

指定管理者評価表

様式1

1 基本情報

| | |
|--|--------------------------|
| (1) 公の施設の名称 | |
| 堺市立サッカー・ナショナルトレーニングセンター | |
| (2) 施設の設置目的 | |
| サッカーをはじめとするスポーツ及びレクリエーションの振興を図り、市民の健康及び体力の増進に資することを目的とする。 | |
| (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 | |
| ジェイズパークグループ (株式会社ジャパンフットボールマーチャンダイズ、ユニベール株式会社、日本管財株式会社、一般社団法人大阪府サッカー協会) | |
| (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・保守並びに購入、駐車場の管理運営、堺市スポーツ施設情報システム、利用案内等、天然芝及び人工芝の維持管理、レストランの管理運営、売店の管理運営、清涼飲料水等の提供、広告等、ドリームキャンプとの連携、JFAアカデミー堺との連携) ②自主事業の企画及び実施に関する業務(指定管理者が提案し行うスポーツ教室の企画及び実施) ③その他の業務(従業員の雇用・配置・研修、文書管理、業務報告、統計資料等の作成、JFA等関係団体との連絡調整・スポーツ行政への協力、緊急時等の対応、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)

各国のアンダーカテゴリーの代表 (男女) チームのトレーニング利用、日本代表世代別のトレーニングキャンプ、Jクラブ・海外クラブなどのキャンプのほか、全国規模の大会から一般利用まで幅広い利用を受け、年間来場者数が79万人を超える結果となった。例年開催しているJ-GREEN堺フェスティバルをはじめ、施設を知っていただける機会を創出し、施設の認知度も国内外問わず高まっている。

(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 | ジェイズ パーク グループ | ジェイズ パーク グループ | ジェイズ パーク グループ | ジェイズ パーク グループ | ジェイズ パーク グループ |
| ア 利用者数 (人) | 736,652 | 803,102 | 824,396 | 794,546 | |
| 利用者数の算出 方法 | 利用受付時のヒアリングにて算出 | | | | |
| 市による状況分析 | 年々増加傾向であったが、平成30年度は、台風の被害により11日間の休場期間があったため、大会等を含めた利用取消が影響し、前年度から減少した。 | | | | |

| | | | | | |
|--------------|---|--------|--------|--------|--|
| 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 | 利用コマ数÷利用可能コマ数 | | | | |
| 市による状況分析 | サッカーフィールドの休日の利用は非常に高いが、平日、特にフットサルフィールドの利用率が非常に低い状態が続いている。 | | | | |

| | | | | | |
|-----------------|---|----|----|----|--|
| ウ 利用者満足度 (%) | 79 | 78 | 80 | 83 | |
| 利用者満足度の 測定方法 | 平成30年11月15日～平成31年1月10日、スタッフ対応や施設・設備等の項目についてのアンケート調査を実施。回答者数は818人で、上記の利用者満足度はスタッフ対応の項目を抽出。 | | | | |
| 市による状況分析 | 平成30年度の利用者満足度は、過去と比較してわずかながら向上しており、スタッフの接客対応向上に努めたことがうかがえる。 | | | | |

(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 | 25 | 25 | 21 | 19 |
| イ 職員研修(回) ※令和元年度は予定回数 | 14 | 14 | 4 | 8 | 11 |
| ウ 要望、苦情等(件) | 7 | 17 | 4 | 0 | — |
| エ 事件、事故等(件) | 121 | 109 | 115 | 100 | — |
| 市による状況分析 | 施設等の定期的な点検だけでなく、日々の巡回による不具合箇所の早期発見・早期改善に努め、平成30年度は要望、苦情等の発生はなかった。施設の瑕疵によるものはなかったが、施設の特長上、プレー中の怪我、体調不良などによる救急要請は、例年、非常に多い状況が続いている。 | | | | |

