

指定管理者評価表

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市立鴨谷体育館、鴨谷野球場、荒山テニスコート	
(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	
ミズノグループ (美津濃株式会社、大林ファシリティーズ株式会社)	
(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・オーパスに関する業務・コミュニティスポーツ用具の貸し出しに関する業務・利用案内等に関する業務・清涼飲料水等の提供業務) 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・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)

新型コロナウイルス感染拡大防止の影響により想定外の事態が続いた年度末であったが、地域協会の協力を得ながら開催したグラウンドゴルフ大会・テニス大会・卓球大会、無料で開催した太極拳フェスタなど、ニーズに応じて地域の方々と共に作り上げていくことで地域住民をはじめ多くの方々に参加をいただき、地域スポーツの推進に貢献できた。

(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	ミズノグループ	ミズノグループ	ミズノグループ	ミズノグループ	美津濃株式会社
ア 利用者数 (人)	191,293	218,578	218,223	215,398	
利用者数の算出方法	オーパスシステムによる予約時および利用申込書による予約時に、利用者より申請された人数の合計から算出。				
市による状況分析	新型コロナウイルス感染症の影響により、前年度(平成30年度)の利用者数に比べ2,825人(1.3%)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	日々の利用実績状況に基づき、集計表に入力。 稼働率(%) = 利用可能区分件数 ÷ 利用実績区分件数 × 100				
市による状況分析	新型コロナウイルス感染症の影響により、屋内施設の利用率は減少した。				
ウ 利用者満足度 (%)	96	98	98	98	
利用者満足度の測定方法	7月に鴨谷体育館・野球場・荒山テニスコート利用者に対し、アンケート(765件)を実施。項目「スタッフの接客態度や雰囲気について」の回答(「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」)のうち、「満足」「やや満足」の割合(98.5%)を集計。				
市による状況分析	昨年度、一昨年度の実績と同等の高水準の実績を維持している。目標である84%以上は達成されており、快適な施設づくりに努めている。				

(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	16	15	15	15	16
イ 職員研修(回) ※令和2年度は予定回数	20	13	12	11	12
ウ 要望、苦情等(件)	5	5	5	5	—
エ 事件、事故等(件)	10	2	4	11	—
市による状況分析	月1回程度接遇研修や実務研修を実施し、職員の接客や利用者が快適に利用できる施設づくりに努めることにより利用者満足度向上につながっていると考えられる。事件、事故等については、利用中の怪我や体調不良など利用者の自己責任によるものであるが、事故等発生後の早期対応(応急処置、救急要請等)を行い、大事に至らないように迅速かつ適正な判断による対応が必要である。				

(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	59,889,001	59,838,389	59,756,000	60,297,822	61,620,000
	利用料金	25,962,710	31,955,800	31,982,820	31,984,160	32,580,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	5,151,843	4,940,585	6,228,355	3,797,686	3,150,000
合 計		91,003,554	96,734,774	97,967,175	96,079,668	97,350,000
イ 支出	人件費	25,910,265	31,056,789	27,270,827	28,840,551	29,490,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	17,087,287 (22.1%)	17,974,075 (20.6%)	18,474,579 (21.9%)	19,194,811 (22.5%)	19,810,000 (20.3%)
	修繕費	4,933,001	4,882,389	5,011,884	5,037,850	5,000,000
	光熱水費	17,368,165	21,296,678	21,137,068	20,073,189	22,680,000
	その他経費	12,008,361	12,075,247	12,416,674	12,079,971	20,370,000
合 計		77,307,079	87,285,178	84,311,032	85,226,372	97,350,000
利用者一人当たりの支出額		404	399	386	396	—

ウ 収支差額	13,696,475	9,449,596	13,656,143	10,853,296	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	新型コロナウイルス感染症の影響があったにもかかわらず、利用料金が前年度並みの収入であったことと、光熱水費の前年度比で1,063,879円の減となった。
----------	---

■ 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		25,944,284	32,054,391	31,893,233	29,879,321	30,817,820
イ 支出		20,797,952	27,118,582	25,671,594	26,087,823	27,677,199
ウ 収支差額		5,146,332	4,935,809	6,221,639	3,791,498	3,140,621
エ 市への納付金の額		—	—	—	—	—
オ 事業数(回)		1,181	1,378	1,319	1,214	
カ 参加者数(人)		20,684	25,770	24,429	23,250	

主な自主事業	ジュニア体操・ピラティス・剣道・ダンスピクス・B.T.DANCE・健康づくり・ときわ・フラダンス・幼児体操・バスケットボール・フットサル・柔道・太極拳・ジョイフルスポーツ・バドミントン・ビューティーエアロ・スポーツバレエ・卓球・チアダンス・すこやか親子体操・やさしいヨガ・おはよう元気体操・トランポリン・短期ジュニアスクール・子どもの日イベント・グラウンドゴルフ大会・トレーニング講習・荒山ダブルス大会・太極拳フェスタ等
--------	--

