

指定管理者評価表

様式1

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市立鴨谷体育館、鴨谷野球場、荒山テニスコート	
(2) 施設の設置目的	
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	
(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	
ミズノグループ (美津濃株式会社、大林ファシリティーズ株式会社)	
(5) 指定期間	
平成27年4月1日から令和2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(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・オーパスに関する業務・コミュニティスポーツ用具の貸し出しに関する業務・利用案内等に関する業務・清涼飲料水等の提供業務) 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) 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・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)	
(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)

利用者への還元事業として、参加費無料の「鴨谷フェスタ」「太極拳フェスタ」「こどもの日イベント」を開催。鴨谷フェスタ・こどもの日イベントでは親子で気軽に運動を楽しめるイベントやビジョントレーニング・ミズノ独自の遊びプログラム等を提供し、年代・性別に関係なくスポーツを親しんでいただく機会を提供した。

また「鴨谷グラウンドゴルフ大会」「キッズテニス体験」ではそれぞれ地元の協会と協働開催し、ニーズを取り入れながら地域スポーツの振興に努めた。

(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	ミズノグループ	ミズノグループ	ミズノグループ	ミズノグループ	ミズノグループ
ア 利用者数 (人)	226,985	191,293	218,578	218,223	
利用者数の算出方法	オーパスシステムによる予約時および利用申込書による予約時に、利用者より申請された人数の合計から算出。				
市による状況分析	第3・第4体育室・地下ロビー空調機更新工事により5/7から6/29まで同体育室が利用不可であったため、目標(前年度比2%増 222,949人)を達成できなかった。				

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	ホームページや館内にて空き施設の利用アピール及び研修室の会議以外での利用促進などにより、研修室・野球場・テニスコートで昨年度より稼働率がアップした。				

ウ 利用者満足度 (%)	73	96	98	98	
利用者満足度の測定方法	7月に鴨谷体育館・野球場・荒山テニスコート利用者に対し、アンケートを実施。項目「スタッフの接客態度や雰囲気について」の回答(「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」)を集計。「満足」「やや満足」を満足度とする。				
市による状況分析	スタッフの意識向上や利用者ニーズの収集に気を配ることにより、利用者の「満足」「やや満足」が年々微増ながらも増加している。				

(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) ※各年度4月現在	17	16	15	15	15
イ 職員研修(回) ※令和元年度は予定回数	13	20	13	12	12
ウ 要望、苦情等(件)	4	5	5	5	—
エ 事件、事故等(件)	11	10	2	4	—
市による状況分析	原則的に1日総人数9名で業務を行い、利用状況等に応じ適正に人員を配置したり、各職員が複数の業務を兼務することにより効率的な管理運営を行った。また、研修を実施し、利用者に平等・公平なサービスを提供できるよう努めた。				

(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	60,500,000	59,889,001	59,838,389	59,756,000	60,307,000
	利用料金	30,757,590	25,962,710	31,955,800	31,982,820	31,800,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	7,533,504	5,151,843	4,940,585	6,228,355	4,304,000
合 計		98,791,094	91,003,554	96,734,774	97,967,175	96,411,000
イ 支出	人件費	24,402,986	25,910,265	31,056,789	27,270,827	31,380,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	19,610,546 (23.3%)	17,087,287 (22.1%)	17,974,075 (20.6%)	18,474,579 (21.9%)	18,490,000 (19.2%)
	修繕費	4,978,399	4,933,001	4,882,389	5,011,884	5,047,000
	光熱水費	24,623,275	17,368,165	21,296,678	21,137,068	26,420,000
	その他経費	10,475,979	12,008,361	12,075,247	12,416,674	15,074,000
合 計		84,091,185	77,307,079	87,285,178	84,311,032	96,411,000
利用者一人当たりの支出額		370	404	399	386	—
ウ 収支差額		14,699,909	13,696,475	9,449,596	13,656,143	0
エ 市への納付金の額		—	—	—	—	—
オ 徴収委託の場合 の徴収額		—	—	—	—	—

市による状況分析

第3・第4体育室・地下ロビー空調機更新工事により5/7から6/29まで同体育室が利用不可であったことや台風による臨時休館の影響で減収があったが、研修室やテニスコートの稼働率上昇等により目標(年額31,700千円以上)を達成したことは評価できる。

