

## 指定管理者評価表

## 1 基本情報

<b>(1) 公の施設の名称</b>	
堺市立美原総合スポーツセンター	
<b>(2) 施設の設置目的</b>	
市民の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	
<b>(3) 所管部局</b>	
文化観光局 スポーツ部 スポーツ施設課	
<b>(4) 指定管理者名</b>	
コナミスポーツ・近鉄ビルサービスグループ (コナミスポーツ株式会社、近鉄ビルサービス株式会社)	
<b>(5) 指定期間</b>	
平成31年4月1日から令和6年3月31日 (5年間)	
<b>(6) 主な事業</b>	
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・プール及びトレーニング業務・駐車場の管理運営に関する業務・施設、設備、器具及び備品の維持管理・堺市スポーツ情報システムに関する業務・利用案内等に関する業務・清涼飲料水等の提供業務・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・その他の指定管理者が提案し行うスポーツ振興事業・センターへのアクセス及び利便性の向上を図る目的から指定管理者が提案し行うスポーツ振興業務) 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・関係機関との連絡調整、スポーツ行政等への協力・緊急時等への対応・指定期間満了にあたっての業務、利用者情報等の引継ぎ)	
<b>(7) 有料施設の有無</b>	
有 (利用料金制)	
<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>
市民	不特定多数
<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>	
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)

利用者のニーズに応じたプログラム提供の為、3ヶ月毎に内容を見直したり、登録キャンペーンを実施し地域の方々が登録しやすい様に取り組んでいる。また、利便性の向上として送迎バスを運行し地域の方々に対して利用していただきやすい環境を提供している。尚、令和元年度はプールの天井工事があり、4ヶ月間プール利用を停止した。

## (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	コナミスポーツクラブ・近鉄ビルサービスグループ	コナミスポーツクラブ・近鉄ビルサービスグループ	コナミスポーツクラブ・近鉄ビルサービスグループ	コナミスポーツ・近鉄ビルサービスグループ	コナミスポーツ・近鉄ビルサービスグループ
ア 利用者数 (人)	263,864	250,667	258,136	229,894	
利用者数の算出方法	屋内施設に関しては、月額登録者はチェックイン時にカウントし、一時利用者は券売機にてカウントを実施、屋外施設に関しては申込時に利用者人数をカウントしている。				
市による状況分析	過年度と比較し、利用者数が約3万人減少している。第3・第4四半期の屋内施設利用者数が約2万7千人減少しており、11月から2月に実施したプールの天井工事による閉鎖や新型コロナウイルスの影響を大きく受けていると思われる。				

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	稼働率＝利用者が使用した区分の合計／予約可能区分の合計				
市による状況分析	過年度と比較し、全体的に稼働率は低下しているが、土日のテニスコートの稼働率は高水準を維持している。				

ウ 利用者満足度 (%)	80	80	84	88	
利用者満足度の測定方法	12月1日から2週間、来館者にご利用者アンケート500枚を手渡し、回答数280名から集計を実施。「フロントの対応・お客様対応・施設」、「プールスタッフやプログラム」、「マシジムのスタッフ対応や指導」、「スタジオスタッフの印象や指導」について、「大変良い」「良い」「悪い」「大変悪い」の4段階評価で測定。				
市による状況分析	過年度と比較し、満足度は上昇している。イベントの実施やプログラム運営を3か月毎に見直す等により、利用者満足度の上昇につなげている。				

## (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	36	38	36	36	38
イ 職員研修(回) ※令和2年度は予定回数	15	14	12	18	14
ウ 要望、苦情等(件)	11	10	7	2	—
エ 事件、事故等(件)	5	1	6	4	—
市による状況分析	過年度と比較し、職員研修を数多く実施。研修により接客接遇の質を高めることで、要望・苦情は、過年度より減少している。				