(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 | 0 | 0 | 0 | 41,284,583 | 62,025,000 |
| | 利用料金 | 365,331,850 | 375,395,720 | 383,167,560 | 370,408,200 | 358,000,000 |
| | 負担金 | — | — | — | — | — |
| | その他収入 | 102,497,386 | 104,780,065 | 99,285,474 | 96,400,942 | 105,000,000 |
| 合 計 | | 467,829,236 | 480,175,785 | 482,453,034 | 508,093,725 | 525,025,000 |
| イ 支出 | 人件費 | 120,950,161 | 118,924,865 | 113,617,391 | 125,706,381 | 124,100,000 |
| | 委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合 | 170,309,800 (38.4%) | 104,761,412 (23.7%) | 90,910,282 (20.8%) | 92,095,818 (18.9%) | 83,905,000 (16.0%) |
| | 修繕費 | 19,722,971 | 3,164,186 | 10,871,075 | 44,614,009 | 74,025,000 |
| | 光熱水費 | 41,569,550 | 40,351,567 | 40,563,602 | 42,528,141 | 44,800,000 |
| | その他経費 | 90,777,148 | 175,183,885 | 181,827,427 | 181,397,497 | 198,195,000 |
| 合 計 | | 443,329,630 | 442,385,915 | 437,789,777 | 486,341,846 | 525,025,000 |
| 利用者一人当たりの支出額 | | 602 | 551 | 531 | 612 | — |

| | | | | | |
|--------|------------|------------|------------|------------|---|
| ウ 収支差額 | 24,499,606 | 37,789,870 | 44,663,257 | 21,751,879 | 0 |
|--------|------------|------------|------------|------------|---|

| | | | | | |
|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| エ 市への納付金の額 | 36,199,618 | 43,287,892 | 43,866,517 | 41,486,478 | 36,000,000 |
|------------|------------|------------|------------|------------|------------|

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

| | |
|----------|--|
| 市による状況分析 | 利用料金収入は増加傾向にあったが、平成30年度は、台風被害の影響により前年度を下回った。収入減に加えて前年度から支出が増加したことにより、収支差額は現指定期間中、最も低い数字となったが、市へは安定して納付金を納めることができている。(平成30年度、令和元年度の指定管理料は、台風被害による修繕費) |
|----------|--|

■ 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 | 16,691,700 | 19,332,130 | 18,854,440 | 18,133,876 | 13,533,890 |
| イ 支出 | 17,624,680 | 20,778,777 | 19,966,217 | 18,020,556 | 15,153,967 |
| ウ 収支差額 | -932,980 | -1,446,647 | -1,111,777 | 113,320 | -1,620,077 |

| | | | | | |
|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| エ 市への納付金の額 | 36,199,618 | 43,287,892 | 43,866,517 | 41,486,478 | 36,000,000 |
|------------|------------|------------|------------|------------|------------|

| | | | | | |
|----------|----|----|----|----|--|
| オ 事業数(回) | 81 | 98 | 92 | 87 | |
|----------|----|----|----|----|--|

| | | | | | |
|-----------|-------|--------|--------|-------|--|
| カ 参加者数(人) | 8,606 | 11,746 | 10,532 | 9,595 | |
|-----------|-------|--------|--------|-------|--|

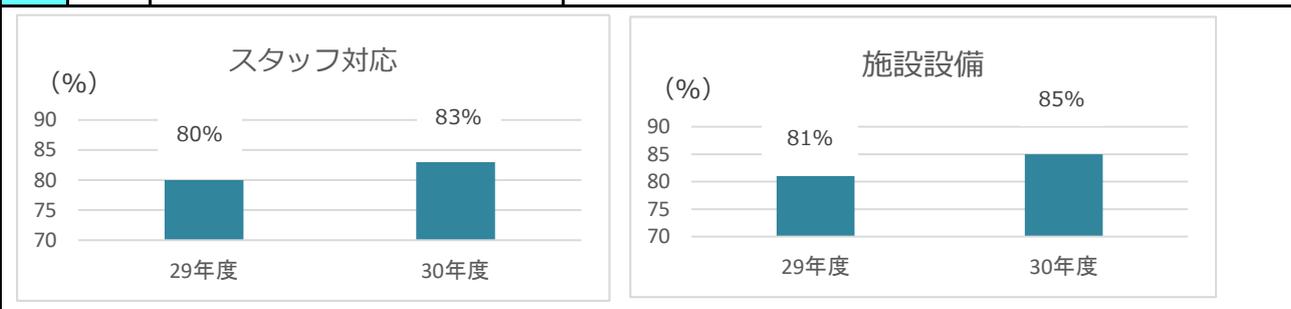
| | |
|--------|---|
| 主な自主事業 | J-GREEN堺フェスティバル、レディースフェスティバル、ナイターエンデューロなど |
|--------|---|

