

指定管理者評価表

1 基本情報

| | |
|--|--------------------------|
| (1) 公の施設の名称 | |
| 堺市家原大池体育館、みなと堺グリーンひろば | |
| (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 | |
| シンコースポーツ・アズビル共同事業体 (シンコースポーツ株式会社大阪支店、アズビル株式会社ビルシステムカンパニー関西支社) | |
| (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・堺市スポーツ施設情報システムに関する業務・コミュニティスポーツ用具の貸し出し・利用案内等に関する業務・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・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・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)

運営については、子どもから高齢者に向けて様々なスポーツ教室を提供することができた。2月までは予定通り開催できていたが、新型コロナウイルスの影響で3月に予定していたフェスタやシンコースポーツ杯を開催することができなかった。新型コロナウイルス感染防止対策による利用者への案内やキャンセル対応は問題なく対応できた。その影響で利用料収入、利用人数が予定より減少する結果となった。

(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 | シンコースポーツ・アズビル共同事業体 | シンコースポーツ・アズビル共同事業体 | シンコースポーツ・アズビル共同事業体 | シンコースポーツ・アズビル共同事業体 | スポーツタウン・堺パートナーズ |
| ア 利用者数 (人) | 257,537 | 269,530 | 256,858 | 269,278 | |
| 利用者数の算出方法 | 専用利用(利用報告書) 共用利用(チケット購入数) 教室・イベント(出席簿・申込書) トレーニング室(会員カードによる当日のチェックイン数) | | | | |
| 市による状況分析 | 台風21号の影響により、みなと堺グリーンひろばの利用者数が減少した平成30年度と比較すると、施設利用者数は増加し、平成29年度と同水準まで回復した。 | | | | |

| 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 | 新型コロナウイルスの影響もあり、全体的に減少しているが、体育館の稼働率は高い水準を維持できている。 | | | | |

| ウ 利用者満足度 (%) | 90 | 88 | 86 | — | |
|--------------|---|----|----|---|--|
| 利用者満足度の測定方法 | 例年3月に利用者アンケートを実施していたが、新型コロナウイルスの影響により、利用取消や自主事業の中止が多く発生したため、実施できなかった。 | | | | |
| 市による状況分析 | — | | | | |

(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 | 12 | 12 | 12 | 12 | 33 |
| イ 職員研修(回) ※令和2年度は予定回数 | 7 | 5 | 4 | 5 | 15 |
| ウ 要望、苦情等(件) | 8 | 2 | 0 | 0 | — |
| エ 事件、事故等(件) | 14 | 15 | 17 | 19 | — |

| | |
|----------|--|
| 市による状況分析 | 前年度に引き続き、要望・苦情は発生しておらず、きめ細やかな清掃や施設維持管理、質の高い接客ができていると考えられる。 |
|----------|--|

(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 | 85,917,600 | 86,000,000 | 123,032,433 | 107,739,616 | 82,648,000 |
| | 利用料金 | 46,220,330 | 47,044,190 | 46,253,050 | 43,916,010 | 47,774,000 |
| | 負担金 | — | — | — | — | — |
| | その他収入 | 1,358,113 | 1,377,082 | 838,335 | 674,329 | 1,240,000 |
| 合 計 | | 133,496,043 | 134,421,272 | 170,123,818 | 152,329,955 | 131,662,000 |
| イ 支出 | 人件費 | 40,745,375 | 36,371,429 | 37,101,686 | 38,707,061 | 48,192,000 |
| | 委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合 | 21,648,883 (17.2%) | 17,162,060 (14.5%) | 18,951,300 (12.3%) | 20,446,535 (14.5%) | 13,700,000 (10.4%) |
| | 修繕費 | 4,917,600 | 5,012,032 | 41,274,030 | 25,923,670 | 6,330,000 |
| | 光熱水費 | 28,178,339 | 28,633,606 | 27,651,956 | 26,609,296 | 29,000,000 |
| | その他経費 | 30,702,296 | 31,292,429 | 29,583,471 | 28,923,593 | 34,440,000 |
| 合 計 | | 126,192,493 | 118,471,556 | 154,562,443 | 140,610,155 | 131,662,000 |
| 利用者一人当たりの支出額 | | 490 | 440 | 602 | 522 | — |
| ウ 収支差額 | | 7,303,550 | 15,949,716 | 15,561,375 | 11,719,800 | 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 | 前年度と比べ、利用料金収入は約2,337千円減少している。第1～3四半期は、前年度と比べ約690千円増加していたため、新型コロナウイルスの影響により、利用料金収入が減少したと思われる。修繕費が平成28年度及び29年度と比較して増加しているのは、台風21号により被害を受けた施設・設備の復旧に要したためである。節電やこまめな空調管理などにより光熱水費は前年度と比べ、約1,043千円削減している。 |
|----------|---|