## (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	2,495,750	2,482,158	2,498,988	2,521,519	2,546,296
	利用料金	154,693,440	148,830,030	142,180,510	120,096,916	145,412,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	3,567,360	0	1,262,757	1,885,919	362,920
合 計		160,756,550	151,312,188	145,942,255	124,504,354	148,321,216
イ 支出	人件費	51,988,901	49,155,825	54,031,358	51,168,441	50,630,000
	委託料 ( )内は総支出額 に占める委託料の割合	18,766,555 (14.7%)	23,541,840 (19.0%)	23,541,840 (18.5%)	23,533,994 (18.6%)	25,001,196 (18.5%)
	修繕費	3,429,151	3,347,313	3,552,161	2,665,073	3,646,296
	光熱水費	33,082,741	31,564,279	30,761,804	24,511,918	30,719,000
	その他経費	20,148,616	16,506,782	15,700,689	24,644,101	25,067,000
合 計		127,415,964	124,116,039	127,587,852	126,523,527	135,063,492
利用者一人当たりの支出額		483	495	494	550	—

ウ 収支差額	33,340,586	27,196,149	18,354,403	-2,019,173	13,257,724
--------	------------	------------	------------	------------	------------

エ 市への納付金の額	0	0	0	0	0
------------	---	---	---	---	---

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、利用料金収入が約2,208万円減少しているが、第3・第4四半期のみで約1,800万円減少しており、11月から2月まで実施したプールの天井工事や新型コロナウイルスの影響を大きく受けている。館内の一部LED化や節電・節水等の取組により、光熱水費が減少している。
----------	---

## ■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	36,130,896	34,039,356	31,796,460	23,163,665	33,049,179
イ 支出	32,748,128	36,586,006	32,455,144	24,582,910	35,906,971
ウ 収支差額	3,382,768	-2,546,650	-658,684	-1,419,245	-2,857,792
エ 市への納付金の額	0	0	0	0	100,000
オ 事業数(回)	398	442	432	322	
カ 参加者数(人)	19,787	29,858	27,922	21,265	

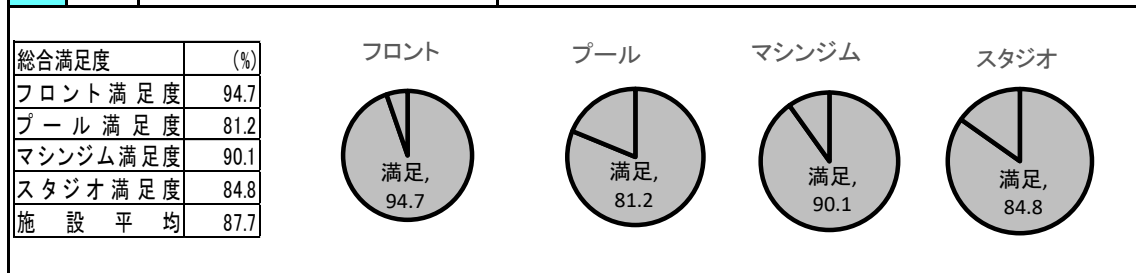
主な自主事業	子どもスイミング・ダンス・テニス・サッカー・空手教室・夏休み短期水泳教室・月額登録者割引キャンペーン等
--------	---

市による状況分析	前年度と比べ参加者数が減少しているため、ホームページやパンフレット配布等で周知を図るなど、参加者数の増加策を工夫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	利用者満足度	(設定理由) 適正な管理運営が確保できているかが利用者満足度に表れるため。
	目標	利用者満足度80%以上 施設利用者への対応充実を図るため、特に次の項目について重点的に取り組むこと。 ①職員の適切な接客対応 ②施設・設備等の安全確保の徹底 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	利用者満足度87.7%	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 12月に500名にアンケートを配布し、280名より回答を得る、満足度は87.7%で利用者には高評価を頂いている。またプール工事期間中という事もありプールの満足度は81.2%とエリアでは最低になったが目標の80%は超えている。



