

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	
(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	
スポーツタウン・堺パートナーズ (コナミスポーツ株式会社、大林ファシリティーズ株式会社、株式会社アカツキ)	
(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">管理運営に関する業務(利用申込の受付等、堺市スポーツ施設情報システムに関すること、利用料金の收受、トレーニング機器の調達・管理、ニュースポーツ用具の貸し出し、人員の配置等、施設利用案内等、苦情・要望対応、その他使用料等の徴収)施設等の維持管理に関する業務(適正な維持管理、備品等の貸与及び購入、施設・備品等の保守点検業務、施設維持管理業務、施設及び備品の原状変更、現地調査の対応)自主事業(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)その他の業務(緊急時等への対応、施設内の目的に適したスペースの活用、統計資料等の作成、関係機関との連絡調整、堺市のスポーツ推進施策への協力、指定期間終了にあたっての業務、利用者情報等の引継ぎ、業務に必要な規則・マニュアル等の作成、堺市との協議、公衆電話の管理)	
(7) 施設分類	(8) 有料施設の有無
スポーツ・レクリエーション施設	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	不特定多数
(12) 近隣の類似施設	
無	

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"> 施設予約・利用における運用ルールを利用者に周知し、平等な利用喚起を行うとともにコロナ禍における感染予防に関するルールを制定し、全利用団体・個人に配布し感染予防を徹底した。 全従業員がCPR・AEDライセンスを取得し、毎月の休館日には、緊急時対応シミュレーション研修を行い、緊急時の対応方法を従業員に徹底した。 個人情報管理については、個人情報管理規程の周知と、2回の個人情報管理テストをWEBにて全従業員に実施した。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	<ul style="list-style-type: none"> 要員配置は、提案書基準を基本とし、繁忙時には増員を図り、柔軟に対応した。 毎月1回の休館日に運営上の理解度テストを実施し、結果を踏まえた課題研修を実施した。 施設維持管理においては、不備に対する早期の修繕の実施とコロナ対策用品(飛散防止パネル・アルコール・定時の消毒用薬品・オゾン殺菌機等)の設置を行い、感染予防に努めた。
施設の設置目的に沿った事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> 年度事業計画の内容については、概ね実施したが、休館・営業時間短縮及び緊急事態宣言等の状況を踏まえ、イベントの中止や一部の自主事業の縮小を行った。 新型コロナウイルス感染拡大に対する、利用者の不安や要望を伺い、感染拡大防止対策を適宜実施し、安心して利用いただける環境づくりに努めた。
その他特筆すべき取組	感染症拡大防止による休館及び営業短縮について、利用者全員に迅速、丁寧な案内を行った。

イ 市による状況分析

令和2年度から新たに指定管理者となったことにより、新規採用スタッフが多いため接客や安全管理の研修を行い、定期的にコンプライアンス確認テストを行うことで、個人情報保護・人材育成に努めた。また、新型コロナウイルスの感染拡大防止対策として、掲示物による喚起活動や飛沫防止パネルの設置を行い利用者スタッフの安全確保ができています。

(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	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・塚パートナーズ	スポーツタウン・塚パートナーズ
利用者数(単位:人)	269,530	256,858	269,278	166,202	—
稼働率(単位:%)	別紙のとおり	別紙のとおり	別紙のとおり	別紙のとおり	—
利用者満足度(単位:%)	88.0	86.0	—	76.5	—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進	<ul style="list-style-type: none"> 殆どの従業員が、新規採用者であり、開業前研修に加え、利用者様の意見・要望を基に毎月の休館日を利用して研修を実施。 地域の方々への認知度を高める為の広報活動として、地域情報誌へのチラシ差込配布を実施。
意見・苦情・要望等への対応	<ul style="list-style-type: none"> 「お客様のお声BOX」を設置するとともに、接客や指導において口頭で頂く意見・要望を集約し、施設運営の改善に反映。 いただいたご意見・ご要望に対しては、迅速且つ誠実に対応。
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> 広く市民の方々がお越しいただき易い施設にすべく、対応が難しい要望に対しては、利用者全体のニーズを察知した上で、丁寧に説明し、初めての方でもお越しいただき易い環境整備に尽力した。 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による営業体制の一時的な変更に対する要望や意見に対しては、丁寧に説明し、ご理解いただいた。

ウ 市による状況分析

意見や苦情、要望は、新型コロナウイルス感染症に関するものが多く寄せられており、適切に回答及び対応している。ホームページ及び施設パンフレットの作成や外部の販売促進活動、教室の情報を盛り込んだチラシを作成し配布するなど利用者サービスの向上を行っている。

2 管理運営状況

(3) 収支

ア 収支状況

(単位:円)

