

指定管理者評価表

様式1

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市立美原総合スポーツセンター	
(2) 施設の設置目的	
市民の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	
コナミスポーツクラブ・近鉄ビルサービスグループ (株式会社コナミスポーツクラブ、近鉄ビルサービス株式会社)	
(5) 指定期間	
平成26年4月1日から平成31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・プール及びトレーニング業務・駐車場の管理運営に関する業務・施設、設備、器具及び備品の維持管理・堺市スポーツ情報システムに関する業務・利用案内等に関する業務・清涼飲料水等の提供業務・その他の事業実施に関する業務) 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・その他の指定管理者が提案し行うスポーツ振興事業・センターへのアクセス及び利便性の向上を図る目的から指定管理者が提案し行うスポーツ振興業務) 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・関係機関との連絡調整、スポーツ行政等への協力・緊急時等への対応・指定期間満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)

利用者のニーズに応じたプログラム運営を3ヶ月毎に見直したり、イベントの実施等により多くの市民の皆様が利用できるような取り組みを実施している。利便性の向上として送迎バスを運行し、地域の方々に対して利用していただきやすい環境を提供している。

(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	コナミススポーツ&ライフ・近鉄ビルサービスグループ	コナミススポーツクラブ・近鉄ビルサービスグループ	コナミススポーツクラブ・近鉄ビルサービスグループ	コナミススポーツクラブ・近鉄ビルサービスグループ	コナミススポーツ・近鉄ビルサービスグループ
ア 利用者数 (人)	258,218	263,864	250,667	258,136	
利用者数の算出方法	屋内施設に関しては、月額登録者はチェックイン時にカウントし、一時利用者は券売機にてカウントを実施、屋外施設に関しましては申込時に利用者人数をカウントしている。				
市による状況分析	利用者ニーズを常に把握し、各種スポーツ教室の内容を3ヶ月ごとに見直しを行い、利用しやすい事業を展開している。送迎バスの運行により利用者の利便性向上に寄与している。				

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	稼働率＝利用者が使用した区分の合計／予約可能区分の合計				
市による状況分析	昨年と比較し多目的グラウンドの稼働率は低下しているが、テニスコートは高水準を維持している。				

ウ 利用者満足度 (%)	80	80	80	84	
利用者満足度の測定方法	平成30年12月1日～12月31日、スタッフの対応、施設環境、プログラム・教室内容等の項目についてアンケート調査を実施。回答者数は447名で、上記の利用者満足度はスタッフの対応、施設環境の項目を抽出				
市による状況分析	職員研修によるスタッフの接客資質の向上、3か月ごとのプログラム見直しの定着化等により、年々、利用者満足度は上昇している。				

(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	35	36	38	36	40
イ 職員研修(回) ※令和元年度は予定回数	11	15	14	12	16
ウ 要望、苦情等(件)	30	11	10	7	—
エ 事件、事故等(件)	4	5	1	6	—

市による状況分析	要望、苦情件数は減少傾向で、施設スタッフの利用者に対する接客、施設管理運営の改善に努め、指定管理業務を進めている。施設の瑕疵によるものではなかったが、スポーツ中の怪我による救急車要請、駐車場内の物損事故があり、平成30年度の事故件数は、前年度より5件増えた。				
----------	---	--	--	--	--

(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	2,500,000	2,495,750	2,482,158	2,498,988	2,523,148
	利用料金	154,925,370	154,693,440	148,830,030	142,180,510	135,970,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	5,381,950	3,567,360	0	1,262,757	4,482,000
合 計		162,807,320	160,756,550	151,312,188	145,942,255	142,975,148
イ 支出	人件費	56,989,990	51,988,901	49,155,825	54,031,358	49,104,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	29,237,040 (21.1%)	18,766,555 (14.7%)	23,541,840 (19.0%)	23,541,840 (18.5%)	19,586,340 (15.0%)
	修繕費	3,530,716	3,429,151	3,347,313	3,552,161	3,604,000
	光熱水費	35,756,395	33,082,741	31,564,279	30,761,804	28,719,000
	その他経費	13,045,810	20,148,616	16,506,782	15,700,689	29,982,660
合 計		138,559,951	127,415,964	124,116,039	127,587,852	130,996,000
利用者一人当たりの支出額		537	483	495	494	—

ウ 収支差額	24,247,369	33,340,586	27,196,149	18,354,403	11,979,148
--------	------------	------------	------------	------------	------------

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人件費等の支出増により、収支差額が前年度比で約880万円の減となった。
----------	---

■ 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	41,015,460	36,130,896	34,039,356	31,796,460	39,029,999
イ 支出	34,397,530	32,748,128	36,586,006	32,455,144	37,895,988
ウ 収支差額	6,617,930	3,382,768	-2,546,650	-658,684	1,134,011
エ 市への納付金の額	0	0	0	0	0
オ 事業数(回)	402	398	442	432	
カ 参加者数(人)	22,005	19,787	29,858	27,922	

主な自主事業	子どもスイミング・テニス・サッカー教室を中心に夏休み短期水泳教室・月額登録者割引キャンペーン等を実施 施設屋外内に飲料自動販売機を設置
--------	--

