

## 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>   |                          |
| 堺市家原大池体育館、みなと堺グリーンひろば  |                          |
| <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>  |                          |
| シンコースポーツ・アズビル共同事業体<br>(シンコースポーツ株式会社大阪支店、アズビル株式会社ビルシステムカンパニー関西支社)   |                          |
| <b>(5) 指定期間</b>  |                          |
| 平成27年4月1日から令和2年3月31日まで(5年間)  |                          |
| <b>(6) 主な事業</b>  |                          |
| 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・施設、設備、器具及び備品の維持管理・堺市スポーツ施設情報システムに関する業務・コミュニティスポーツ用具の貸し出し・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)<br>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・その他の指定管理者が提案し行うスポーツ振興事業)<br>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・関係機関等の連絡調整、スポーツ行政等への協力・緊急時等への対応・指定期間終了にあたっての業務、利用者情報等の引継ぎ) |                          |
| <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)

運営については、子どもから高齢者に対して様々なスポーツ教室を提供し、特に子ども対象の教室についてはダンスやテニス教室を中心に参加者を増やすことができた。また、シンコースポーツ杯やフェスタを実施することで新しい利用者の獲得、体育館の認知度向上に努めることができた。9月の台風21号の影響でみなと堺グリーンひろばに甚大な被害が出て、一時休場となったが関係各所と協力の元、大きなトラブルなく復旧できた。しかし利用料収入、利用人数においては台風の影響で減少する結果となった。また、トレーニング室利用者においては、近隣にフィットネスジムが多数できたことによる会員数の減少が目立った。

## (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       | シンコースポーツ・アズビル共同事業体  | シンコースポーツ・アズビル共同事業体 | シンコースポーツ・アズビル共同事業体 | シンコースポーツ・アズビル共同事業体 | シンコースポーツ・アズビル共同事業体 |
| ア 利用者数 (人)   | 272,694   | 257,537            | 269,530            | 256,858            |                    |
| 利用者数の算出方法    | 専用利用(利用報告書) 共用利用(チケット購入数)<br>教室・イベント(出席簿・申込書)<br>トレーニング室(会員カードによる当日のチェックイン数)                    |                    |                    |                    |                    |
| 市による状況分析     | 台風21号被害の影響で休場した期間や施設の復旧に時間を要したことなどから、前年度を上回ることができなかつたと考えられる。                                    |                    |                    |                    |                    |
| 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             |                    |
| 稼働率の算出方法     | 利用者が予約できる最小区分を1コマとし、使用したコマ÷使用できる全てのコマで算出  |                    |                    |                    |                    |
| 市による状況分析     | 全体的に減少しているが、体育館の稼働率は高い水準を維持できている。硬式野球場の平日の稼働率が増加している。   |                    |                    |                    |                    |
| ウ 利用者満足度 (%) | 89  | 90                 | 88                 | 86                 |                    |
| 利用者満足度の測定方法  | 平成30年度について、平成31年3月4日～12日にトレーニング室利用者、専用利用者、スポーツ教室参加者等約300名を対象に実施したアンケート結果より算出。詳細は事業報告別紙アンケートを参照。 |                    |                    |                    |                    |
| 市による状況分析     | 前年度と比較すると微減しているが、高い水準を維持できている。  |                    |                    |                    |                    |

## (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)<br>※各年度4月現在     | 12                                      | 12     | 12     | 12     | 12    |
| イ 職員研修(回)<br>※令和元年度は予定回数 | 11                                      | 7      | 5      | 4      | 5     |
| ウ 要望、苦情等(件)              | 16                                      | 8      | 2      | 0      | —     |
| エ 事件、事故等(件)              | 17                                      | 14     | 15     | 17     | —     |
| 市による状況分析                 | 要望や苦情が発生しないよう、日ごろから質の高いサービスを心がけているといえる。 |        |        |        |       |

## (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 | 86,000,000  | 85,917,600  | 86,000,000  | 123,032,433 | 107,740,000 |
|      | 利用料金  | 47,427,060  | 46,220,330  | 47,044,190  | 46,253,050  | 50,000,000  |
|      | 負担金   | 0           | 0           | 0           | 0           | 0           |
|      | その他収入 | 674,836     | 1,358,113   | 1,377,082   | 838,335     | 2,229,000   |
| 合 計  |       | 134,101,896 | 133,496,043 | 134,421,272 | 170,123,818 | 159,969,000 |