■ 指定管理業務

		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)
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	スポーツタウン・塚パートナーズ	スポーツタウン・塚パートナーズ
収入	指定管理料	86,000,000	123,032,433	107,739,616	88,956,227	82,648,000
	利用料金	47,044,190	46,253,050	43,916,010	30,675,385	48,402,000
	負担金	—	—	—	—	—
	その他	1,377,082	838,335	674,329	13,110	2,775,000
合計		134,421,272	170,123,818	152,329,955	119,644,722	133,825,000
支出	人件費	36,371,429	37,101,686	38,707,061	46,327,641	49,417,000
	委託料	17,162,060	18,951,300	20,446,535	21,558,048	13,974,000
	総支出額に占める委託料の割合	14.5%	12.3%	14.5%	16.5%	10.4%
	修繕費	5,012,032	41,274,030	25,923,670	6,046,530	6,330,000
	光熱水費	28,633,606	27,651,956	26,609,296	23,563,014	29,290,000
	その他	31,292,429	29,583,471	28,923,593	32,789,078	34,814,000
合計		118,471,556	154,562,443	140,610,155	130,284,311	133,825,000
収支差額		15,949,716	15,561,375	11,719,800	-10,639,589	0
(市への納付金の額)		—	—	—	—	—
(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		26,145,832	28,956,401	25,372,482	14,875,033	29,145,000
支出		28,857,669	30,767,652	28,263,822	19,306,198	24,513,000
収支差額		-2,711,837	-1,811,251	-2,891,340	-4,431,165	4,632,000
(市への納付金の額)		—	—	—	—	—

イ 取組状況

経費の縮減、経理事務	<ul style="list-style-type: none"> ・営業期間・時間の短縮に比例し、当初予算より人件費・光熱水費減少。 ・イベント等の自粛により事業費削減。 ・指定管理料には市の休館等指示で還付あした令和2年度の利用料金等相当分として市が支払った6,309,327円を含む。
------------	---

ウ 市による状況分析

市からの施設の休館及び開館時間の短縮の指示や、利用者の利用自粛の影響により利用料金収入が減少した。特にトレーニング室の利用料金収入が前年度より約540万円減少、収支差額が大きくマイナスとなった。自主事業では、緊急事態宣言等で教室の休講や開催の見送りがあり収入に大きく影響した。

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
利用者満足度	90%	76.5%

■ 利用者サービスの向上

指標	目標	実績
利用率(家原大池体育館)	88%	56.3%
利用率(みなと堺グリーンひろば)	26%	21.5%

■ 収支

指標	目標	実績
利用料金等収入 (令和元年度を除く前指定期間の平均以上)	46,736,157円	30,675,385円

イ 市による状況分析

令和2年度から指定管理者が変わったことで、月額利用のトレーニング室を長年利用している利用者がこれまでとは運営方法が変わり新しい運営方法に戸惑ったことにより利用者満足度が低下していると考えられる。利用者満足度を上げていくため、利用者への丁寧な説明と対応を心掛ける必要がある。

(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	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言及び蔓延防止等重点措置を受け、4月・5月の休館、1月～3月の営業時間短縮による利用率・利用料減少に加え、予選会中止や外出自粛により上記期間外の通常営業期間においても利用減少した。 	利用者満足度が76.5%と目標を達することができなかった。利用割合の高い高齢者に合わせて掲示物を見やすく大きくするなど配慮している点やホームページやチラシを作成し、利用促進を図った点は評価できる。
今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> 利用者満足度の指標の見直しと、利用者の意見・要望を基にした、従業員研修の定期実施を充実させる。 引き続き、消毒液や飛散防止パネルの設置、検温の実施等を行い、コロナ禍における安全な受け入れ態勢を構築する。 	全従業員の心肺蘇生法・AED講習を引き続き実施するよう努められたい。また、利用者満足度90%の目標を達成できるよう、苦情があった場合は迅速かつ丁寧に対応し、スタッフ内で共有する必要がある。

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

家原大池体育館等 稼働率

(単位：%)

施設名	室名	区分	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
家原大池体育館	大アリーナ	平日	87.1	88.0	81.2	65.2
		土日祝	98.6	97.7	93.7	81.0
		計	93.0	92.8	87.4	73.3
	小アリーナ	平日	81.6	78.5	71.8	57.5
		土日祝	98.2	95.6	92.3	76.0
		計	88.9	85.7	80.8	65.0
みなと堺グリーンひろば 運動ひろば野球場		平日	4.1	1.6	4.0	3.4
		土日祝	71.1	67.1	75.6	69.4
		計	27.3	21.7	26.3	22.9
みなと堺グリーンひろば 芝生ひろば運動場		平日	4.5	2.8	2.5	4.2
		土日祝	52.1	40.6	44.4	61.6
		計	19.2	14.3	16.0	19.0
みなと堺グリーンひろば 硬式野球場	A面	平日	14.9	20.1	27.1	20.0
		土日祝	80.6	79.8	79.3	64.7
		計	34.8	37.8	44.2	33.8
	B面	平日	19.2	28.5	21.3	21.8
		土日祝	80.9	80.2	79.9	68.7
		計	38.2	44.2	40.2	36.5