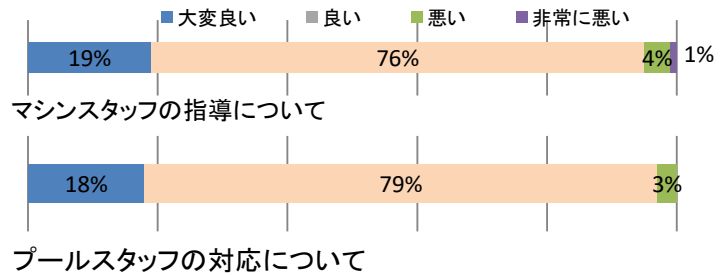
市による状況分析	受講者人数が前年度比約1900人減(6.5%減)により、事業収入が前年比約220万円減少したが、事業支出が前年比約410万円減少しているため、収支差額は前年度より比約190万円改善された。
----------	--

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	満足度80%以上	(設定理由) 利用者満足度（接客対応）に表れるため
	実績	利用者満足度84.2% ※5点満点中の評価を%換算	(分析) スタッフの第一印象や対応・身だしなみ・言葉遣いなど接客接遇の基本となる項目においてすべて良い以上の評価が85%以上となり利用者に評価されている ※目標未達成時は詳細な原因分析

評価項目	満点	評価点	%換算
スタッフの第一印象について	5.00	4.30	86.0
スタッフの対応について	5.00	4.28	85.6
スタッフの身だしなみについて	5.00	4.27	85.4
スタッフの言葉遣いについて	5.00	4.25	85.1
施設の清潔さについて	5.00	4.23	84.7
施設からの案内・掲示物について	5.00	3.92	78.4
評価平均点	5.00	4.21	84.2



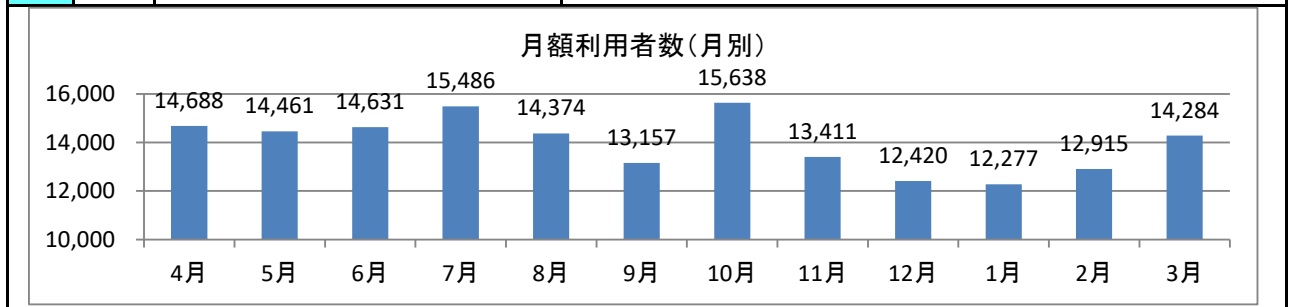
平等利用、維持管理、人員配置、事故対応、安全・緊急時対策等に関する特記事項	接客研修、安全研修、防災訓練など計画に基づき、人材育成にかかる研修を実施。施設の維持管理においても法定点検・自主点検を含め適正に実施している。
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	意見箱を設置し、意見や要望など、迅速に対応している。また意見を参考に3か月に1回プログラム再編を実施している。

	指定管理者の自己評価	市の評価
評価	A	A
具体的な理由	利用者のニーズに合致した内容とするため、3か月に1度、各プログラムの見直しを実施。また高齢者でも安心して施設に通えるよう巡回バスを運行するなど利用促進及び利用者満足度向上に取り組んだ。	3か月ごとの各プログラム見直しにより、常に利用者ニーズに沿った事業を展開するとともに、接客研修等によりスタッフの資質向上に努め、利用者満足度は目標を達成できた。また、巡回バスの運行により利便性向上を図るなど、利用しやすい施設づくりに努めている。
対応策等	利用者アンケートや意見を反映し、利用者に寄り添った内容のプログラムを展開するとともに、終了時間帯をずらすことにより、できる限り混雑感がなく快適にご利用いただけるようなプログラム設定を行うなど、利用者満足度向上に向けて取り組んでいく。	引き続き利用者アンケートなどにより細部にわたる要望や意見を収集し、利用者ニーズに沿った事業展開に取り組むとともに、施設の小まめな清掃等により、快適な施設づくりを行うことで、利用者満足度のさらなる向上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	①プログラムレッスンの充実・公平実施 ②利用者数	(設定理由) 利用者サービスの向上により利用者が増加すると考えるため。
	目標	①利用者ニーズ及び年齢層を考慮し、年間30種類以上を実施 ②月額利用者 延べ15万人以上	(設定理由) サービスの充実を図ることで利用者数の増加につながるため。
	実績	①年間50種類開催 (スタジオ35種類、プール15種類) ②月額利用者 延べ167,742人	(分析) 利用者のニーズに合わせて多種多様なプログラムを実施。また、月額利用者についても目標150,000人に対し167,742人となり、目標数値を超える利用者にご利用いただいている。 ※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	利用促進のため、3ヶ月に1回プログラム変更を実施し、午前中には高齢者から要望が多いヨガ・ズンバ等を配置。また、プールではバタフライレッスンの要望が多く、実施頻度の見直しなどに取り組んだ。
--	---

