

## 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>																																					
堺市立健康福祉プラザ																																					
<b>(2) 施設の設置目的</b>																																					
障害のある方の地域生活を総合的に支援する拠点施設として、プール等の施設使用や各センター事業の実施を通じて、障害のある方の社会参加の促進や健康の維持・増進等を支援するとともに、さまざまな活動や交流等を通じて、障害のある方とない方の相互理解を深めることを目的とする。																																					
<b>(3) 所管部局</b>																																					
健康福祉局 障害福祉部 障害施策推進課																																					
<b>(4) 指定管理者名</b>																																					
堺市社会福祉事業団・堺障害者団体連合会・フィットネス21事業団 共同事業体（社会福祉法人 堺市社会福祉事業団、特定非営利活動法人 堺障害者団体連合会、公益財団法人 フィットネス21事業団）																																					
<b>(5) 指定期間</b>																																					
平成29年4月1日から令和4年3月31日（5年間）																																					
<b>(6) 主な事業</b>																																					
①市民交流センター事業（身体障害者福祉センターA型） 文化芸術教室、交流事業、ボランティア養成・育成、障害者施設の授産活動支援等 ②視覚・聴覚障害者センター事業（点字図書館・聴覚障害者情報提供施設） 点字・録音図書、字幕入りビデオ等の製作・貸出、手話通訳者・要約筆記者の養成・育成・派遣等 ③生活リハビリテーションセンター事業（障害福祉サービス事業所） 機能訓練、生活訓練、高次脳機能障害支援普及事業 ④スポーツセンター事業（身体障害者福祉センターA型） スポーツ・レクリエーション事業、障害者スポーツ大会の運営、全国大会への堺市選手団派遣等 ⑤施設使用許可業務 ⑥施設維持管理業務																																					
<b>(7) 有料施設の有無</b>																																					
有																																					
<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>																																				
身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳、特定医療費（指定難病）受給者証、小児慢性特定疾病医療受給者証所持者	79,154名（平成31年3月31日現在）																																				
<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>																																					
○健康福祉プラザ類似施設比較表（スポーツセンター） <span style="float: right;">（単位：人）</span>																																					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>施設名</th> <th>プール</th> <th>体育館</th> <th>トレーニング室</th> <th>合計</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>堺市立健康福祉プラザ</td> <td>40,373</td> <td>17,766</td> <td>30,556</td> <td>88,695</td> <td>平成30年度の実績</td> </tr> <tr> <td>大阪府障がい者交流促進センター（ファインプラザ大阪）</td> <td>35,036</td> <td>22,019</td> <td>50,332</td> <td>107,387</td> <td></td> </tr> <tr> <td>大阪市長居障がい者スポーツセンター</td> <td>55,973</td> <td>39,085</td> <td>58,612</td> <td>153,670</td> <td>体育館は小体育室利用者数を除く</td> </tr> <tr> <td>大阪市舞洲障がい者スポーツセンター（アミティ舞洲）</td> <td>53,804</td> <td>32,504</td> <td>23,959</td> <td>110,267</td> <td>体育館はアリーナ使用者数</td> </tr> <tr> <td>神戸市立市民福祉スポーツセンター</td> <td>43,717</td> <td>16,480</td> <td>36,343</td> <td>96,540</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	施設名	プール	体育館	トレーニング室	合計	備考	堺市立健康福祉プラザ	40,373	17,766	30,556	88,695	平成30年度の実績	大阪府障がい者交流促進センター（ファインプラザ大阪）	35,036	22,019	50,332	107,387		大阪市長居障がい者スポーツセンター	55,973	39,085	58,612	153,670	体育館は小体育室利用者数を除く	大阪市舞洲障がい者スポーツセンター（アミティ舞洲）	53,804	32,504	23,959	110,267	体育館はアリーナ使用者数	神戸市立市民福祉スポーツセンター	43,717	16,480	36,343	96,540	
施設名	プール	体育館	トレーニング室	合計	備考																																
堺市立健康福祉プラザ	40,373	17,766	30,556	88,695	平成30年度の実績																																
大阪府障がい者交流促進センター（ファインプラザ大阪）	35,036	22,019	50,332	107,387																																	
大阪市長居障がい者スポーツセンター	55,973	39,085	58,612	153,670	体育館は小体育室利用者数を除く																																
大阪市舞洲障がい者スポーツセンター（アミティ舞洲）	53,804	32,504	23,959	110,267	体育館はアリーナ使用者数																																
神戸市立市民福祉スポーツセンター	43,717	16,480	36,343	96,540																																	
※スポーツセンター協議会資料より抜粋。堺市立健康福祉プラザ以外の施設利用者数は平成29年度のもの。																																					

