

堺市指定管理者評価表

(評価対象期間 : 令和2年4月1日 から 令和3年3月31日 まで)

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	
(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	
SAKAI縁プロジェクト(公益社団法人堺観光コンベンション協会、大阪ガスビジネスクリエイト株式会社、南海ビルサービス株式会社)	
(5) 指定期間	
令和2年4月1日から令和7年3月31日まで(5年間)	
(6) 主な事業	
<ul style="list-style-type: none">・ 施設運營業務・ 集客・にぎわい創出業務・ 広報・プロモーション業務・ 広報・プロモーション業務	
(7) 施設分類	(8) 有料施設の有無
文化・教育施設	有 (利用料金制)
(9) 選定方法(公募・非公募の別)	
公募	
(10) 主な利用者	(11) 市内における受益対象者数
市民・市外からの観光客	不特定多数
(12) 近隣の類似施設	
堺市博物館	

2 管理運営状況

(1) 適正な管理運営の確保

ア 取組状況

平等利用、安全確保、個人情報の保護等	<ul style="list-style-type: none"> ・安心・安全な施設運営を目的に、HY(ヒヤリハット予防)活動、KY(危険予知)活動を継続的に実施し、身近に潜む危険性へのスタッフの感受性の向上に努めた。 ・個人情報保護やコンプライアンス遵守のため、eラーニング研修を実施した。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	<ul style="list-style-type: none"> ・案内スタッフには接客マナー研修の実施やサービス介助士資格取得を推進した。その他、茶の湯担当、広報担当、事業担当等にそれぞれ経験豊富な人材を配置した。 ・計画的な長期管理を見据え、施設情報管理システムの導入及び緊急時の24時間バックアップ体制を構築した。 ・枯損している緑地帯について、再生計画を策定の上、苔の張替及び灌水設備の設置を行った。
施設の設置目的に沿った事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・年度事業計画書で企画した事業については、施設の休館やイベントの実施制限の影響により、全ての事業を実施することはできなかったが、時期の延期・手法変更により概ね実施することができた。 ・SAKAIマルシェにおいて、堺市博物館、堺アルフォンス・ミュシャ館などを繋ぐ周遊バスを運行し、観光客の周遊促進や利便性の向上を図った。
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> ・待庵の見学について、案内スタッフ同行の特別見学を停止し、入場する人数を制限した形の自由見学とするなど、ウィズコロナを意識した取組を実施した。

イ 市による状況分析

- ・指定管理者は、施設の休館やイベントの実施制限に柔軟に対応し、適切に事業を実施できていた。
- ・施設の維持管理については、ノウハウを活かし効果的な改善に順次取り組んできた。また、事務の標準化などを推進することにより、効果的かつ効率的な事務執行の確保に努めた。

(2) 利用者サービスの向上

ア 利用状況

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3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	SAKAI縁プロジェクト	SAKAI縁プロジェクト
利用者数(単位:人)	309,825	294,891	274,567	125,879	—
稼働率(単位:%)	63.4(講座室)	47.6(講座室)	29.2(講座室)	19.9(講座室)	—
利用者満足度(単位:%)	80.0	78.0	73.0	96.0	—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進	電子マネーによる決済を導入し、来館者の利便性向上に努めた。また、接客研修やサービス介助士資格取得など、サービス向上に努めた。
意見・苦情・要望等への対応	意見・苦情・要望等については、迅速に対応するとともに、その内容を全スタッフで共有することで、二度同じことが起こらないよう対策した。また、全スタッフに利用ルール及び提供サービスを周知徹底し、均一に説明・対応ができる体制を構築した。
その他特筆すべき取組	新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、出入口を1カ所に絞り、入館時の検温・手指消毒を徹底し、受付カウンターには飛沫防止パネルを設置した。接客スタッフは、マスクとフェイスシールドを着用し、安全・安心に来館することができる環境整備に努めた。

ウ 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来館者数が減少したが、来館者の利便性やサービスの向上、感染症の拡大防止策を徹底した結果、利用者満足度の向上が図られ、前年度の実績を大きく上回ったものとする。

2 管理運営状況

(3) 収支

ア 収支状況

(単位:円)