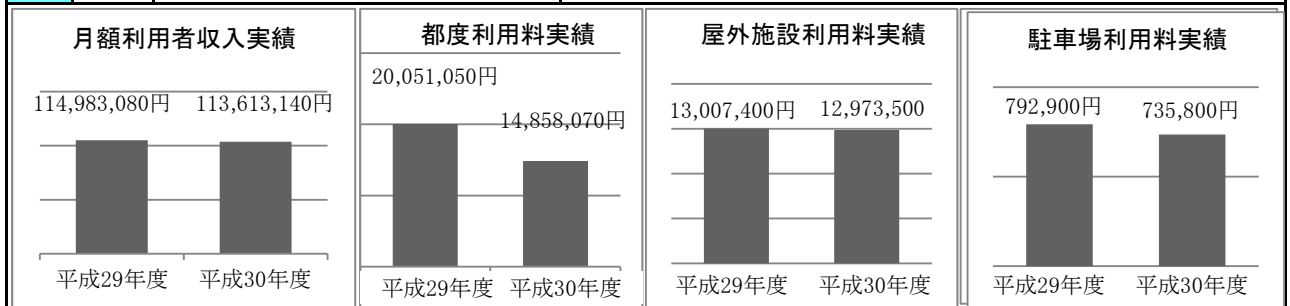
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	巡回バスを利用するとアクアビクスの開始時間に間に合わないとの意見を受け、3か月後のプログラム変更の際に、要望に応えた内容に改善した。
-----------------------	--

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	月額利用者の目標15万人に対し、16万7742人の方に利用登録いただくとともに、屋内施設で19万8098人、施設全体では25万8136人もの方々に大きな事故なく利用いただけた。また、認知度向上や利用促進のため、オリジナルチラシを作成し、年間約54,000部以上を配布したことにより、利用者数の目標達成につながった。	プログラムを3か月ごとで見直し、子どもから高齢者、障がい者を対象とした多種にわたる内容を実施し、利用者増に努めていることは評価できる。 月額利用者数については、前年度比約8千人増となり、目標より1万7千人以上を超えていることも評価できる。	
対応策等	日中は高齢者にも参加しやすいプログラムの配置、夜はしっかりと運動したい方向けのプログラムを配置し更なる利用者増を図る。自主事業については毎月ホームページの更新を行う、また独自のパンフレット配布も行い、登録者の増加に努める。	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プログラムの展開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

(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	利用料金収入額 各年度150,000千円以上	(設定理由) 利用料金収入増加への取組が継続して行われたかを反映する指標であるため
	実績	142,180,510円	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 利用料金収入の内訳は、月額利用者収入が113,613,140円、都度利用料が14,858,070円、屋外施設利用料が12,973,500円、駐車場利用料が735,800円で、特に都度利用料が前年度比較して大きく減収となり、目標を下回った。



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	広告宣伝を実施し、月額利用者数の増加に努めたが、近隣に24時間営業フィットネス施設がオープンするなど、類似施設との競合により、目標達成に至らなかった。
------------------------------------	---

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	利用者の声を全体ミーティングやスタッフ共有ノートに記載し、また、回答を掲示するとともに速やかな対応を行い、利用者満足度の向上に取り組んだ。
-----------------------	---

評価等	指定管理者の自己評価	市の評価	
	評価	B	B
	具体的な理由	売上割合の多い月額利用の登録者数が伸び悩み、屋内施設利用料は前年度比95.1%となった。また、屋外施設利用料は前年度比99.7%、駐車場利用料は前年度比92.7%と、全体的にやや落ち込んだ。夏に地震、台風、猛暑等の影響があったこと、3月にはテニスコートとグラウンドの修繕により利用不可期間があったことが、前年度からマイナスと	月額利用者数が前年度比約8千人増となったものの、平成30年度は地震、台風等の影響もあり、全体的に利用料金収入は前年度からやや減少し、特に都度利用料の減少が比較的多かった。
対応策等	年間450,000部以上の新聞折込、インターネット広告の充実、小まめなホームページの更新、独自パンフレットの配布等、月額利用者数の増加を重点とした広告宣伝を実施し、利用料金収入の増加に取り組んでいく。	施設利用の現状把握と分析を行うことで問題点や課題を整理し、具体的な利用料金収入増加策を講じ、前年度及び目標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

美原総合スポーツセンター 利用率

(単位：%)

施設名	区分	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
美原総合スポーツセンター 多目的グラウンド	平日	41.8	39.0	41.9	34.5
	土日祝	77.2	80.2	78.3	76.9
	計	53.9	53.1	54.4	50.4
美原総合スポーツセンター テニスコート	平日	67.5	66.0	65.0	59.7
	土日祝	98.1	97.8	95.7	94.3
	計	77.0	75.9	74.4	71.7