■ 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		33,007,420	25,944,284	32,054,391	31,893,233	32,402,530
イ 支出		27,028,716	20,797,952	27,118,582	25,671,594	28,100,630
ウ 収支差額		5,978,704	5,146,332	4,935,809	6,221,639	4,301,900
エ 市への納付金の額		—	—	—	—	—
オ 事業数(回)		1,469	1,181	1,378	1,319	
カ 参加者数(人)		27,022	20,684	25,770	24,429	
主な自主事業	自動販売機設置、スポーツ用品販売、ジュニア体操・ピラティス・剣道・ダンスピクス・B.T. DANCE・健康づくり・ときわ・フラダンス・幼児体操・バスケットボール・フットサル・柔道・太極拳・ジョイフルスポーツ・パドミントン・ビューティーエアロ・スポーツバレエ・卓球・チアダンス・すこやか親子体操・やさしいヨガ・おはよう元気体操・トランポリン・短期ジュニアスクール・子どもの日イベント・グラウンドゴルフ大会・トレーニング講習・荒山ダブルス大会・太極拳フェスタ・鴨谷フェスタ等					
市による状況分析	空調機更新工事の影響で、特に柔道やダンスピクスのスポーツ教室を中止や変更したことにより利用人数が減少したことや台風被害により、自主事業の収入は過去最少(工事のあった平成28年度を除く)となったものの、収支差額は前年度を上回っている。特に、中高年対象の健康維持・増進スクールの新規開講や小学生以下の子どもを対象としたスクールで新たな種目を導入したり少人数制にして指導を手厚くしたりするなど、選択肢を増やすことでスポーツや運動に興味を持つ子どもが増えるようサービス向上に努めたことによる。					

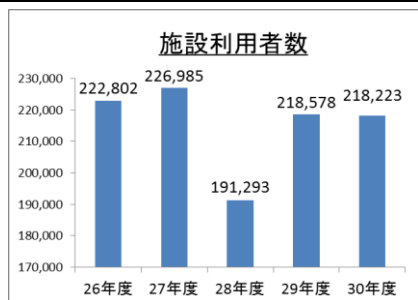
3 目標管理、評価等

(1) 適正な管理運営の確保

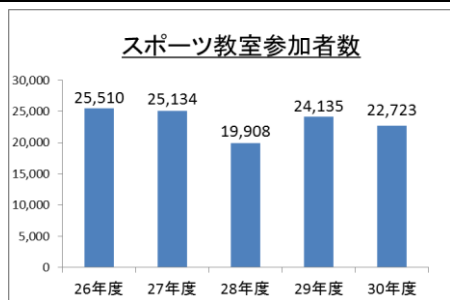
目標管理	評価の指標	利用者満足度	(設定理由) 適正な管理運営が確保されているかが接客対応満足度に表れるため。
	目標	満足度80%以上 次のとおり快適な施設環境の提供に努め、利用者満足度の向上を図ること。①公平公正な利用機会の提供②施設の安全確保の徹底③利用者ニーズに基づく事業実施④苦情の適切・迅速な対応 仕様書目標値：満足度80%以上 年度事業計画書目標値：利用者満足度「満足・やや満足」合わせて83%以上	(設定理由) 事業計画書で示した平成30年度の目標値83%以上を目標とする。
	実績	接客対応満足度 満足・やや満足合計98.4%	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 仕様書及び年度事業計画書の目標値を達成した。
		<p>スタッフの接客態度や雰囲気について【鴨谷体育館】</p>	<p>スタッフの接客態度や雰囲気について【テニスコート】</p>
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		各マニュアルを作成し、研修を通じてスタッフに周知徹底した。	
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応		7月に利用者アンケートを実施。またロビーには常時ご意見箱を設置し、利用者が要望等を伝えやすい環境を作った。清掃用具の設置やトレーニング室のダンベル整理・案内掲示など、対応可能な要望には迅速に対応した。	
評価等	評価	指定管理者の自己評価	市の評価
	具体的な理由	堺市の公共施設であることを十分に認識し、「市民の平等利用」の観点から公正・平等な管理運営及び利用者サービスの提供に努めた。日常及び毎月の点検日には備品・設備の点検を行い、利用者が安全かつ快適に利用できる施設環境づくりを行った。今年度は社内講師による新たなCS研修に取り組み、また点検日にはその時の課題に応じた研修・ミーティングを行うことでスタッフの資質向上に取り組んだ。	予防保全の考えのもと、利用者がいつも安全に安心して利用できる施設環境の提供をめざし、日常点検だけでなく備品点検表に基づいて点検日には集中的に備品点検を実施したり、体育器具の定期点検は専門業者に依頼したりするなど、適正な管理を行った。
	対応策等	さらなる利用者満足度の向上をめざすため、常に利用者ニーズの収集に気を配りながら利用者とのコミュニケーションを積極的に行い、要望や意見を聞きやすい環境づくりに努める。受けた要望に関しては、公平性を保ちつつ、迅速に対応するよう心がけていく。	満足・やや満足について、体育館96.0%、荒山テニスコート99.9%と目標を大きく上回っており、スタッフの意識向上や利用者との日々の積極的なコミュニケーションが取られていることは評価できる。今後も高い満足を継続して接客対応力等の向上を図っていただきたい。
評価基準	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>		

