各世代に対応した教室を開催し利用者増を図ったが、空調更新工事による約3か月半の使用中止の影響で前年度を下回る結果になった。	前年度実績（277,243人）に対し、平成30年度実績（245,409人）は約11%の減となった。施設改修により第2体育室が約2か月半、第3体育室が約1ヶ月の使用中止の影響が大きい。
対応策等	今後も人気の高い教室、イベント、大会等を継続して実施し、プロ選手によるクリニックなども種目を変えながら行う。また、利用者の意見を分析し新しい教室やイベントを行うことにより、利用者数アップ、地域のスポーツ振興に貢献していきたい。	更に利用者ニーズを詳細かつ的確に把握し、利用者の参加意欲向上につながる各種教室などのプログラム見直しを行っていただきたい。	

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

(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	市の目標：令和2年度までに年額50,000千円以上 指定管理者の目標：49,480千円	(設定理由) 予算額は年度当初における評価であるため
	実績	46,577,930円	(分析) ※目標未達成 空調更新工事の利用中止による影響で目標時は詳細な原因分析 金額を下回った。



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	HPや館内案内、広報等を利用し体育館を利用してもらえるように努め、利用率の低い施設も有効的に活用できるよう努めました。
------------------------------------	---

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	無し
-----------------------	----

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	目標は未達成となったが、テニスコート管理棟の照明をLEDに替え、電気使用量を昨年度比約92%に減らすなど経費削減に努めた。台風の影響により、当初想定できなかった倒木処理などの対応に係る経費が発生し、委託料は計画より約164万円増となった。	第2・第3体育室の空調工事や、東区民まつり開催当時の天候等の影響により、利用者数が前年度比約11%減少となったことに伴い、利用料金収入についても前年比約4%の減少となった。
対応策等	グランドゴルフの大会や練習会を開催するなど、初芝野球場の空き時間の有効活用策を計画し、利用者増をめざす。また、光熱水費や業務委託料などの見直しを随時行い、積極的な経費削減を図っていく。	利用料金の増収について、利用率のさらなる向上をめざし、問題点、課題を整理し、具体的な対策を講じ、前々年を上回る収入の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

初芝体育館及び所管施設 利用率

※弓道場、トレーニング室、研修室を除く

※弓道場、トレーニング室、研修室を除く

(単位：%)

施設名	室名	区分	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
初芝体育館	第一体育室	平日	93.1	93.2	92.4	90.9
		土日祝	99.4	99.4	99.3	97.7
		計	95.6	95.6	95.1	93.6
	第二体育室	平日	89.1	90.1	92.9	87.9
		土日祝	84.9	89.0	87.8	83.2
		計	87.6	89.7	91.1	86.2
	第三体育室	平日	55.4	58.4	53.0	52.2
		土日祝	72.4	78.3	67.5	73.5
		計	61.0	65.5	58.0	59.7
初芝野球場	平日	15.1	9.8	10.0	58.3	
	土日祝	75.3	72.8	71.2	86.6	
	計	35.7	30.5	29.3	68.1	
白鷺公園野球場	平日	30.5	28.6	27.9	23.8	
	土日祝	87.2	88.7	86.0	89.2	
	計	49.1	48.6	46.1	44.7	
初芝テニスコート	平日	66.5	66.1	63.6	61.5	
	土日祝	98.5	97.8	96.2	97.4	
	計	78.0	77.1	74.6	73.7	
白鷺公園運動広場	平日	92.3	80.1	67.7	64.4	
	土日祝	99.9	99.4	95.6	92.7	
	計	94.9	86.5	76.3	73.3	