## 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)

障害のある方をはじめ、多くの市民がプラザを知り、利用者になっていただけるように、障害種別・程度、年齢等に配慮し、さまざまな媒体・手法を用いた、きめ細やかな情報発信(広報紙、ホームページ、目で見える広報、国立がん研究センターと連携した医療情報図書コーナー等)に取り組んでいる。障害の有無に関わらず、誰もが参加しやすいイベント(春のプラザ祭りやプラザアートフェスティバル等)や、市民の関心が高い講演会等を開催することにより、より多くの市民に来館していただける機会の創出に取り組み、年々、利用者数も増加している。

プラザ内では、プラザ指定管理者(共同事業体)が中心となり、行政機関・ベルデさかい・特定団体との情報共有や、諸課題についての連携・協力体制を構築し施設の管理運営を行っている。

## (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	堺市社会福祉事業団・堺障害者団体連合会・フィットネス21事業団共同事業体	堺市社会福祉事業団・堺障害者団体連合会・フィットネス21事業団共同事業体	堺市社会福祉事業団・堺障害者団体連合会・フィットネス21事業団共同事業体	堺市社会福祉事業団・堺障害者団体連合会・フィットネス21事業団共同事業体	堺市社会福祉事業団・堺障害者団体連合会・フィットネス21事業団共同事業体
ア 利用者数 (人)	107,660	110,612	113,674	111,138	
利用者数の算出方法	教室やイベントの参加者数や施設の専用使用者数から算出				
市による状況分析	施設使用者数(共用使用・専用使用)は111,138人で、目標の113,000人を僅かに上回ることができず、さらに昨年度を下回った。これまで市の広報紙、プラザニュース、HPページなどによる幅広く市民に対する広報活動を行うと共に、関係諸団体との交流や連携を通じて情報発信に取り組んでいる。昨年は地震や台風といった大規模災害の影響もあり減となったが、災害発生時に障害者の安否確認を行うなど、障害施策の拠点施設としての役割を果たすことができたことと評価する。				
イ 稼働率 (%)	専用使用31.1	専用使用36.7	専用使用33.0	専用使用33.8	
稼働率の算出方法	大研修室、研修室A～D、クッキングルーム、クラフトルーム諸室全体の利用状況から算出				
市による状況分析	専用利用の稼働率はほぼ横ばいとなっており、利用者数が減となった中でも安定した利用があった。今後も積極的な情報発信やニーズの高い教室の開催などで稼働率増に向けて取り組んでいただきたい。				
ウ 利用者満足度 (%)	82.0	80.9	82.5	78.2	
利用者満足度の測定方法	各センター窓口においてアンケートを配布(平成31年2月12日～3月10日)し、計472件を回収。総合的な満足度の項目で「とても良い」「良い」を選んだ方(「とても良い」が192名、「良い」が177名)の割合を算出。				
市による状況分析	昨年と比べ利用者満足度が下がっているが、「やや悪い」「悪い」を選んだ方は減っており、「ふつう」を選ぶ方が増えたことが原因と考えられる。アンケートに回答された方は、健康福祉プラザを定期的に利用される方が多く、従来行っているサービスを「ふつう」ととらえたと考えられる。今後も引き続き新規利用者の呼び込みや既存の利用者の満足度が向上するよう情報発信や来館の機会創出に努めていただきたい。				