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	接客研修、安全研修、防災訓練など計画に基づき人材育成を実施、施設の維持管理においても法定点検・自主点検を含め適正に実施している。
---------------------------------------	--

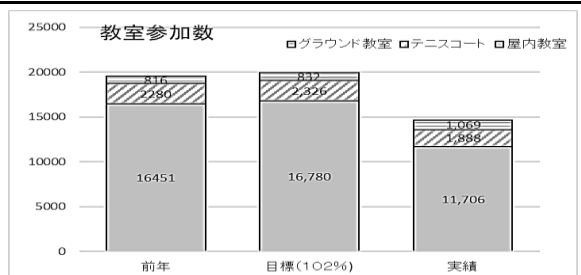
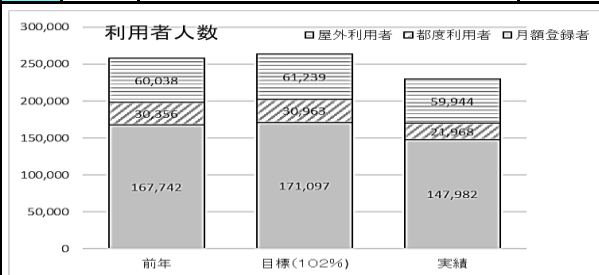
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	各所に意見箱を設置し、ご意見や要望など聞き取り、迅速に対応している。またご意見を参考に3か月に1回プログラム再編を実施している。
-----------------------	--

評価等	指定管理者の自己評価	市の評価	
	評価	A	A
	具体的な理由	利用者アンケート結果の満足度が高く、利用者のニーズに合致した施設運営を実施している。四半期毎に1回プログラムの見直しを実施。プール工事による休館中はプール利用者にも楽しめるスタジオプログラムを実施。また高齢者でも安心して施設に通えるよう巡回バスを運行するなど利用促進に取り組んでおります。	利用者の意見をもとに四半期毎に1回プログラムの見直しを行っており、職員研修を積極的に実施することにより、目標を達成している。
対応策等	利用者アンケートやご意見を反映し、利用者へ寄り添った運営ができるようプログラム配置を実施、引き続き、継続してご利用頂けるよう取り組んで参ります。	利用者アンケートや意見箱で聴取した利用者の要望や意見について、職員間で情報共有し、利用者ニーズに沿った運営に取り組むとともに、きめ細やかな清掃等により、快適な施設づくりを行うことで、利用者満足度のさらなる向上に努めていきたい。	

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

(2) 利用者サービスの向上への取組

目標管理	評価の指標	①施設利用者数 ②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	①スポーツセンター・野球場・テニスコートの利用者数が前年度比2%増 (平成30年度 延べ258,136人/年) (目標102% 263,298人/年) ②教室参加者数が前年度比2%増 (平成30年度 延べ19,530人/年) (目標102% 19,920人/年)	(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	①229,894人 (目標比87.3%) ②14,663人 (目標比73.6%)	(分析) プール天井工事に伴い、約200名の月額登録者が休会になり、また3月に再開後4日で屋内施設が臨時休館となり屋内利用者は減少した。教室参加者もプール関連の教室参加が減ったことにより人数は減少した。 ※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

プール休館中は利用促進の為、会費の割引を実施。自主事業ではプール教室参加者には工事期間中、体育教室を追加開催する等、継続して利用頂けるよう取り組んだ。

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応

工事休館中は通常であれば休館日である木曜日を月2回開館、人気のあるプログラムを中心にレッスンを実施、プール利用者の為にもスタジオ内でプールのトレーニング系の授業を実施する等の対応を行った。