(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) 利用者サービス向上により施設利用者数の増加が図られるため。
	目標	①体育館・野球場・テニスコート ②教室参加者数の利用者数が前年度比2%増	(設定理由) 前年度より多くの方にご利用いただくため、前年度比2%増の施設利用者数及びスポーツ教室参加者数を目標とする。
	実績	①施設利用者数 前年度比99.8% (29年度218,578人、30年度218,223人) ②スポーツ教室事業参加者数 前年度比94.1%(29年度24,135人、30年度22,723人)	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 仕様書及び年度事業計画書の目標値を達成できなかった(第3・第4体育室・地下ロビー空調機更新工事により5/7~6/29まで同体育室が利用できなかったこともあり、全体の利用人数は目標を達成できなかったが、第2体育室・研修室・野球場・テニスコートおよび体育館共用利用人数は前年度より増加した)。



▼施設利用者数内訳	29年度	30年度
鴨谷体育館(専用)	136,278	134,094
鴨谷体育館(共用)	18,286	17,832
鴨谷野球場	22,057	23,514
荒山テニスコート(専用)	41,717	42,587
荒山テニスコート(共用)	240	196
計	218,578	218,223



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

ホームページを定期的に更新するとともに、Facebookページ・塚子育て応援アプリの利用、近隣小学校園へのチラシ配布等により施設情報・イベント情報を幅広く広報し、利用促進に努めた。

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応

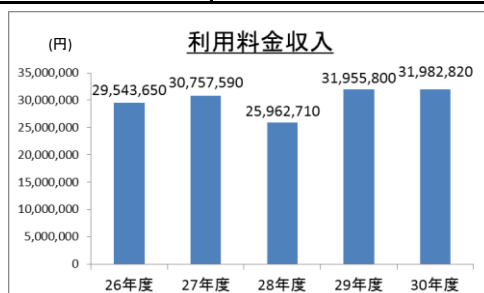
要望を受け、網戸の設置・グラウンドゴルフ用具保管場所の移動・第2体育室卓球台の増設・トレーニング室インクラインベンチの設置・防球フェンスの購入などを行った。

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価
	評価	A	B
	具体的な理由	施設を利用していただいている方々の意見を取り入れ、設備・用具に関する利用者サービス向上に努めた。毎年実施の無料イベントに関しては、家族で楽しく参加できるものや男性でも気軽に参加できるイベントを新たに実施したほか、地元協会とタイアップしたグラウンドゴルフ大会やキッズテニス体験会も開催し、地域スポーツ振興にも取り組んだ。紙媒体の他、HP・SNS・スマホアプリ等も活用し、施設情報・イベント情報を幅広く発信した。	施設利用者数・スポーツ教室事業参加者数は、工事のあった平成28年度を除き過去最少となったが、地域住民のための無料参加イベントを充実させ、年齢・性別に関係なく運動・スポーツを体験できる場を提供できた。今後も、情報収集や広報活動に尽力し、地域住民をはじめとする利用者のニーズにあった事業を展開していただきたい。
対応策等	スクールに関しては、ニーズの高い中高年対象の健康増進系スクールを新たに開講。子供対象スクールは新たな種目を導入したり少人数制にして指導を手厚くするなどしてサービス向上に努めた。苦情・要望に対しては、共用卓球の利用ルールを改善したほか、トレーニング室利用マナーについて再度案内を掲示し、協力を求めた。	利用者のニーズに応じたスクールの新規開講や参加者が減少傾向である小学生以下対象の短期スクールの導入し少人数制指導を行うなど、スポーツ環境の提供に努めたことは評価できる。また、利用しやすいスポーツ環境を整備するなど、利用者意見や要望を反映し改善に努めた。	