## (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	98	88	89	91	101
イ 職員研修(回) ※令和元年度は予定回数	9	11	11	13	10
ウ 要望、苦情等(件)	58	81	48	19	—
エ 事件、事故等(件)	4	6	2	3	—
市による状況分析	要望・苦情については平成30年度に大きく減少しており、利用者の生の声を大切にし、要望等に適宜対応したことが要因と考えられ、評価できる。				

## (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	392,395,000	401,428,000	388,438,000	397,578,000	402,651,000
	利用料金	0	0	13,466,200	13,829,350	13,638,000
	負担金	2,754,262	2,886,412	2,617,679	3,085,992	5,559,000
	その他収入	49,998,118	46,696,927	44,764,882	45,042,912	45,628,000
合 計		445,147,380	451,011,339	449,286,761	459,536,254	467,476,000
イ 支出	人件費	267,803,258	280,510,739	285,420,690	302,193,660	310,693,000
	委託料 ( )内は総支出額 に占める委託料の割合	46,799,928 (11.0%)	46,662,175 (10.7%)	45,993,493 (10.7%)	46,598,594 (10.3%)	47,037,000 (10.1%)
	修繕費	2,858,219	3,482,093	3,242,149	5,071,628	3,600,000
	光熱水費	42,507,493	39,821,082	40,912,614	41,288,749	41,865,000
	その他経費	63,586,895	65,761,814	55,389,987	57,961,512	64,281,000
合 計		423,555,793	436,237,903	430,958,933	453,114,143	467,476,000
利用者一人当たりの支出額		3,934	3,944	3,791	4,077	—

ウ 収支差額	21,591,587	14,773,436	18,327,828	6,422,111	0
--------	------------	------------	------------	-----------	---

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

オ 徴収委託の場合 の徴収額	12,737,150	12,998,050	—	—	—
-------------------	------------	------------	---	---	---

市による状況分析	第2期指定管理期間に入り、各種事業の拡充等により、人件費、事業費が増加する傾向があり、また、建設から7年が経ち、修繕費が増加する傾向にある中、利用者サービスを低下させることなく効率的な施設の管理運営に取り組んでいる。光熱水費及び委託料の削減等に努め、安定的な施設運営が図られている。
----------	---

## ■自主事業(無)

	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					

イ 支出					
------	--	--	--	--	--

ウ 収支差額					
--------	--	--	--	--	--

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

オ 事業数(回)					
----------	--	--	--	--	--

カ 参加者数(人)					
-----------	--	--	--	--	--

主な自主事業	
--------	--

市による状況分析	
----------	--

### 3 目標管理、評価等

#### (1) 適正な管理運営の確保

<b>目標管理</b>	評価の指標	利用者の安全確保	(設定理由) 事故の件数を指標にすることにより、施設が適正な管理体制にあるかをわかりやすく把握するため。
	目標	施設管理運営の不備等による事故の件数 0件	(設定理由) 当施設は障害者が利用する施設であり、他の施設以上に安心・安全に配慮した施設の管理運営が求められるため。
	実績	施設管理運営の不備等による事故の件数 1件	(分析) 平成30年8月23日、視覚・聴覚障害者センター一点字図書館においてメールマガジン登録者に対し、誤って送信相手すべてのメールアドレスが表示される状態で送信し、個人情報漏洩した。 ※目標未達成時は詳細な原因分析
○施設管理運営の不備等による事故の件数			
		平成29年度	平成30年度
		0件	1件
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		<p>個人情報流出の再発防止のため、以下の取り組みを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・4センターの個人情報を取り扱う業務を整理し、一覧表を作成した。</li> <li>・個人情報取扱時の対応マニュアルを作成し、一覧表とともに「個人情報保護マニュアル」に追記した。</li> <li>・共同事業体全職員に対し、個人情報保護に関する研修を行った。</li> <li>・インシデント・アクシデント規程に個人情報流出等における対応手順を追記した。</li> </ul>	
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応		<p>施設整備・管理に関する意見・要望が19件あった。トレーニング室や更衣室内の環境整備など、スポーツセンターに対する意見・要望が多かった。対応できるものに関しては早急に対応・改善し、できかねるものには丁寧な回答で理解・協力を求めた。また、これまでの意見要望に対する回答や改善内容を館内に掲示するなどし、平成29年度には64件あった意見・要望が、平成30年度には19件にまで減った。</p>	

