

堺市指定管理者評価表

(評価対象期間 : 令和4年4月1日 から 令和5年3月31日 まで)

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市立ビッグバン	
(2) 施設の設置目的	
子どもに健全な遊びを与え、その健康を増進し、情操を豊かにするとともに、保護者、地域住民等による子どもの健全な育成に関する活動を支援する。	
(3) 所管部局	
泉北ニューデザイン推進室	
(4) 指定管理者名	
株式会社丹青社	
(5) 指定期間	
令和3年4月1日から令和6年3月31日まで(3年間)	
(6) 主な事業	
・ 利用料金等の設定・収受に関する業務 ・ 総合受付・案内等に関する業務 ・ 駐車場・駐輪場の管理運営業務 ・ 館内展示、イベント及び屋外活動等の企画運営業務 ・ 子育て支援業務 ・ 集客及び広報・プロモーション業務 ・ 施設及び設備の維持管理に関する業務	
(7) 施設分類	(8) 有料施設の有無
社会福祉・医療施設	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・近隣市町村の住民	不特定多数(未就学児～小学生とその保護者)
(12) 近隣の類似施設	
キッズプラザ大阪、ATCあそびマーレ	

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	・遊具等の日常点検や定期点検をはじめ、必要に応じて施設の改修を行う等、安全確保に取り組んだ。合わせて、スタッフの防災訓練を3回実施するなど利用者の安全管理の向上を図った。 ・個人情報の保護などのコンプライアンス確保、障害者・LGBTなど多様性への理解を深めるため、朝礼や研修によりスタッフへの啓発を実施した。 ・車椅子利用者を適切にサポートできるよう、全スタッフが実地研修を行い、実際に車椅子を操作しながら館内の段差等のリスクポイントを把握し、車椅子誘導のスキルアップにつなげた。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	・児童厚生施設では2名の児童厚生員の配置が必要なところ、子どもたちが安全かつ自主的に遊ぶことができるよう4名配置し、運営の充実に取り組んだ。 ・利用者サービスの向上を図るためスタッフへの接遇研修を行い、経理研修等により管理運営スキルの向上を図った。 ・災害時の消防活動において、迅速かつ的確に連携し被害の軽減を図ることを目的として、公設消防隊、自衛消防隊と合同で消防訓練を実施した。
施設の設置目的に沿った事業の実施	季節ごとに、次の内容をテーマとした遊びながら学べる企画展・ワークショップを実施し、子どもの夢や創造性を育むための事業を行った。 ○春～夏:「本物の宇宙」…JAXA協力のもと、宇宙服やロケット等の全館展示、学生と連携した火薬ロケットの製作・打ち上げ体験教室を実施 ○夏～冬:「堺の魅力」…市や市の外郭団体協力のもと、各区の公園や伝統産業等、市の魅力を紹介する全館展示や古墳クッキー作り等のワークショップを実施 ○冬～春:「プログラミング」…民間企業協力のもと、プログラミングを楽しく学ぶ全館展示や、ドローンの操縦体験イベントを実施
その他特筆すべき取組	・新型コロナウイルス感染症対策のため、館内遊具等に抗菌コーティングを行った。 ・館内に無線LAN環境を整備し、ワークショップ等の非対面での実施や遠隔実施による参加者の分散化を可能とした。 ・「さかいSDGs推進プラットフォーム」に加入し、同プラットフォーム会員と連携して物々交換会「ぐるりお譲り交換会」を実施した。 ・無料エリアにおいて、泉北高等学校軽音楽部と連携した音楽フェスやSDGsキッチンカーの誘致等、子どもたち相互間及び地域住民との交流を図る事業を実施した。 ・職業体験の機会提供を目的として駄菓子屋の職業体験ワークショップを実施した。

イ 市による状況分析

- ・本施設は子どもを対象とした施設であり、その特性を理解した上で、入館者の安全安心の確保に対する人員配置や職員のスキルアップの取組や施設の安全点検及び改修が適切に実施されている。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響による入館者数の回復を図るため、「宇宙」から身近な「公園」をテーマにした子どもたちが楽しめる新しい企画を開発する等、利用者の視点に立った管理運営が実施されている。

(2) 利用者サービスの向上

ア 利用状況

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指定管理者名			株式会社 丹青社	株式会社 丹青社	株式会社 丹青社
利用者数(単位:人)			102,195	178,062	—
稼働率(単位:%)			—	—	—
利用者満足度(単位:%)			94.5%	95.3%	—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進	・「絵を描くイベントをしたい」という声から、絵本作家と一緒に大きな1枚の絵を描くイベントを行い、製作した作品を館内に展示した。 ・お正月のイベントを開催してほしいという声から1月3日に獅子舞を披露するなど、積極的に利用者の意見を事業に反映した。
意見・苦情・要望等への対応	・休憩室の席取りが多く昼食をとる場所がないという意見をいただいた際、すぐにスタッフ間で対策会議を行い、従来の対策に加えて新たにWebカメラを設置し、席取りが見られた場合は館内放送で注意喚起を行うことにより、席取りが減少した。 ・この他にもいただいたご意見等については朝礼や定例会議で速やかにスタッフ間の情報共有を行い、改善や企画につなげるなど適切な対応を行った。
その他特筆すべき取組	南海バスが発行する「全線1日フリーパス」利用者を対象とする入館料の割引連携を開始したほか、市が実施するスポーツイベントへの参加者に対し期間限定で入館料の割引を行う等、施設の利用促進・知名度向上に寄与する取組を積極的に行った。