| | |
|----------|---|
| 市による状況分析 | 幅広い年代が参加できる大会等の利用者ニーズに沿った事業展開だけでなく、J-GREEN堺フェスティバルなどの利用者や地域への収益還元事業を実施し、ほぼ例年、収支差額は少し下回っている。 |
|----------|---|

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、利用者ニーズを反映したサービスができているかが利用者満足度に表れるため |
| | 目標 | 市の目標：80%以上 指定管理者の目標：88%以上 | (設定理由) 個人利用、大会利用等様々な利用者のニーズに対応した取り組みを行うため、前年度目標以上の満足度を目標とする。 |
| | 実績 | スタッフ対応 83% 設備 85% | (分析) 「スタッフ対応」、「施設設備」ともに前年度を上回り、引き続き電話対応・窓口対応をはじめとした接客力の向上に向けて取り組んでいく。目標より下回ったものの、構成団体と協力し施設の危険箇所の共有や軽微な破損箇所の早期補修などに日々取り組んでおり、一定の満足度を得ることができた。 |



| | |
|---------------------------------------|---|
| 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 | 来場者数が年間約80万人と多いため、平成30年度に9年目を迎えた施設の老朽箇所・危険箇所に関しては日々の点検を行い、日常的に安心・安全の確保に努めた。 |
|---------------------------------------|---|

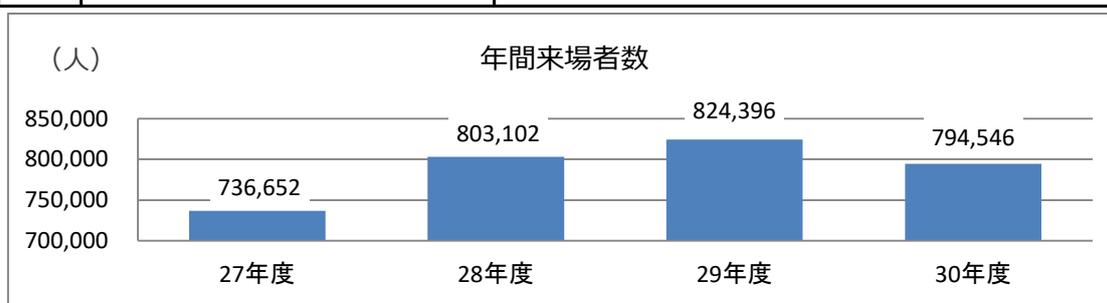
| | |
|-----------------------|---|
| 利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応 | 要望等においては貴重なご意見として受け止め、対応できる範囲の内容は積極的に施設の管理運営の中で実行した。対応できない内容についてはご理解いただけるよう説明を徹底している。 |
|-----------------------|---|

| 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 | 利用者にとって必要なことを明確に聞き出すための接客力の向上と、得たニーズに対する実行力を日々、スタッフ間で共有し取り組んだ。また、利用者から要望が多い日除け箇所の増加については、夏の時期にテントの設置や暑熱対策としてミストの設置などを行った。 | 施設の日々の巡回点検等を実施するとともに、ニーズの高い夏場の日除けテントやミストを例年に引き続いて設置し、安全・安心かつ快適に利用できる施設づくりに努め、概ねの満足度を得ることができている。 | |
| 対応策等 | 利用者に限らず、施設にいただいた問い合わせについては真摯かつ適切に対応するよう取り組んでいく。また、設備不良箇所などについては、設備担当の構成団体とも情報共有し、迅速に対応するよう取り組んでいく。 | 令和元年度は開設から10年目を迎え、今後、経年劣化等による施設設備の不具合が増えていくことが予想されるので、設備担当と密に情報共有し、不具合箇所の早期発見・早期改善に努めていただきたい。また、研修等によりスタッフのさらなる接客力・スキル向上を図っていただきたい。 | | |