|              |                                |                       |                       |                       |                       |                       |
|--------------|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| イ 支出         | 人件費                            | 41,871,040            | 40,745,375            | 36,371,429            | 37,101,686            | 37,000,000            |
|              | 委託料<br>( )内は総支出額<br>に占める委託料の割合 | 18,549,169<br>(15.1%) | 21,648,883<br>(17.2%) | 17,162,060<br>(14.5%) | 18,951,300<br>(12.3%) | 21,000,000<br>(13.1%) |
|              | 修繕費                            | 4,518,342             | 4,917,600             | 5,012,032             | 41,274,030            | 26,047,000            |
|              | 光熱水費                           | 30,468,897            | 28,178,339            | 28,633,606            | 27,651,956            | 33,000,000            |
|              | その他経費                          | 27,640,091            | 30,702,296            | 31,292,429            | 29,583,471            | 42,922,000            |
| 合 計          |                                | 123,047,539           | 126,192,493           | 118,471,556           | 154,562,443           | 159,969,000           |
| 利用者一人当たりの支出額 |                                | 451                   | 490                   | 440                   | 602                   | —                     |

|        |            |           |            |            |   |
|--------|------------|-----------|------------|------------|---|
| ウ 収支差額 | 11,054,357 | 7,303,550 | 15,949,716 | 15,561,375 | 0 |
|--------|------------|-----------|------------|------------|---|

|            |  |  |  |   |   |
|------------|--|--|--|---|---|
| エ 市への納付金の額 |  |  |  | — | — |
|------------|--|--|--|---|---|

|                   |   |   |   |   |   |
|-------------------|---|---|---|---|---|
| オ 徴収委託の場合<br>の徴収額 | — | — | — | — | — |
|-------------------|---|---|---|---|---|

|          |   |  |  |  |  |
|----------|---|--|--|--|--|
| 市による状況分析 | 台風21号被害により増額した修繕費36,274,030円を除く支出は、118,288,413円であり、前年度より減少し、支出削減に努めているといえる。 |  |  |  |  |
|----------|---|--|--|--|--|

## ■ 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   |  | 23,056,093 | 25,102,730 | 26,145,832 | 28,956,401 | 27,771,000 |
| イ 支出   |  | 24,692,630 | 26,771,237 | 28,857,669 | 30,767,652 | 25,561,832 |
| ウ 収支差額 |  | -1,636,537 | -1,668,507 | -2,711,837 | -1,811,251 | 2,209,168  |

|            |   |   |   |   |   |
|------------|---|---|---|---|---|
| エ 市への納付金の額 | — | — | — | — | — |
|------------|---|---|---|---|---|

|          |       |       |       |       |  |
|----------|-------|-------|-------|-------|--|
| オ 事業数(回) | 1,259 | 1,321 | 1,369 | 1,513 |  |
|----------|-------|-------|-------|-------|--|

|           |        |        |        |        |  |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--|
| カ 参加者数(人) | 22,302 | 22,331 | 23,779 | 27,132 |  |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--|

|        |  |  |  |  |  |
|--------|--|--|--|--|--|
| 主な自主事業 | 幼児から高齢者まで参加できるスポーツ教室を中心に、シンコースポーツ杯・発表会・フェスタ等を実施している。またトレーニング利用者を対象にオリエンテーション・ロ座振替システムをおこない、運動継続の意欲向上のため姿勢や体組成測定等のイベントを実施。利用者の利便性向上として、自動販売機設置やスポーツウェア等のスポーツ用品販売も行っている。 |  |  |  |  |
|--------|--|--|--|--|--|

|          |  |  |  |  |  |
|----------|--|--|--|--|--|
| 市による状況分析 | 幼児から高齢者まで幅広い年代が参加できる教室の開催や、体育館の知名度向上・利用促進の一環としてフェスタやスポーツ大会を実施し、参加者数を増加させた。 |  |  |  |  |
|----------|--|--|--|--|--|

### 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) 利用者ニーズを把握することが、適正な管理運営ができてきているかの判断基準となるため |
|      | 目標    | 満足度80%以上<br>次のとおり快適な施設環境の提供に努め、利用者満足度の向上を図ること。<br>①公平公正な利用機会の提供<br>②施設の安全確保の徹底<br>③利用者ニーズに基づく事業実施<br>④苦情の適切・迅速な対応 | (設定理由) 仕様書であげた利用者満足度80%を目指す                      |
|      | 実績    | 利用者満足度86%   | (分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析<br>目標を大きく上回ることができた          |

#### 利用者満足度（施設・サービスに対して満足しているか）

家原大池体育館等

■ そう思う      ◐ すこし残念だ      ○ そう思わない



|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| 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 | 公共施設の運営において重要な平等・公平な運営ができるスタッフを配置し、日々の巡回点検による安全点検をおこなった。 |
|---------------------------------------|--|