ウ 市による状況分析

・充実したワークショップや企画展示を展開し、いただいた要望等に対する迅速な対応や利用者サービスを向上させる取組を積極的に行ったことが高い利用者満足度につながったと考えられる。 ・また、広報物の配架場所の拡大、TVや新聞等のメディアへの積極的な露出等、プロモーションを強化したことにより、年間入館者数が新型コロナウイルス感染症の影響のあった令和3年度と比べ7割増に回復することができた。

2 管理運営状況

(3) 収支

ア 収支状況

(単位:円)

■ 指定管理業務

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (予算)
指定管理者名				株式会社 丹青社	株式会社 丹青社	株式会社 丹青社
収入	指定管理料			157,687,200	154,778,100	147,000,000
	利用料金			69,564,938	136,249,061	101,700,000
	負担金			0	0	0
	その他			368	395,137	0
合 計				227,252,506	291,422,298	248,700,000
支出	人件費			57,869,863	69,040,138	76,000,000
	委託料			53,952,762	69,655,765	61,000,000
	総支出額に占める 委託料の割合			23.1%	24.7%	21.3%
	修繕費			1,433,220	1,648,420	3,000,000
	光熱水費			64,229,571	84,505,526	88,000,000
	その他			55,930,197	57,262,589	59,000,000
合 計				233,415,613	282,112,438	287,000,000
収支差額				-6,163,107	9,309,860	-38,300,000
(市への納付金の額)				0	31,094,154	—
(徴収委託の場合の徴収額)		—	—	—	—	—

■ 自主事業 (有)

(単位:円)

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (予算)
収 入				3,625,326	6,206,293	4,800,000
支 出				2,332,394	3,284,321	3,300,000
収支差額				1,292,932	2,921,972	1,500,000
(市への納付金の額)				—	—	—

イ 取組状況

経費の縮減、経理事務	チラシやパンフレット、年3回行った企画展の展示物等のデザインを内製することで外部発注コストを抑制したほか、館内パンフレットをHP上でダウンロードできるようにし、ペーパーレス化の推進により印刷製本費を削減した。
------------	--

ウ 市による状況分析

令和4年度は新型コロナウイルス感染症の影響による休館がなかったことから、休館対応を行った前年度と比較し開館日数が増えた。このため人件費及び委託料が増加し、また、物価高騰により光熱水費が2000万円以上増加した。一方で「イ 取組状況」に記載の経費縮減の取組やSNSや外部連携による広報強化や指定管理者のネットワーク・ノウハウを活かした事業の展開により入館者数を伸ばした結果、大幅な利用料金の増収につなげた点は評価する。

また、自主事業のミュージアムショップでは、企画展のテーマに合わせた商品を展開したことがサービス及び収益の向上となり、利用者満足度、施設の魅力向上につながったと考えられる。

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
年間入館者数	250,000人以上	178,062人
団体入館者割合	年間入館者数の25%以上	23.29%

■利用者サービスの向上

指標	目標	実績
入館者満足度	80%以上	子ども95.3%、大人95.2%

■収支

指標	目標	実績
指定管理業務の収支	黒字	黒字

イ 市による状況分析

年間入館者数及び団体入館者数は目標に届かなかったものの、入館者の意見を反映した様々なワークショップや企画展示を展開するなど、積極的なプロモーションを行い、利用者満足度は目標を大きく超える結果となった。

(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	・イベント・ワークショップの人数制限、団体利用の抑制・中止等により、年間入館者数と団体入館者割合は目標に達しなかったが、入館者層に合わせたワークショップ・イベントの展開や、SNS等を用いた積極的なプロモーションにより、入館者数は前年度から75,867人増加し、令和5年3月には、堺市立ビッグバンの開館以降、月間入館者数の最高値を記録した。 ・積極的なソフト事業の展開に加えて、利用者からの意見聴取や施設の安全対策の強化により、目標を上回る利用者満足度を得ることができた。	市が求める目標は新型コロナウイルス感染症拡大前の入館者数実績をもとに設定したものであり、まだ新型コロナウイルス感染症拡大による来館への影響があった令和4年度においては、入館者数・団体入館者割合ともに目標には届かなかった。しかし、多様な団体との連携による事業幅の拡大、利用者の意見の聴取・反映、広報強化等を積極的に行い、年間入館者数は新型コロナウイルス感染症の影響のあった令和3年度に比べ7割増となり、また、目標以上の利用者満足度を得ることができていた。
今後の取組	・コロナ禍で中止していた料理ワークショップ等、制限を緩和した様々な企画展、ワークショップ及びイベントを順次展開し、施設の魅力向上に寄与する取組を強化する。 ・照明のLED化や空調稼働・照明点灯時間の適正化などに積極的に実施し、管理経費の削減に取り組む。 ・設備や遊具の修繕、Webカメラを活用した監視体制の強化により、入館者に対し安全・安心な環境を提供する。	・入館者数は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響からの回復が見込まれることから、安全安心への取組を徹底しつつ、あわせてスタッフのスキルアップも求められる。 ・多様な団体との連携により子どもの健全育成や子育て支援につながるワークショップ・イベントを展開することで、新規利用者及びリピーターの獲得、さらなる利用者満足度の向上を期待する。

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