| | | |
|------|---|---|
| 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り組みを行い、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り組みを行い、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 | 施設来場者数 | (設定理由) 利用者サービス・利便性の向上の取り組みにより施設来場者の増加が図られるため。 |
| | 目標 | 市の目標：70万人以上 指定管理者の目標：75万人以上 | (設定理由) 目標値以上の施設来場者を目標とする。 |
| | 実績 | 794,546人 | (分析) 台風21号の被害による休場が要因で前年度を下回る結果となったものの、指定管理者の目標と比較して約106% (44,546人増) 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 | S15・S16人工芝フィールド、フットサルフィールドの利用促進を目的とした自主事業開催や広報や誘致活動を行うとともに、自主事業としても多種多様なニーズにあった競技を開催し、来場者増につなげた。 |
|--|--|

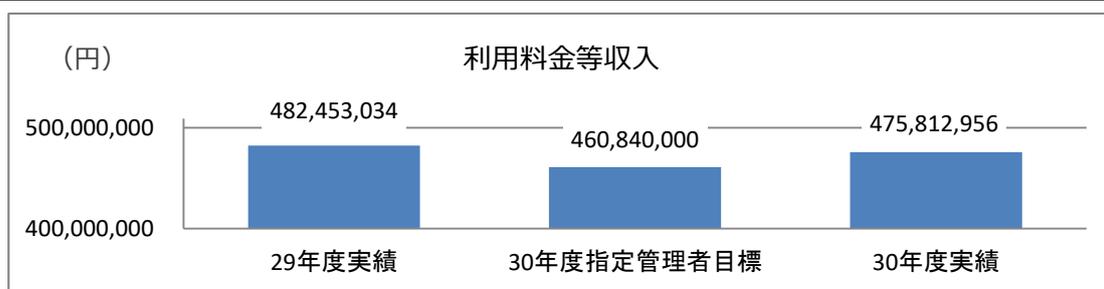
| | |
|-----------------------|---|
| 利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応 | 利用者から要望の多かった夏季期間の日除け箇所としてのテント設置や、ミスト設置、売店商品の拡充を行った。 |
|-----------------------|---|

| 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 | 毎年恒例のJ-GREEN堺フェスティバルをはじめ、利用者のニーズに応じた様々な自主事業を実施し、来場者数が増加した。また、日々の巡回の中で発見した危険箇所の解消に加え、利用者目線を意識した管理運営に努めたことも、目標を上回る来場者数となった。 | 台風により施設を休場しなければいけないほどの大きな被害を受けたが、早期復旧に向けて修繕等作業に尽力し、いち早く利用を再開したことにより、目標を上回る来場者数を確保できたことは評価できる。 | | |
| 対応策等 | 自主事業実施後にアンケートを行い、次回以降の開催にはさらに参加者が求めているようなイベント内容になるよう参加者の声を収集・分析していく。また、平日の利用促進として、ドリームキャンプと情報を共有し、海外からの利用団体やサッカー協会の指導者講習、企業研修など積極的に誘致していく。 | 利用者アンケート等にニーズを的確に把握し、参加者の意向に沿った自主事業を展開し、さらなる来場者数の増加に努めていきたい。また、施設内にあるドリームキャンプと連携し、海外からの利用団体等、平日の一層の利用促進を図っていただきたい。 | | | |

| | | |
|------|---|--|
| 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 | 利用料金等収入 | (設定理由) 施設の利用を促進し、安定的かつ継続的な運営を図れることを反映する指標のため。 |
| | 目標 | 市の目標：455,000千円以上 指定管理者の目標：460,840千円 | (設定理由) 安定した利用料金収入を得るため、予算額を目標とする。 |
| | 実績 | 475,812,956円 | (分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 台風21号の被害による休場が要因で前年度を下回る結果となったものの、指定管理者の目標と比較して約103%(14,972,956円増)となった。 |