		指定管理者の自己評価	市の評価
評価等	評価	B	B
	具体的な理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設管理や事業運営については、堺市健康福祉プラザ指定管理業務仕様書及び共同事業体が提案した基本事業計画書や平成30年度事業計画書に基づき、適正に実施するとともに、利用者に対しては、安全・安心かつ快適に利用していただけるよう努めた。また、施設の保守点検等により、設備・備品の破損箇所がないかを確認する等、利用者の安全を最優先に施設維持管理に努めた。</li> <li>事故件数は、6月に生徒数名による屋上庭園でライター等の火遊び事案の発生、8月には台風関連情報発信の際、メールマガジン登録者の受信者全員72名のメールアドレスが分かるよう送信してしまい個人情報の漏えいとなった。また、11月には手話通訳者が派遣先の病院でスロープに足を強打し指の骨折の事故があった。メールアドレスの個人情報の漏えい1件については、当管理の有責事故でありゼロの目標は達成できなかった。(H24～H29：0件⇒H30：1件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各センター連携のもと、事業の充実を図りながら安定的な管理運営に取り組んでいる。第2期指定期間に入り、設備・備品に少しずつ不具合が生じるなか、日々の点検を心掛け、有事の際には早急な市への報告を徹底して行い、利用者の安全確保に努めている。平成30年9月の台風21号で施設内外に被害が出た。当日は午前7時に全事業を中止することを決定し、5時間に渡る停電も発生したが、自家発電機の稼働などを行い、人的被害が出なかった点も評価できる。個人情報の漏えいがあり、有責事故が1件発生したことについては発生当時に提出している対策に基づき適切に再発防止に努めていただきたい。</li> </ul>
	対応策等	<ul style="list-style-type: none"> <li>常に利用者目線での施設運営に心がけるとともに、職員の資質、専門性の向上を図るべく、内部・外部の研修に積極的に取り組む。また、偶発的な事故等にも適切に対応できるよう、共同事業体内の危機管理委員会を中心に、事故等の発生や、ヒヤリハット報告等に対して速やかに対応策を講じるなど、健康福祉プラザ運営協議会・共同防火管理協議会の開催や合同消防訓練の実施等を通じて、プラザ全体の危機管理・安全管理体制の維持・向上を図る。</li> <li>個人情報の取り扱いについては、今回の情報漏えい発生時に定めた対策及び個人情報取得時の対応マニュアルに基づいた対応を行う。</li> <li>全職員が一丸となってチームプラザで安全管理に取り組むことにより、当共同事業体の責に帰すべき事故等の発生を防止する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、利用者の安全・安心に配慮した施設管理運営の徹底を心掛けるとともに、施設の管理運営能力の更なる向上をめざし、他センターや地域との連携強化を図り、有責事故の発生防止や、有事の際の迅速・適切な行動に努めていただきたい。</li> <li>個人情報の保護については、「個人情報保護マニュアル」に追記した個人情報取扱時の対応マニュアルに基づいた対応に努めていただきたい。</li> </ul>