■ 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 | 25,102,730 | 26,145,832 | 28,956,401 | 25,372,482 | 29,372,000 |
| イ 支出 | 26,771,237 | 28,857,669 | 30,767,652 | 28,263,822 | 27,226,000 |
| ウ 収支差額 | -1,668,507 | -2,711,837 | -1,811,251 | -2,891,340 | 2,146,000 |
| エ 市への納付金の額 | — | — | — | — | — |
| オ 事業数(回) | 1,321 | 1,369 | 1,513 | 1,022 | |
| カ 参加者数(人) | 22,331 | 23,779 | 27,132 | 23,794 | |

| | |
|--------|---|
| 主な自主事業 | 幼児から高齢者まで参加できるスポーツ教室を中心に、シンコースポーツ杯・発表会・フェスタ等を計画していたが、新型コロナウイルスの影響で一部未実施となった。また、トレーニング利用者を対象にオリエンテーションやイベントを行い、運動継続の意欲向上に努めた。利用者の利便性向上として、自動販売機設置やスポーツウェア等の販売も行った。 |
|--------|---|

| | |
|----------|--|
| 市による状況分析 | 収入が前年度と比べ、約3,584千円減少している。第4四半期は前年度と比べ、約3,126千円減少しており、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、イベントやスポーツ教室を一部中止したことが、収入の減少に大きく影響している。 |
|----------|--|

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) 利用者ニーズを把握することが、適正な管理運営ができてきているかの判断基準となるため。 |
| | 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 | (設定理由) 過去の実績以上の満足度をめざすため。 |
| | 実績 | 例年3月に利用者アンケートを実施していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、利用取消や自主事業の中止が多く発生したため、実施できなかった。 | (分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 |
| - | | | |

| | |
|---------------------------------------|--|
| 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 | 公共施設の運営において重要な平等・公平な運営ができるスタッフを配置し、日々の巡回点検による安全点検を行った。 |
|---------------------------------------|--|

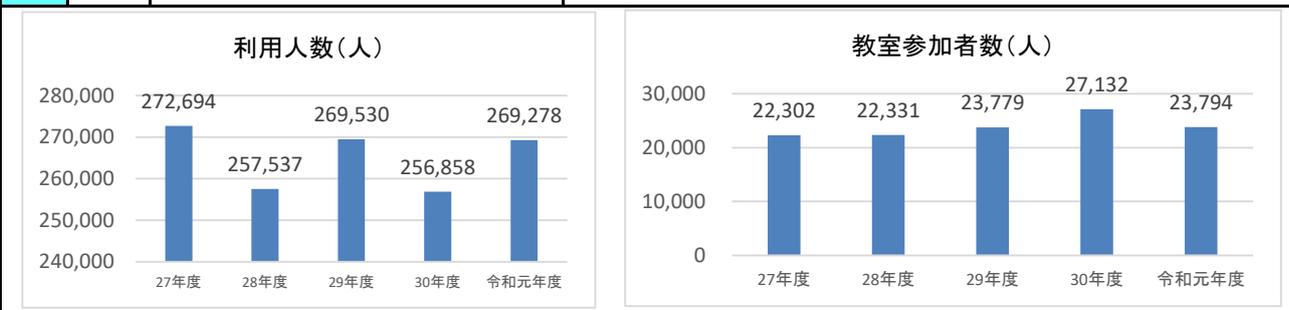
| | |
|-----------------------|--|
| 利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応 | 利用者の意見、苦情等を真摯に受け止め、「迅速な行動」「誠実な対応」「明確な説明」を心がけて対応した。 |
|-----------------------|--|