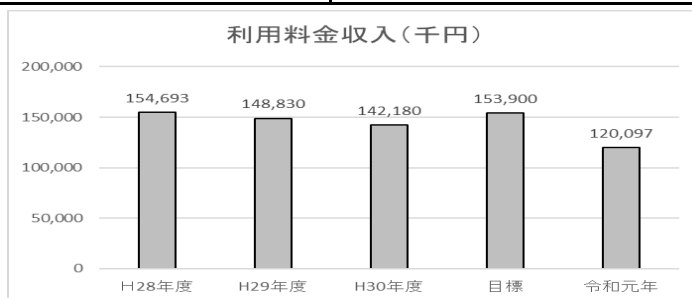
評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	A	B	
	具体的な理由	月額登録者を増やす為、キャンペーンを実施し9月・10月は前年以上の月額登録数を頂くも、11月より工事休館へ入り月額利用者・都度利用者共に減少。再開後は新型コロナの影響により利用を控える方も増え、利用者数は減少。	新型コロナウイルスや工事による施設閉鎖の影響もあり、目標には届かなかったが、利用者のニーズに合わせた50種以上の多様なプログラムを実施し、プール工事期間中は、会費を割り引くなど、利用者増加に向けた創意工夫がなされている。	
対応策等	平日昼間は高齢者にも参加しやすいプログラムの配置、夜はしっかりと運動したい方向けのプログラムを配置し更なる利用者増を図る。自主事業については毎月ホームページの更新を行う、また独自のパンフレット配布やネット広告等で登録者の増加に努める。	利用者アンケートや意見箱などにより聴取した利用者ニーズを反映したプログラムの配置や、利用促進、施設認知度向上のためのイベントを実施するなど、利用者増加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



## (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) 利用促進が図られた結果が、反映されるため。
	目標	前指定期間内の年度平均比1%増 年額 153,900千円以上	(設定理由) 前指定期間内の年度平均より利用料金収入の増加を図るため。
	実績	令和元年度利用料金収入額 120,096,916円 (78.0%)	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 利用料金収入は目標78.0%となり、未達成となりました。11月～2月末(4カ月間)までプール天井工事に伴う、プール部分休館・3月5日より新型コロナ関連により屋内施設が臨時休館となりました。



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	チラシ広告に加えインターネット広告も導入し、月額登録者数の増加に努めた。プール工事期間は会費の割引を実施。3月5日より屋内施設は臨時休館を実施。
------------------------------------	--

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	利用者の声は全体ミーティング時やスタッフ共有ノートに記載する事で利用者満足度の向上をめざし、それに対する回答を掲示するとともに、速やかな対応をした。
-----------------------	--

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	売上歩合の多い、月額登録者の登録数が伸び悩む中、シニア会員の登録数は増え、会費単価は下降。プール、スタジオプログラムについて、利用者ニーズに基づき3か月ごとに変更を行い、天井工事に伴うプール部分の休館期間中は、通常休館としている木曜日を月2回開館する等の利用促進を実施。また2月以降は新型コロナウイルスの影響もあり、利用者が激減し目標達成には至らず。	新型コロナウイルスや工事による施設閉鎖の影響を受けた第3・第4四半期について、前年度と比べ、施設の利用料金収入は約1,800万円減少した。目標には届かなかったが、チラシ広告やインターネット広告を実施し、またプール工事期間中はプール利用者向けのプログラムを追加するなどの利用促進を行い、利用料金収入の増加に努めた。	
対応策等	新型コロナウイルス対策を実施し、クラスターを発生させない施設をめざす。対策事項等はホームページやチラシに掲載し安心・安全をアピールし月額登録者を増やすように取り組んでいく。	新型コロナウイルス感染防止対策を実施し、安心して利用できる施設であることを広報することで、利用者数の回復、利用料金収入の増加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

美原総合スポーツセンター 利用率

(単位：%)

施設名	区分	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
美原総合スポーツセンター 多目的グラウンド	平日	39.0	41.9	41.2	36.8
	土日祝	80.2	78.3	78.4	75.4
	計	53.1	54.4	53.8	50.7
美原総合スポーツセンター テニスコート	平日	66.0	65.0	66.4	62.1
	土日祝	97.8	95.7	96.1	93.6
	計	75.9	74.4	75.6	71.9