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>	<b>評価の指標</b>	各センターの事業成果	(設定理由) 指定管理業務の実施が利用者ニーズと合致しているか、わかりやすく把握できるため。																								
	<b>目標</b>	○市民交流センター 交流イベントの参加者数 年間2,500人以上 ○視覚・聴覚障害者センター センター利用者の満足度 85%以上 ○生活リハビリテーションセンター センター利用者の満足度 85%以上 ○スポーツセンター 堺市障害者スポーツ大会参加者数平成29年度400人以上 以降、年間25人以上増加	(設定理由) 利用者から高い満足度を得るため。																								
	<b>実績</b>	○市民交流センター 交流イベントの参加者数年間 2,661人 ○視覚・聴覚障害者センター センター利用者の満足度 90.4% ○生活リハビリテーションセンター センター利用者の満足度 89.3% ○スポーツセンター 堺市障害者スポーツ大会参加者数平成30年度487人	(分析) 各センターともに、すべての項目において目標設定を上回る事業成果をあげていることから、利用者サービスの質の高さ、イベント開催に係る回数の配慮・工夫や周知活動への注力が評価される。  ※目標未達成時は詳細な原因分析																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">○市民交流センター(交流イベント参加者)</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">○視覚・聴覚障害者センター(利用者満足度)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">平成29年度</td> <td style="text-align: center;">平成30年度</td> <td style="text-align: center;">平成29年度</td> <td style="text-align: center;">平成30年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2,662人</td> <td style="text-align: center;">2,661人</td> <td style="text-align: center;">79.6%</td> <td style="text-align: center;">90.4%</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">○生活リハビリテーションセンター(利用者満足度)</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">○スポーツセンター(堺市障害者スポーツ大会参加者数)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">平成29年度</td> <td style="text-align: center;">平成30年度</td> <td style="text-align: center;">平成29年度</td> <td style="text-align: center;">平成30年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">88.9%</td> <td style="text-align: center;">89.3%</td> <td style="text-align: center;">429人</td> <td style="text-align: center;">487人</td> </tr> </table>				○市民交流センター(交流イベント参加者)		○視覚・聴覚障害者センター(利用者満足度)		平成29年度	平成30年度	平成29年度	平成30年度	2,662人	2,661人	79.6%	90.4%	○生活リハビリテーションセンター(利用者満足度)		○スポーツセンター(堺市障害者スポーツ大会参加者数)		平成29年度	平成30年度	平成29年度	平成30年度	88.9%	89.3%	429人	487人
○市民交流センター(交流イベント参加者)		○視覚・聴覚障害者センター(利用者満足度)																									
平成29年度	平成30年度	平成29年度	平成30年度																								
2,662人	2,661人	79.6%	90.4%																								
○生活リハビリテーションセンター(利用者満足度)		○スポーツセンター(堺市障害者スポーツ大会参加者数)																									
平成29年度	平成30年度	平成29年度	平成30年度																								
88.9%	89.3%	429人	487人																								
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		職員一人ひとりが研修参加やOJTを通じて必要とされる基本的知識や専門的技術等を習得し、指定管理者の職員としてふさわしい「資質」や「専門性」等の向上に取り組み利用者サービスの向上をめざしている。また、意見や要望等を申し出しやすいように、来館、電話、FAX、電子メール、意見箱への投書等様々な方法により受け付けている。																									
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意見箱の設置により、プラザ全体のニーズ把握並びに施設運営の改善に役立てている。スタッフの対応が良好で気持ちよく利用している等の声をいただき、利用者との日頃からのコミュニケーションの中で生の声をお聞きすることを重視している。要望内容としてスポーツセンター利用者からの施設利用に関する要望が多いが、可能な限り改善策を講じ、要望に対する回答及び改善内容を館内に掲示することで、改善内容を利用者と共に共有している。																									

