

指定管理者評価表

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市立歴史文化にぎわいプラザ	
(2) 施設の設置目的	
堺の歴史・文化資源の紹介を通じて、本市の魅力ある文化を発信し、及び振興することにより、都市魅力の向上及びまちのにぎわいの創出を図るために設置	
(3) 所管部局	
文化観光局 観光部 観光推進課	
(4) 指定管理者名	
堺市立歴史文化にぎわいプラザ運営グループ (株式会社トータルメディア開発研究所、株式会社日本旅行、株式会社かんでんジョイナス、関電ファシリティーズ株式会社)	
(5) 指定期間	
平成26年10月1日から令和2年3月31日まで(5年6か月間)	
(6) 主な事業	
○施設運營業務 (千利休茶の湯館、茶の湯体験施設、与謝野晶子記念館、観光案内展示室、企画展示室、講座室等) ○集客・にぎわい創出業務 ○広報・プロモーション業務 ○施設維持管理業務	
(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・市外からの観光客	全市民
(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	
堺市博物館	

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)

「にぎわいマルシェG13泉州ご当地グルメサミット」、「映画『嘘八百 京町ロワイヤル』公開記念連携事業」などの新たな集客イベントを開催した。これらのイベントに際しては、与謝野晶子ゆかりの商店街である堺山之口商店街をはじめとする周辺地域、堺観光ボランティア協会などの関係団体と連携し、周辺地域の賑わいの創出を図った。

(2) 利用者サービス

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
指定管理者名	堺市立歴史文化にぎわいプラザ運営グループ	堺市立歴史文化にぎわいプラザ運営グループ	堺市立歴史文化にぎわいプラザ運営グループ	堺市立歴史文化にぎわいプラザ運営グループ	SAKAI縁プロジェクト
ア 利用者数 (人)	331,938	309,825	294,891	274,567	
利用者数の算出方法	入口(3箇所)に設置している人感センサーによる来館者のカウント数 ※入館方向のみカウントしている。				
市による状況分析	第三四半期までは好調に推移していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、特に2月以降の利用者数が減少した。				

イ 稼働率 (%)	-	講座室63.4	講座室47.6	講座室29.2	
稼働率の算出方法	$(貸室利用件数 + 事業利用件数) \div 営業日数 \times 100$				
市による状況分析	令和元年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、特に2月以降の利用者数が減少したが、貸室の稼働率の向上を図るため、利用方法の提案及び効果的なPR等に取り組む必要がある。				

ウ 利用者満足度 (%)	80	80	78	73	
利用者満足度の測定方法	館内で実施しているアンケート(657人回答)において、「また来たいと思いますか」との質問に対して「はい」と回答した割合 (回答肢は、「はい」「いいえ」「わからない」の3項目)				
市による状況分析	利用者満足度は一定高い水準を維持しているが、さらなるリピーター獲得のためにも「また来たい」と思っただけのよう、企画展の内容の充実及びスタッフの接遇・案内スキルの向上を図る必要がある。				

(3) 管理体制等

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	14	14	13	16	14
イ 職員研修(回) ※令和2年度は予定回数	6	8	8	7	7
ウ 要望、苦情等(件)	1	3	0	1	-
エ 事件、事故等(件)	10	2	4	2	-

市による状況分析	企画、広報、茶の湯を担当する職員を複数人配置することで、横断的な運営を行うことが可能になっている。				
----------	---	--	--	--	--

(4)収支状況(単位:円)

■指定管理業務

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入	指定管理料	212,000,000	211,500,000	211,500,000	214,993,600	216,000,000
	利用料金	52,142,860	49,571,750	42,716,720	41,533,100	50,000,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	737,680	853,762	878,917	206,180	1,000,000
合 計		264,880,540	261,925,512	255,095,637	256,732,880	267,000,000
イ 支出	人件費	111,378,122	110,320,874	110,177,882	108,158,633	83,046,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	9,808,000 (3.6%)	9,697,172 (3.6%)	8,553,600 (3.3%)	8,632,800 (3.3%)	16,000,000 (6.0%)
	修繕費	4,210,740	2,360,745	3,369,219	5,512,325	3,000,000
	光熱水費	20,995,683	21,720,496	20,697,512	18,866,127	21,000,000
	その他経費	126,814,855	123,949,983	115,105,838	121,475,926	143,954,000
合 計		273,207,400	268,049,270	257,904,051	262,645,811	267,000,000
利用者一人当たりの支出額		823	865	875	957	—
ウ 収支差額		-8,326,860	-6,123,758	-2,808,414	-5,912,931	0