| | |
|------------------------------------|---|
| 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 | ドリームキャンプを活用した海外チームの積極的な誘致やフットサル場での企業運動会の利用などを比較的稼働が低い曜日や施設で利用いただくことにより、収入増につながった。 |
|------------------------------------|---|

| | |
|-----------------------|--|
| 利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応 | 自主事業において、ニーズの高い年代や内容の大会等を開催し、利用者意見を反映した事業に取り組んだ。 |
|-----------------------|--|

| 評価等 | 指定管理者の自己評価 | | 市の評価 | |
|------|--|--|--|---|
| | 評価 | A | A | A |
| | 具体的な理由 | 台風21号の影響のため前年度より下回ったものの、ドリームキャンプと連携して長期間滞在する海外団体の積極的な誘致やフットサルフィールドなど稼働が低い施設を利用した自主事業の開催により、目標を上回る利用料金等収入を得ることができた。 | 台風の被害を受けて休場期間があったものの、施設の早期復旧に取り組むとともに、積極的な営業・広報活動により利用を促進し、最終的に目標を上回る利用料金等収入を確保した。 | |
| 対応策等 | 施設の広報強化、誘致強化を行うと同時に、誘致案件についても滞在中のおもてなしをより一層意識していく。また、天然芝のメンテナンススケジュールも誘致したい時期などの調整も含め、委託業者とも密に情報共有を行っていく。売店に関しては、各日程の利用状況を踏まえ、品揃えの調整など商品が充実するよう工夫していく。 | 休日は利用がほぼ入っているため、引き続きドリームキャンプと連携した海外団体の積極的な誘致や魅力的な自主事業を展開して平日の利用促進に努め、今後も安定した収入確保に努めていきたい。 | | |

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

J-GREEN堺

(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 |
|-------------------------|-----|--------|--------|--------|--------|
| 天然芝フィールド (スタンド有) | 平日 | | | | |
| | 土日祝 | | | | |
| | 計 | 83.4 | 75.0 | 86.4 | 75.2 |
| 天然芝フィールド (スタンド無) | 平日 | | | | |
| | 土日祝 | | | | |
| | 計 | 131.4 | 110.9 | 115.1 | 108.5 |
| 人工芝フィールド (照明有) | 平日 | 60.4 | 57.8 | 63.1 | 63.3 |
| | 土日祝 | 87.1 | 83.1 | 84.0 | 88.2 |
| | 計 | 69.8 | 69.2 | 70.5 | 72.2 |
| 人工芝フィールド (照明無) | 平日 | 48.1 | 47.2 | 47.3 | 43.6 |
| | 土日祝 | 95.6 | 92.7 | 92.9 | 87.8 |
| | 計 | 65.5 | 64.8 | 64.1 | 60.0 |
| 人工芝フィールド (400mトラック有) | 平日 | 44.2 | 44.4 | 46.2 | 42.9 |
| | 土日祝 | 91.1 | 92.0 | 93.0 | 90.5 |
| | 計 | 61.4 | 62.7 | 63.5 | 60.5 |
| 人工芝フィールド (照明無・観覧席有) | 平日 | 31.9 | 37.3 | 47.3 | 47.4 |
| | 土日祝 | 88.3 | 87.2 | 91.2 | 89.5 |
| | 計 | 53.4 | 59.9 | 63.6 | 63.0 |
| フットサルフィールド (屋根有) | 平日 | 44.5 | 36.6 | 37.0 | 36.0 |
| | 土日祝 | 59.4 | 57.3 | 59.6 | 55.4 |
| | 計 | 49.7 | 43.9 | 45.2 | 43.0 |
| フットサルフィールド (屋根無) | 平日 | 20.7 | 17.8 | 18.1 | 17.5 |
| | 土日祝 | 44.5 | 42.5 | 41.4 | 39.4 |
| | 計 | 29.1 | 26.6 | 26.5 | 25.4 |
| スポーツ広場 | 平日 | 0.1 | 0.1 | 0.5 | 0.6 |
| | 土日祝 | 32.5 | 61.7 | 32.7 | 33.5 |
| | 計 | 13.0 | 14.0 | 12.9 | 12.8 |