	指定管理者の自己評価	市の評価
評価	B	A
具体的な理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民交流センターについては、春のプラザ祭りをはじめとする交流イベントを年間5回開催し、目標参加者数を達成することができた。障害者週間フェスティバルでは、利用者アンケートのご意見を反映し、障害者週間期間中の1日を本イベント、本イベント前はプレイベントとして取組んだ。期間中何かしらのイベントを行ったことで、より多くの参加者が訪れることとなった。</li> <li>・視覚・聴覚障害者センターについては、各センターで満足度調査を実施し、満足と回答した方が90.4%で目標を達成することができた。サロンの内容を利用者の声を聴きつつ充実させたことで効果が上がったことにつながったと考えている。</li> <li>・生活リハビリテーションセンターについては、利用終了時に利用者及び家族への満足度調査を行った。きれめのないリハビリ・相談等、個々の利用者に適したサービス提供が行えたことが、満足度に繋がったものとする。</li> <li>・スポーツセンターについては、新規参加者獲得に取組んだ結果が、参加者人数に反映されることとなった。団体競技のみならず個人競技への参加者数も増加し、障害者スポーツの普及にも繋げることができた。</li> <li>・プラザ全体の利用者満足度の目標設定については、第2期目の29年度からは、目標値を85%以上とした。30年度の利用者アンケート調査の結果は、満足度78.2%で、目標値や前年度(82.5%)をも下回る結果となった。【内訳：とても良い4.9%アップ、良い9.2%ダウン(前年比)】この結果を真摯に受け止め、徹底した原因の分析とその対応を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各センターともに、利用者の生の声を大切にし、要望等に適宜対応したことが評価される。</li> <li>・市民交流センターについては、各種交流イベント開催が恒例化したことと、イベント内容の工夫により参加者確保につながった。</li> <li>・視覚・聴覚障害者センターでは、障害当事者だけでなく、支援者に対する講座や交流の機会を積極的に設けたことにより、満足度向上につながった。</li> <li>・生活リハビリテーションセンターについては、利用開始時の相談段階から個々の利用者に適したサービス提供を意識して接することにより高い満足度につながった。</li> <li>・スポーツセンターについては、積極的にスポーツ教室を行い、新規参加者獲得に取り組むことにより、スポーツ大会参加者増につながった。</li> <li>・なお、プラザ全体の利用者満足度に関しては、指定管理者が85%以上と目標設定しており、その数値を下回っているが、評価のうち、「やや悪い」が前年比0.8%ダウン、「悪い」が0.1%アップとなっており、「ふつう」が4.5%アップとなっていた。これはプラザのリピーターが多く来館され(来館回数をはじめ5.8%ダウン)、サービスに慣れてきたことが「ふつう」の評価が増えた要因と考えられる。目標値の達成のため、更なる利用者サービス向上に努めてもらいたい。</li> </ul>
対応策等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・交流イベントは、プラザをより知っていただく機会にもなることから、幅広い世代の方楽しんでいただけるように、参加型・体験型の企画を検討していく。また、イベントのテーマに偏りが出ないように、中長期的な見通しのもと事業に取り組んでいく。</li> <li>・今年度もサロンの充実をはかり、多くの利用者に参加していただき、また満足度の高いものになるように運営していく。サロンは当事者同士の交流の場にもなっており、センター利用をしていない当事者にも情報提供を行えるように広報の在り方を工夫していく。</li> <li>・利用者アンケート回収率が、69.4%と前年度を上回ったが、全ての利用者からの意見聴取となっていない課題は継続している。利用開始時からサービス向上に向けた利用者アンケートの重要性の説明と協力依頼を行っていく。</li> <li>・広報誌の発刊やSNS等の媒体を通して、障害者スポーツをより効果的に周知する。関係機関との連携によって、スポーツに対する無関心層へのアプローチを積極的に行っていく。</li> <li>・利用者アンケートの実施や意見箱の設置により、プラザ全体のニーズ把握並びに施設運営の改善に役立て、また、利用者との日頃からのコミュニケーションを通じて、生の声をお伺いすることを重視し、引き続き利用者ニーズの把握に努めるとともに特に利用者満足度の向上については、改善に向けて共同企業体として対策を講ずる。研修等を通じて、職員の専門性や支援技術等の向上に努め、業務改善・事業等の充実に積極的に取り組んでいく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・これまでの実績やノウハウ等を活かしながら、引き続き、アンケート調査などによるニーズの適切な把握に努めるとともに、職員の質等の向上や、意見・要望に対する迅速かつ誠実な対応を心掛け、利用者に喜ばれるサービスの提供に取り組まれない。</li> <li>・なお、アンケート回答数及び回収率をさらに上げるためにも、アンケートの実施目的や重要性の周知を積極的に行っていただきたい。</li> <li>・また、来館者を更に増やしていけるように、今後も魅力的なイベントの企画や周知活動に力を注いでいただきたい。</li> </ul>