エ 市への納付金の額	0	0	0	0	—
オ 徴収委託の場合 の徴収額	—	—	—	—	—

市による状況分析	積極的な集客事業の実施や広報プロモーションの実施による支出増加に加え、新型コロナウイルス感染症拡大による来館者数の減少により、指定管理業務は赤字が増加した。
----------	--

■自主事業 (有)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入	15,911,564	18,057,893	13,643,708	12,843,768	24,050,000
イ 支出	14,712,015	16,090,978	16,446,860	16,015,621	23,509,000
ウ 収支差額	1,199,549	1,966,915	-2,803,152	-3,171,853	541,000
エ 市への納付金の額	195,437	202,442	224,541	223,435	205,972
オ 事業数(回)	—	—	—	—	
カ 参加者数(人)	—	—	—	—	

主な自主事業	グッズショップの運営、自動販売機の設置
--------	---------------------

市による状況分析	自主事業の中心であるグッズショップ収入は、来館者の減少の影響により減少し、収支状況は赤字となった。このため、魅力ある商品の開発や商品単価を幅広く設定するなど、来場者の購買意欲を喚起していく必要がある。
----------	--

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	集客・にぎわい創出業務及び自主事業の提案・実施数	(設定理由)	本施設の設置目的を果たすためには、定例的な運営に加えて、さらに集客を促進し、にぎわいを生み出す業務の実施が必要であるため。
	目標	年間10件以上	(設定理由)	<ul style="list-style-type: none"> 集客・にぎわい創出業務：概ね2か月に1回程度実施することを基準とし、最低年間8回以上の実施を想定。 自主事業は最低年間2件以上の実施を想定。
	実績	集客・にぎわい創出業務：計43件 自主事業：グッズショップの運営・自動販売機の運営・立礼ポイントカード 計3件	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析	単独実施だけでなく、他団体との連携事業を企画・実施するなど、年間を通じて多様な事業展開となった。

	H27	H28	H29	H30	R1
集客・にぎわい創出事業	22	41	39	52	43
自主事業	2	2	2	3	3

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	特になし。
---------------------------------------	-------

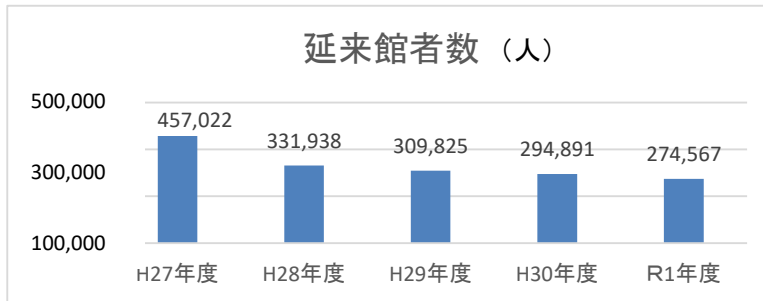
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	館内で実施しているアンケート自由記述欄の意見等に対して、運営グループ内でフィードバックを行い、改善策を実施している。
-----------------------	--

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	B		B
具体的な理由	<p>秋季に食文化をテーマとした新たなイベントの実施、利休のおもてなしの精神に回帰・訴求した企画展、源氏物語の魅力に訴求した企画展などにより来館者が増え、集客・にぎわい創出につながった。</p> <p>「千利休」「与謝野晶子」「茶の湯」を主としつつ、堺の歴史文化の発信につながる事業を実施した。</p>		<p>秋季に実施したにぎわいマルシェG13泉州ご当地グルメサミット・堺まつり関連事業・堺W-1グランプリにおいては、内容の充実を図ったことで、非常に多くの来場者が訪れた。特に、堺まつり関連事業として、初めてさかい利品の杜での大茶会を実施するなど、茶の湯文化を発信し、館そのものの魅力の向上に取り組んでいる。</p>	
対応策等	<p>今後は、堺の歴史文化の魅力を多くの方に発信するために、堺市のみでなく南大阪・近隣市町村を意識した事業も実施する必要がある。また、自主事業のショップ運営においても、限られたスペースで最大の効果が得られるような工夫を要する。</p>		<p>歴史的・文化的繋がりのある南大阪・近隣市町村と連携することで、堺の歴史文化の魅力をより高めた発信をすることができ、さらなる誘客に繋がることから、令和元年度に実施したような新たな取組を民間ノウハウを生かし実施する必要がある。</p>	