| 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 | | 今年度は新型コロナウイルス感染症対策によりキャンセルや自主事業の中止が発生した。利用者の安全確保を最優先に対応し大きなトラブルなく終えることができた。また、接客においては”利用者とのつながり”を大切に、親切・丁寧な接客をスタッフ一人一人が心がけた。アンケートを取ることはできなかったが、接客において苦情等はなく、高い水準で利用者満足度を維持できた。 | 新型コロナウイルス感染拡大防止策として、他施設に先駆けて自主事業中止を判断した点は評価できる。アンケート実施は仕様書で定めていることから、回答者母数が少ないことが予見されていたにもかかわらず、実施いただきたい。大きな苦情・要望等はなく、日頃から利用者ニーズを捉え、質の高い接客を実施しているといえる。また、きめ細やかな清掃や施設点検を実施し、適切な維持管理を行っている。 |
| 対応策等 | | 5年間通して利用者が「安全・安心」にスポーツに取り組んでいただけるような運営に努めた。また、利用者の意見に耳を傾け誠実な対応を心がけた運営を行った。指定管理者の変更により利用へ支障が生じないよう、次期指定管理者へ引継ぎを行う。 | 利用者が安全に気持ちよく施設を利用できるよう、日頃から利用者とのコミュニケーションを大切にし、苦情が発生しないような接客を実施しており、次期指定管理者へ施設や利用者の特性など引き継いでいただきたい。 |

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

(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) 利用者サービスの向上により施設利用者の増加が図れるため。 |
| | 目標 | 体育館・みなと堺グリーンひろばの利用者数が前年度比2%増 教室参加者数が前年度比2%増 | (設定理由) より多くの方に利用してもらうために、前年度比2%増を目標とする。 |
| | 実績 | 令和元年度 体育館・みなと堺グリーンひろばの利用者数269,278人 (前年度256,858人) 教室参加者数23,794人 (前年度27,132人) | (分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 利用者数においては、みなと堺グリーンひろばの利用者数が増加したため達成することはできたが、利用者数及び教室参加者数ともに新型コロナウイルス感染症の影響で予定より減少する結果となった。 |



| | |
|--|---|
| 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 | 昨年度から引き続きトレーニング会員に向けたキャンペーンやイベントを強化し、新規利用者の獲得を図った。その他イベント等を実施し、体育館の認知度向上及び利用者サービスの向上に努めた。 |
|--|---|

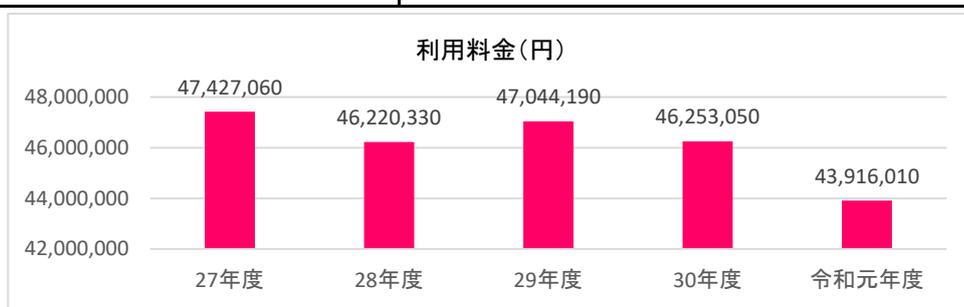
| | |
|-----------------------|--|
| 利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応 | 体育館の利用者アンケートは実施できなかったが、日々の運営のなかで、利用者とのコミュニケーションを大切にし、意見・要望等には迅速・誠実な対応に努めた。 |
|-----------------------|--|

| 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 | 専用利用においては、みなと堺グリーンひろばの利用者数が以前と同様の数字に戻ったため増加したが、新型コロナウイルス感染症の影響により実施できなかった教室・イベントが多数あったため、教室参加者数は減少した。利用者数においても体育館利用者数が減少した。 | 台風21号の影響により利用者数が減少した前年度と比較すると、施設利用者数は増加し、前々年度水準に戻した。スポーツ教室参加者数は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、一部イベントやスポーツ教室が中止となったことにより、目標に届かなかった。 | | |
| 対応策等 | 新型コロナウイルス感染症によるキャンセル対応や返金等トラブルなく終えることができた。指定管理者の変更によりトラブルが発生しないよう、次期指定管理者へ引継ぎを行う。 | 減少傾向にあるトレーニング室の利用者や施設の特性等、次期指定管理者へ十分に引き継いでいただきたい。 | | | |