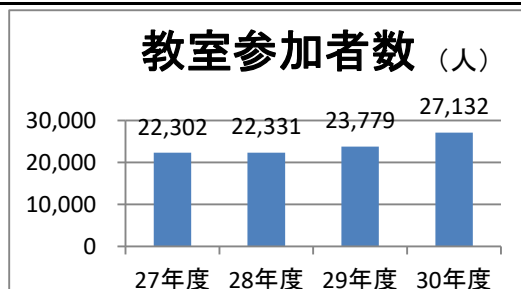
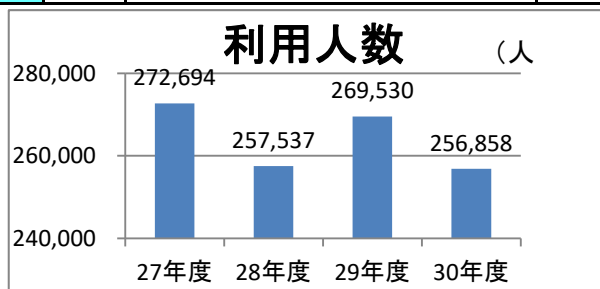
|                       |  |
|-----------------------|--|
| 利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応 | 利用者の意見、苦情等を真摯に受け止め、「迅速な行動」「誠実な対応」「明確な説明」を心がけて対応した。 |
|-----------------------|--|

| 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  | 今年度は9月に発生した台風21号によるみなと堺グリーンひろばの被害が大きく、休場する状況となった。復旧については、関係各所との連携や利用者への案内を迅速に行ったことにより、大きなトラブルなく利用再開できた。また、接客においては”利用者とのつながり”を大切に、親切・丁寧な接客をスタッフ一人一人が心がけたことにより、目標を上回ることができたと考えている。 | 利用者満足度が86%と年度事業計画書の目標を上回っており、また特に大きな苦情はなく、質の高い利用者サービスを提供していると評価できる。台風21号により大きな被害を受けたが、迅速な対応の結果、早急な利用再開に貢献した。 |
| 対応策等 | 今後も利用者が「安全・安心」にスポーツに取り組んでいただけるような運営に努める。また、利用者の意見に耳を傾け誠実な対応を心がけていきたい。 | 今後も、利用者満足度を向上するために、定期的な職員研修の実施や、利用者意見の聴取に努めること等に励んでいただきたい。   |  |

|      |   |  |
|------|---|--|
| 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   |

(2)利用者サービスの向上への取組

|             |       |  |  |
|-------------|-------|--|--|
| <b>目標管理</b> | 評価の指標 | 施設利用者数<br>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により施設利用者の増加が図れるため   |
|             | 目標    | 体育館・みなと堺グリーンひろばの利用者数が前年度比2%増<br>教室参加者数が前年度比2%増                           | (設定理由) より多くの方に利用してもらうために、前年度比2%増を目標とする。  |
|             | 実績    | 平成30年度<br>利用者数256,858人<br>(前年度269,530人)<br>教室参加者数27,132人<br>(前年度27,779人) | (分析)<br>※目標未達成時は詳細な原因分析<br>台風21号の被害により、利用者人数において目標を達成することができなかった。自主事業の参加者数は増加しているが、トレーニング室の会員数が近隣施設の増加により減少しているため、回復させることが課題である。 |



|  |   |
|--|---|
| 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 | 昨年度から引続きトレーニング会員にむけたキャンペーンやイベントを強化し、新規利用者の獲得を図った。その他シンコースポーツ杯・発表会・フェスタを実施し、体育館の認知度向上・利用者サービスに努めた。 |
|--|---|

|                       |  |
|-----------------------|--|
| 利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応 | 体育館アンケートで利用者の意見を聞くとともに、普段からの利用者とのコミュニケーションを大切にし「迅速な対応」「誠実な対応」に努めた。 |
|-----------------------|--|

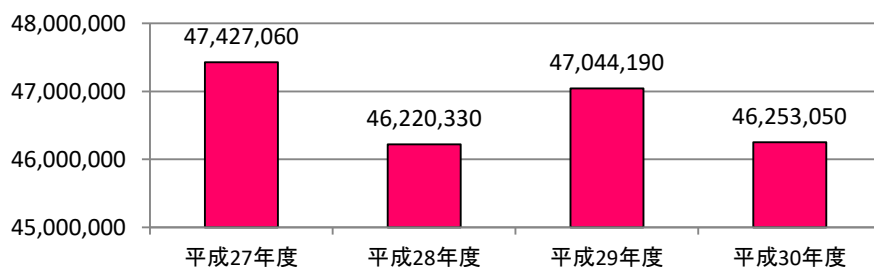
| <b>評価等</b> | 指定管理者の自己評価  |  | 市の評価   |   |  |
|------------|---|--|--|---|--|
|            | 評価  | B  |  | B |  |
|            | 具体的な理由  | 専用利用の人数において、平日の硬式野球場の利用者が増えていたところ、台風21号の影響による休場等で結果的に減少となった。トレーニング室の会員数の減少は、近隣にフィットネスジムが多数増えたことにより、利用者が他施設へ流れたことが原因と考える。教室参加者数は子どもの教室ダンス・テニス教室を中心に、キャンペーンの効果もあり増加することができた。 | 利用者数は台風21号被害の影響もあり、前年度より減少し、目標には届かなかったが、教室参加者数は目標を上回った。フェスタや高齢者向けのスポーツ大会を実施し、体育館の認知度向上と高齢者の健康維持・増進につなげる等の機会づくりができていた点が評価できる。 |   |  |
| 対応策等       | トレーニング室利用人数の回復のためキャンペーンやイベントを実施してきたが、さらに強化し回復に努めたい。自主事業においては、引続き新しい事業の提供など参加者数の増加に向けた事業をおこなっていききたい。 | みなと堺グリーンひろばの平日の利用率が低いので、トレーニング室の利用と同様に、稼働率向上に向けた取り組みを積極的に行っていただきたい。  |  |   |  |