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

(2)利用者サービスの向上への取組

目標管理	評価の指標	利用者数	(設定理由) 利用者サービスの向上は利用者数の向上につながるものであるため。
	目標	年間延来館者数 市の目標 150,000人 指定管理者の目標 310,000人	(設定理由) 計画段階からの目標値及び年度事業計画書にて指定管理者が定めた目標値。
	実績	年間延来館者数 274,567人	(分析) 集客力のあるイベントの実施とともに、SNSや雑誌などを利用した広報PR活動を実施したが、新型コロナウイルス感染症拡大による来館者数の減少により、目標未達成となった。 ※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	有料来館者にはにぎわいマルシェ出店店舗から特典を用意したり、企画展の際に展示観覧と立礼呈茶のセット券を販売するなど、既存メニューと事業を結びつけることで利用促進につながった。
--	---

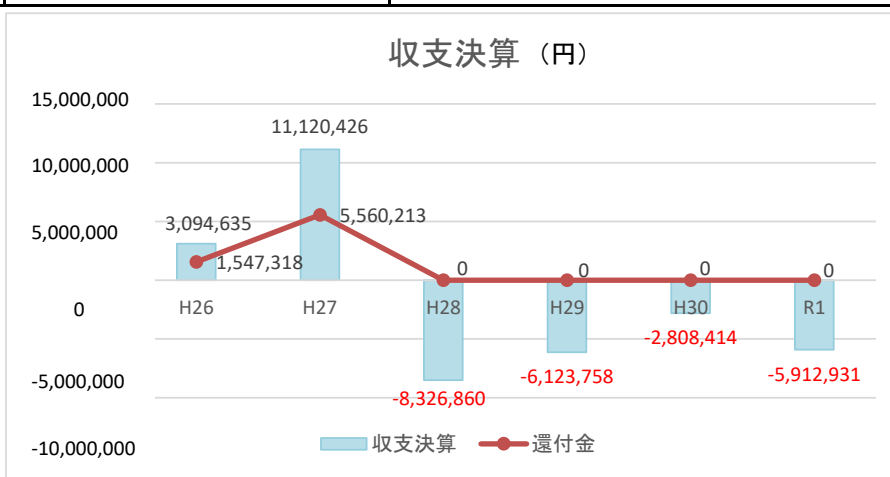
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	特になし。
-----------------------	-------

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	令和2年3月まで例年を上回る来館者数があり、5周年記念事業により目標を達成できる見込みであったが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う臨時休館、5周年記念事業の中止等が来館者数に大きく影響したため、目標に届かなかった。しかし、秋季にかけて開催した新たな集客イベント、魅力的な企画展の実施などにより来館者の獲得を図れた。	令和元年度は、集客力のある食のイベントを堺W-1グランプリだけでなく、秋季にかけて新たに「オータムフェスタ」「泉州ご当地グルメサミット」を企画し、地域の食文化の魅力発信を通じて、観光振興・地域活性化に寄与するとともに、集客増につながった。	
対応策等	目標達成のために、百舌鳥古市古墳群の来堺者獲得など、市内周遊をしていただけるように、企画力の高い事業を実施していく必要がある。	集客力の高い既存のイベントについても常に見直しを行うとともに、魅力的な企画展の実施や、企画展の実施回数を増やすなど、いつ訪れても楽しめる施設として、初めて来訪される方だけでなく、リピーターの獲得にも一層取り組み、目標達成に繋げる。		

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	収支決算	(設定理由) 収支の状況を測るため。
	目標	黒字	(設定理由) 運営状況を測る指標となるため。
	実績	▲5,913千円	(分析) 広告料・印刷製本費・光熱水費を削減し、支出を減らしたものの、新型コロナウイルス感染症の影響による5周年記念事業の中止が有料来館者数の減少に大きく影響したため収入も大幅に下回った。 ※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	にぎわいマルシェで特典を用意したり、首都圏プロモーションにより企画ツアーを誘致するなど、有料来館者獲得のための工夫を行った。
------------------------------------	--

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		B	
	具体的な理由	四半期ごとの決算報告など徹底した収支管理を行うとともに、収入確保策の実施などに取り組んだが、新型コロナウイルス感染症の影響による有料来館者数の減少により収入が大きく減少した。	5周年記念事業（企画展「千年の宇宙-手のひらの中の宇宙 宇宙の中の人類-」）の準備を行ったが、新型コロナウイルス感染症の影響により中止となり、有料来館者数が減少し、収入に大きく影響した。		
対応策等	省エネ運用など、支出削減に努めるとともに、新型コロナウイルスの感染拡大防止策を徹底し、有料来館者の獲得を行うことで収支の改善に取り組んでいく。	集客力のある企画展・イベントを企画するほか、有料来館者の獲得や観光バスの駐車場収入などが見込めるため、ツアー・団体旅行の誘致にも一層注力する必要がある。あわせて、プロモーション費用の見直しや省エネ運用など、引き続き支出削減にも取り組む必要がある。			

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