市による状況分析	新型コロナウイルス感染症の影響で、子どもを対象にしたスポーツ教室等の自主事業を中止や変更したことにより利用人数や事業収入が減少した。
----------	--

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されているかが接客対応満足度に表れるため。
	目標	利用者満足度「満足・やや満足」合わせて84%以上	(設定理由) 基本事業計画書で示した令和元年度の目標値84%以上を目標とする。
	実績	接客対応満足度 満足・やや満足合計98.5% 【鴨谷体育館】合計97.0% 「満足」53.4% 「やや満足」43.6% 【荒山テニスコート】合計100% 「満足」74.7% 「やや満足」25.3%	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 昨年度と比較して合計はほぼ変わらなかったが、どちらの施設も「満足」の割合が減少した。高い満足度を維持するためには、より一層スタッフの意識向上や利用者との積極的なコミュニケーションが必要であると思われる。
		<p>スタッフの接客態度や雰囲気について(体育館)</p>	<p>スタッフの接客態度や雰囲気について(荒山テニスコート)</p>

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	危機管理マニュアルを作成し、研修を通じてスタッフに周知徹底した。
---------------------------------------	----------------------------------

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	7月に利用者アンケートを実施。またロビーには常時ご意見箱を設置し、利用者が要望等を伝えやすい環境を作った。研修室の空き表示、卓球のボール拾い網の交換、女子トイレ蛇口の交換、トレーニング室窓側屋外の掃除など、対応可能な要望には迅速に対応した。
-----------------------	--

	指定管理者の自己評価	市の評価
評価	A	A
具体的な理由	堺市の公共施設であることを十分に認識し、「市民の平等利用」の観点から公正・平等な管理運営及び利用者サービスの提供に努めた。 日常及び毎月の点検日には備品・設備の点検を行い、利用者が安全かつ快適に利用できる施設環境づくりを行った。 社外専門講師によるCS向上研修にも取り組み、また点検日にはその時の課題に応じた研修・ミーティングを行うことでスタッフの資質向上に取り組んだ。	利用者がいつも安全に安心して利用できる施設環境の提供をめざし、日常点検の徹底と点検日には備品点検表に基づく集中的な備品点検を実施し、体育器具の定期点検では専門業者に依頼するなど適正な管理を行った。
対応策等	さらなる利用者満足度の向上をめざすため、常に利用者ニーズの収集に気を配りながら利用者とのコミュニケーションを積極的に行い、要望や意見を聞きやすい環境づくりに努める。 受けた要望に関しては、公平性を保ちつつ、迅速に対応するよう心がけていく。	満足・やや満足について、体育館97.0%、荒山テニスコート100%と目標を大きく上回っており、スタッフの意識向上や利用者との日々の積極的なコミュニケーションが取られていることは評価できる。今後も高い満足度を継続して、研修等による職員の接客対応等の向上を図り、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	施設利用者数及びスポーツ教室事業参加者数	(設定理由) 利用者サービス向上により施設利用者数の増加が図られるため。
	目標	前年度比2%増	(設定理由) 前年度より多くの方にご利用いただくため、前年度比2%増の施設利用者数及びスポーツ教室参加者数を目標とする。
	実績	①施設利用者数 前年度比98.7% (30年度218,223人、元年度215,398人) ②スポーツ教室事業参加者数 前年度比95.6% (30年度22,723人、元年度21,726人)	(分析) 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、3月の大会や一般利用、主催イベントが中止となった。また、子供のスクールも3月は休講となったこともあり、利用者数が目標に達しなかった。 ※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

ホームページのリニューアルの他、Facebookページ・さかい子育て応援アプリの利用、広報さかいへの掲載等により、施設情報・イベント情報を幅広く周知した。また新たな利用促進策として、LINE公式アカウントを導入した。

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応

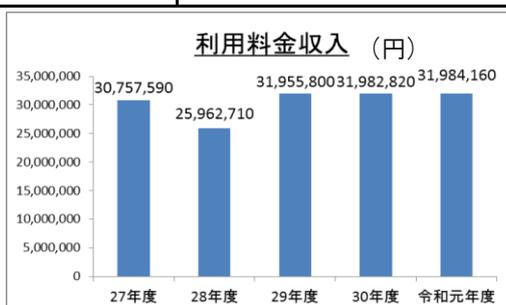
階段が辛いという要望を受け、グラウンドゴルフ利用者には野球場B面奥の門を開放し、スロープを利用できるようにした。また体育室空調機への要望に対し、市担当課と相談しながら、設備の機能や温度設定について丁寧に説明し対応した。