■ 指定管理業務

指定管理者名		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度 (予算)
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	SAKAI縁プロジェクト
収入	指定管理料	211,500,000	211,500,000	214,993,600	220,698,299	216,000,000
	利用料金	49,571,750	42,716,720	41,533,100	15,477,387	60,100,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他	853,762	878,917	206,180	2,029,205	1,000,000
合 計		261,925,512	255,095,637	256,732,880	238,204,891	277,100,000
支出	人件費	110,320,874	110,177,882	108,158,633	76,799,805	84,703,000
	委託料	9,697,172	8,553,600	8,632,800	1,835,348	22,130,000
	総支出額に占める 委託料の割合	3.6%	3.3%	3.3%	0.8%	8.0%
	修繕費	2,360,745	3,369,219	5,512,325	3,002,161	3,000,000
	光熱水費	21,720,496	20,697,512	18,866,127	15,371,716	21,290,000
	その他	123,949,983	115,105,838	121,475,926	140,540,329	145,977,000
合 計		268,049,270	257,904,051	262,645,811	237,549,359	277,100,000
収支差額		-6,123,758	-2,808,414	-5,912,931	655,532	0
(市への納付金の額)		-	-	-	327,766	-
(徴収委託の場合の徴収額)		-	-	-	-	-

■ 自主事業 (有)

(単位:円)

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度 (予算)
収入	18,057,893	13,643,708	12,843,768	10,100,113	28,896,934
支出	16,090,978	16,446,860	16,015,621	11,411,459	25,321,640
収支差額	1,966,915	-2,803,152	-3,171,853	-1,311,346	3,575,294
(市への納付金の額)	202,442	224,541	223,435	328,168	251,813

イ 取組状況

経費の縮減、経理事務	<ul style="list-style-type: none"> ・クラウド型POSシステムレジへの変更によるランニングコストの削減、臨時休館時の空調、証明等の最適化により光熱費の削減に取り組んだ。 ・指定管理料には市の休館等指示で還付した令和2年度の利用料金等相当分として市が支払った4,698,299円を含む。
------------	---

ウ 市による状況分析

収入面においては、新型コロナウイルス感染症の影響による施設の臨時休館、呈茶サービスの休止、イベントの中止等により、来館者数が大きく減少し、利用料金収入も減少したが、光熱費や施設修繕などの施設維持管理に係るコスト削減に取り組み、結果として収支差額がプラスとなった。

3 目標管理、総合評価

(1) 目標管理

ア 仕様書で定める目標の達成状況

■ 適正な管理運営の確保

指標	目標	実績
集客・賑わい創出業務の実施件数(100名以下)	20件以上	43件
集客・賑わい創出業務の実施件数(100名以上)	4件以上	8件

■ 利用者サービスの向上

指標	目標	実績
年間来館者数	30万人以上	125,879人
有料来館者数	9万人以上	23,188人
来館者満足度	80%以上	96%

■ 収支

指標	目標	実績
利用料金収入	500万円以上	15,477,387円

イ 市による状況分析

・臨時休館が計45日、呈茶サービスの休止により、利用者数や利用料金収入は目標に届かなかったが、来館者の利便性向上、サービスの向上を徹底することで、高水準の来館者満足度を実現しており、指定管理者の各種取組が成果に寄与しているものとする。

(2) 総合評価

目標の達成状況のほか、管理運営状況も含め、以下の評価基準により総合的に評価を行う。

	指定管理者	所管課
評価	B	B
評価の理由	新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う臨時休館や呈茶サービスの休止、旅行の自粛等により、来館者数に大きな影響がでたため、目標には届かなかった。しかし、秋季・冬季におけるイベントにより来館者数の積上げをすることができた。来館者の利便性向上、サービスの向上を徹底し、前年度を上回る来館者満足度を得ることができた。	・利用者数及び利用料金収入の目標は未達となったが、自主事業であるグッズショップにおいて販売エリアや販売商品を拡充するなどし、来館者の獲得及び満足度の向上に積極的に取り組んだ。 ・利用者からの要望が多かったキャッシュレス決済の導入により、好評を得ることができた。
今後の取組	さかい利晶の杜が塚の周遊観光が始まる場所として認識してもらえるよう、企画の提案・実施及びPRを積極的に行い、さらなる来館者数の増加・満足度の向上を図る。	引き続き、安全・安心に来館することができる環境を整備するとともに、来館者の意見を反映させた取組の実施により、新規来館者の獲得と利用者の満足度向上に資する取組を期待する。

評価基準	A	仕様書で求める目標や水準を上回る管理運営がなされ、優良であるもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の管理運営がなされ、適正であるもの
	C	管理運営が仕様書で求める目標や水準を下回っており、努力が必要であるもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要であるもの