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
	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
	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
	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	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) 利用者サービスの維持・向上のために施設の利用を促進し、安定した利用料金収入を確保する必要があるため。
	目標	仕様書目標値：利用料金収入額 31,400千円以上 年度事業計画書目標値：利用料金収入額 31,700千円以上	(設定理由) 前年度よりも多くの利用料金収入を得るため、前年度比2%以上の利用料金額を目標とする。
	実績	31,982,820円	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 仕様書及び年度事業計画書の目標値を達成した。



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

昼休みや空き時間のこまめな消灯及びデマンド監視装置を活用した節電を継続して実施。空き施設の利用促進を館内掲示板やHPなどでアピールした。

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応

利用者アンケートの実施や積極的なコミュニケーションを心掛け、利用者からの意見・要望を取り入れるよう努めた。共用卓球のルールを改善したこともあり、利用者が増え、増収にもつながった。

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価
	評価	A	
	具体的な理由	地下体育室空調機更新工事や台風・大雨等による減収があったが、研修室・野球場・テニスコートの稼働率アップにより当該専用利用料金が昨年度比110.9%となり、また附属設備料金の増収などもあり減収分をカバーできた。	空調機更新工事の影響で、特に柔道やダンスビークスのスポーツ教室を中止や変更したことにより利用人数が減少したものの、ホームページや館内にて空き施設の利用アピール及び研修室の会議以外での利用促進などにより、研修室や野球場の稼働率がアップしたことは評価できる。
対応策等	地下体育室の工事期間中に利用を中断しなくても良いよう、事前に各団体に声を掛け、研修室の利用促進に努めるとともに、床に座る種目でも利用しやすいようにジョイントマットを準備した。館内の空き利用状況掲示パネルも研修室を分かりやすいように変更し、会議以外でも使えることをアピールし続けた。豪雨による雨漏りも頻発したが、設備不良により利用者に迷惑を掛けないように、引き続き施設の点検や細かい部分への目配り・気配りを行い、予防保全を心掛けていく。	地下体育室の工事期間中の利用について、研修室を会議以外でも使えることをアピールし稼働率アップにつなげた。 また、体育館の老朽化に伴い、豪雨による雨漏りや設備不良も起きやすいが、施設の点検など引き続き予防保全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

鴨谷体育館及び所管施設 利用率

※トレーニング室を除く

(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
鴨谷体育館	第一体育室	平日	86.4	85.6	91.6	88.6
		土日祝	98.8	98.9	99.8	99.1
		計	90.6	90.2	94.3	92.1
	第二体育室	平日	92.5	91.2	94.2	92.7
		土日祝	98.1	98.6	98.9	98.1
		計	94.4	93.8	95.8	94.5
	第三体育室	平日	58.4	63.6	61.5	60.8
		土日祝	59.0	56.3	66.7	69.2
		計	58.6	61.2	63.2	63.7
	第四体育室	平日	95.0	91.7	95.5	95.3
		土日祝	91.5	89.1	94.8	93.4
		計	93.8	90.8	95.3	94.7
	研修室	平日	16.8	15.8	26.2	37.2
		土日祝	47.0	33.8	30.8	56.5
		計	27.0	21.9	35.7	43.6
鴨谷野球場	平日	22.9	24.2	23.0	23.5	
	土日祝	84.7	85.0	75.9	78.4	
	計	45.9	47.5	42.1	43.6	
荒山テニスコート	平日	62.3	69.8	62.3	68.5	
	土日祝	97.9	94.4	92.7	97.5	
	計	73.7	77.8	71.9	76.9	