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	経費の節減	(設定理由) 利用者サービスの向上に取り組みながら、経費節減を図り、安定した施設運営を実現するため。
	目標	収支計画からの支出削減 1%	(設定理由) 事務事業執行体制を見直し、利用者サービスを低下させず、事業コストの軽減を図るため。
	実績	収支計画からの支出削減 2%	(分析) 施設の効率的な運用により経費削減に努め、 ※目標未達成時は詳細な原因分析 収支計画書対比で支出を2%削減することができた。

○平成30年度収支状況(収支計画との比較) (単位:円)

		平成30年度	
		収支計画	収支報告
収入	指定管理料	397,578,000	397,578,000
	その他収入	64,671,000	61,958,254
	合計	462,249,000	459,536,254
支出	人件費	306,684,000	302,193,660
	管理費	155,565,000	150,920,483
	合計	462,249,000	453,114,143
収支差額		0	6,422,111

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	施設全体で、快適な環境を保ちつつ、空調の一括管理を推進することで、省エネに取り組んだ結果、支出を削減した。
------------------------------------	---

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	引き続き、効率的、効果的な事業運営に取り組み、経費削減を図りつつ、利用者に喜ばれる施設をめざす。
-----------------------	--

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成30年度事業費の支出額は、年度当初に策定した収支計画対比で約2%削減することができ、年度当初目標の1%を上回った。</li> <li>人件費は1.46%、事業費は3.38%、事務費は2.71%と収支計画対比での削減となった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>目標としていた収支計画書からの経費1%以上の削減を達成することができた。</li> <li>人件費についてはほぼ計画通りで、人的サービスを下げることなく事業を行うことができた。一方、事業費及び事務費において、計画を基に、削減できるところについて適切に管理を行うことができた。</li> </ul>	
対応策等	<ul style="list-style-type: none"> <li>第2期指定管理期間も基本計画書及び年度事業計画書に基づき、これまでの実績やノウハウを活かしながら、「利用者サービスの向上」と「安定的な事業運営」に重点を置き、適切かつ効率的な事業運営に取り組む。</li> <li>利用者の快適な利用空間を確保しながら、積極的に節電・節水・省エネルギーに取り組むことにより、使用量及び光熱水費の節減に努める。なお、空調管理については、設定温度の一元化を基本としつつ、利用者や職員にとって、快適に過ごせる環境となるよう柔軟な対応を行う。</li> <li>堺市とも協議・検討しながら、機器類のメンテナンスを計画的に実施することにより、施設維持における耐用年数の延長に取り組む。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画に基づいた適切な人員配置と事業執行を前提とした上で、これまで蓄積したノウハウや専門性を発揮しながら、現状のサービス水準を落とすことがなく、より効率的な事業運営、施設管理に取り組み、経費削減を実現してもらいたい。</li> <li>また、開館8年を経過し、施設設備の耐用年数及び故障が増える傾向にあるが、メンテナンスを適切に行うとともに、本市と情報・状況の共有を行い、適切に対応していただきたい。</li> </ul>		

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