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

(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) 利用者サービス向上により施設利用者の増加が図れるため。 |
| | 目標 | 市の目標：年額48,000千円以上 指定管理者目標：50,000千円 | (設定理由) 平成27年度目標水準額48,000千円を基に、毎年度年間500千円ずつの実績増をめざす。 |
| | 実績 | 令和元年度利用料金 43,916,010円 | (分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 トレーニング会員の減少とコロナウイルスによるキャンセルのため、利用料収入が減少した。 |



| | |
|------------------------------------|---|
| 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 | 新規キャンペーンや継続者のためのイベント等を積極的に行い、経費削減にも努めた。 |
|------------------------------------|---|

| | |
|-----------------------|-------|
| 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 | 利用料収入において、昨年度から課題となっていたトレーニング会員について、キャンペーンやイベントを実施し利用促進を図ったが、回復に至らず、また新型コロナウイルス感染症によるキャンセルが出たため利用料金の減収となった。 | 利用料金収入は前年度より約2,337千円減少したが、第1～3四半期については、前年度より約690千円増加していたため、新型コロナウイルスの影響を大きく受けたと思われる。前年度から会員減少が課題となっていたトレーニング室の利用料金収入は、前年度と比べ、1,911千円減少したが、第4四半期のみで約1,237千円の減少となった。幼児から高齢者まで幅広い世代を対象としたスポーツ教室の実施やトレーニング室の新規利用者の獲得、利用継続のためのキャンペーンを実施し、利用料金収入を増加させるための創意工夫がみられた。 | |
| 対応策等 | 新型コロナウイルス感染症によるキャンセル対応や返金等トラブルなく終わることができた。指定管理者の変更によりトラブルが発生しないよう、次期指定管理者へ引継ぎを行う。 | 利用者ニーズの高いスポーツ教室や好評であったシンコースポーツ杯の実施により、体育館の認知度向上とスポーツ振興などに貢献した。指定管理者の変更により、利用に関して支障が出ないよう、次期指定管理者へ施設や利用者の特性など引き継いでいただきたい。 | | |

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

家原大池体育館等利用率

(単位:%)

| 施設名 | 室名 | 区分 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 |
|-------------------------|-------|------|--------|--------|--------|-------|
| 家原大池体育館 | 大アリーナ | 平日 | 89.8 | 87.1 | 88 | 81.2 |
| | | 土日祝 | 99.1 | 98.6 | 97.7 | 93.7 |
| | | 計 | 94.6 | 93 | 92.8 | 87.4 |
| | 小アリーナ | 平日 | 56.9 | 81.6 | 78.5 | 71.8 |
| | | 土日祝 | 78.6 | 98.2 | 95.6 | 92.3 |
| | | 計 | 65.8 | 88.9 | 85.7 | 80.8 |
| みなと堺グリーンひろば 運動ひろば野球場 | 平日 | 2 | 4.1 | 1.6 | 4 | |
| | 土日祝 | 77.7 | 71.1 | 67.1 | 75.6 | |
| | 計 | 26 | 27.3 | 21.7 | 26.3 | |
| みなと堺グリーンひろば 芝生ひろば運動場 | 平日 | 0.7 | 4.5 | 2.8 | 2.5 | |
| | 土日祝 | 48.5 | 52.1 | 40.6 | 44.4 | |
| | 計 | 15.6 | 19.2 | 14.3 | 16 | |
| みなと堺グリーンひろば 硬式野球場 | A面 | 平日 | 15.3 | 14.9 | 20.1 | 27.1 |
| | | 土日祝 | 82.3 | 80.6 | 79.8 | 79.3 |
| | | 計 | 37.3 | 34.8 | 37.8 | 44.2 |
| | B面 | 平日 | 17.3 | 19.2 | 28.5 | 21.3 |
| | | 土日祝 | 82.5 | 80.9 | 80.2 | 79.9 |
| | | 計 | 39 | 38.2 | 44.2 | 40.2 |