評価等	指定管理者の自己評価	市の評価
	評価	B
具体的な理由	施設を利用いただいている方々の意見を取り入れ、設備や施設利用に関する利用者サービス向上に努めた。 毎年実施の無料イベントに関しては、544名参加の「太極拳フェスタ」や家族で参加できる「こどもの日イベント」を実施したが、様々なスポーツを体験できる「鴨谷フェスタ」は3月に実施予定であったため残念ながら中止となった。 地元協会とタイアップしたグラウンドゴルフ大会・キッズテニス体験会・荒山ダブルス大会など、地域スポーツ振興にも取り組んだ。	新型コロナウイルス感染症拡大の影響による利用中止、自主事業の開催中止に伴い、利用者数が減少しており目標を下回ったが、利用者のニーズに応じ、体験プログラムを企画するなど、スポーツ環境の提供に努めたことは評価できる。
対応策等	安心して施設に来ていただけるよう、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を分かりやすく実施し、スクールに関しては参加者数アップのためSNSやHPを通じた広報をもっと広げていく。 地元協会・連盟とはこれまで以上に結束し、地域の方々の声を聞くことで、さらなる地域スポーツ振興に取り組んでいきたい。	新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を徹底するとともに、利用者ニーズに応じた様々な方が参加できるイベント、HPやチラシ等を活用した広報活動に努め、利用者数の増加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

(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) 利用者サービスの維持・向上のために施設の利用を促進し、安定した利用料金収入を確保する必要があるため。
	目標	31,800,000円以上	(設定理由) 前年度よりも多くの利用料金収入を得るため、前年度比2%以上の利用料金額を目標とする。
	実績	31,984,160円	(分析) 台風や工事、また新型コロナウイルス感染拡大防止による3月のトレーニング室の利用中止や専用利用・大会中止などが重なったが、年間を通して第3・第4体育室及びテニスコートが増収となり、全体として目標を達成できた。



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	昼休みや空き時間のこまめな消灯及びデマンド監視装置を活用した節電を継続して実施。空き施設の利用促進を館内掲示板やHPなどでアピールした。
------------------------------------	--

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積極的なコミュニケーションを心掛け、利用者からの意見・要望を取り入れるよう努めた。トレーニング室備品のベルトトレーナーの更新や、共用卓球時の防球フェンス準備への対応等を行った。
-----------------------	--

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	2回の台風や空調工事・床修繕、および新型コロナウイルス感染症拡大防止による利用制限等で減収があったものの、日々の節電や、また昨年度の空調機更新工事により電気・ガス・水道の使用量が抑えられ、水光熱費が減額となったこともあり支出が抑えられた。 また空き施設の掲示や共用卓球のサービス向上を実施し、利用促進を図った。	新型コロナウイルス感染症拡大の影響による専用利用・大会利用、自主事業の開催中止、トレーニング室の利用中止に伴い、利用料金が減収であったが、一般利用での増収があり、前年度並みの収入であったことと、支出では節電等の努力により光熱水費が前年度比で減額であったことが評価できる。
対応策等	水光熱費については引き続き省エネ意識を高く持つようスタッフに教育し、支出の抑制を図っていく。 稼働率が延びる余地のある施設に関しては、HPや地域情報誌も活用して利用促進を図り、また日々の利用者の声を反映しサービス向上に努めることで、さらなる利用につなげ、利用料金の増収をめざす。	今後も、工事・修繕による利用中止を事前に周知するとともに、利用者への支障を最小限になるよう努めていただきたい。 引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行い、施設を安心して利用できるよう利用者とのコミュニケーションを取りながら柔軟に対応していただきたい。	

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

鴨谷体育館及び所管施設 利用率

※トレーニング室を除く

(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
鴨谷体育館	第一体育室	平日	85.6	91.6	88.6	85.2
		土日祝	98.9	99.8	99.1	95.2
		計	90.2	94.3	92.1	88.5
	第二体育室	平日	91.2	94.2	92.7	89.3
		土日祝	98.6	98.9	98.1	91.9
		計	93.8	95.8	94.5	90.2
	第三体育室	平日	63.6	61.5	60.8	56.9
		土日祝	56.3	66.7	69.2	65.8
		計	61.2	63.2	63.7	59.8
	第四体育室	平日	91.7	95.5	95.3	89.8
		土日祝	89.1	94.8	93.4	90.4
		計	90.8	95.3	94.7	90.0
研修室	平日	15.8	26.2	37.2	32.1	
	土日祝	33.8	30.8	56.5	41.4	
	計	21.9	35.7	43.6	35.1	
鴨谷野球場		平日	24.2	23.0	23.5	26.1
		土日祝	85.0	75.9	78.4	80.3
		計	47.5	42.1	43.6	45.1
荒山テニスコート		平日	69.8	62.3	68.5	69.2
		土日祝	94.4	92.7	97.5	98.0
		計	77.8	71.9	76.9	77.4