|             |   |  |
|-------------|---|--|
| <b>評価基準</b> | 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) 利用者サービス向上により施設利用者の増加が図れるため   |
|      | 目標    | 仕様書目標：年額48,000千円以上<br>年度事業計画目標：49,500千円 | (設定理由) 平成27年度目標水準額48,000千円を基に、毎年度年間500千円ずつの実績増を目指す。   |
|      | 実績    | 平成30年度利用料金<br>46,253,050円               | (分析) 台風21号による影響や近隣にフィットネスジムが増加した影響により、利用料収入が減少したため仕様書目標、年度事業計画目標ともに届かなかった。<br>※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 | 新規キャンペーンや継続者のためのイベント等を積極的に起こない、経費削減にも努めた。 |
|------------------------------------|---|

|                       |      |
|-----------------------|------|
| 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   | 評価   | B |
| 具体的な理由 | 利用料収入において、硬式野球場の平日利用が増えていたところ、台風21号で休場する状況となった。休場中の補填はしていただいたが、キャンセルが多く発生したため減収となった。加えて、近隣にフィットネスジムが多数できたことにより、全日会員の減少が目立つ結果となった。 | 台風21号の被害を受け、みなと堺グリーンひろばの休場を余儀なくされたが、施設の修繕を指定管理者主体で行い、早期復旧に貢献した。それにより、利用収入の大幅な減少には至らなかったが、トレーニング室の利用料収入の減少が目立った。 |      |   |
| 対応策等   | トレーニング会員数の回復に向けて、新規利用者に対するキャンペーンや、継続者のためのイベント等を実施してきたが、回復とまではいかなかったため、さらに強化していきたい。また、SNS等を使い効果的に広報活動をおこなうと共にスタッフの意識改革にも力を入れていきたい。 | トレーニング室の会員数の回復に向けて、キャンペーンやイベント等を継続していただくとともに、利用者のニーズを反映した事業展開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   |

## 別紙：稼働率

(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 |
|--------------------------|-------|-----|--------|--------|--------|--------|
| 家原大池体育館                  | 大アリーナ | 平日  | 86.8   | 89.8   | 87.1   | 88     |
|                          |       | 土日祝 | 98.7   | 99.1   | 98.6   | 97.7   |
|                          |       | 計   | 92.5   | 94.6   | 93     | 92.8   |
|                          | 小アリーナ | 平日  | 87.1   | 56.9   | 81.6   | 78.5   |
|                          |       | 土日祝 | 95.7   | 78.6   | 98.2   | 95.6   |
|                          |       | 計   | 91.1   | 65.8   | 88.9   | 85.7   |
| みなと堺グリーンひろば<br>運動ひろば野球場  |       | 平日  | 2      | 2      | 4.1    | 1.6    |
|                          |       | 土日祝 | 72.1   | 77.7   | 71.1   | 67.1   |
|                          |       | 計   | 24.4   | 26     | 27.3   | 21.7   |
| みなと堺グリーンひろば<br>芝生ひろば運動場  |       | 平日  | 1.6    | 0.7    | 4.5    | 2.8    |
|                          |       | 土日祝 | 44.9   | 48.5   | 52.1   | 40.6   |
|                          |       | 計   | 15.5   | 15.6   | 19.2   | 14.3   |
| みなと堺グリーンひろ<br>ば<br>硬式野球場 | A面    | 平日  | 12.1   | 15.3   | 14.9   | 20.1   |
|                          |       | 土日祝 | 82.4   | 82.3   | 80.6   | 79.8   |
|                          |       | 計   | 34.9   | 37.3   | 34.8   | 37.8   |
|                          | B面    | 平日  | 13.8   | 17.3   | 19.2   | 28.5   |
|                          |       | 土日祝 | 84.2   | 82.5   | 80.9   | 80.2   |
|                          |       | 計   | 36.6   | 39     | 38.2   | 44.2   |