

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	
(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"> ・消防署に協力を依頼し、通報・初期消火・避難誘導等について消防訓練を実施した。 ・けがや急病人等の対応に備え、応急処置、救命措置・AED使用方法の再確認を行った。 ・eラーニングを活用し「個人情報保護教育」、「情報セキュリティ教育」について職員研修を実施した。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	<ul style="list-style-type: none"> ・専門講師による接遇時の身だしなみ、表情、挨拶、言葉遣い、立振舞いなどの接遇・CS研修を実施した。倫理観の醸成を目的に、守るべき事項の基本研修や「コンプライアンス事例集」を用いた研修を実施し、コンプライアンスの重要性を再認識した。 ・枯損した茶庭の苔の貼替えや、利休七選花の植付けを実施する等、緑地帯の再生を行った。
施設の設置目的に沿った事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・堺の歴史・文化に関連した企画展やイベントの情報を様々なメディアで発信し、積極的な広報活動を実施した。 ・利用者の意見を取り入れながら、随時、施設の目的に沿った改善を行うことで、事業を重ねるたびに利用者満足度の向上につなげた。
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響で延期となっていた人気ゲーム「モンスターハンター」とのコラボ事業を実施し、様々なメディアで発信することで、新たな客層の獲得に寄与した。

イ 市による状況分析

<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度までの自粛要請の影響もあり、来館者数については低調な滑り出しであったが、7月から9月に実施したモンスターハンターとのコラボ事業では、多くの方が訪れ、コロナ禍前以上の賑わいを見せていた。 ・出入口のアルコール設置や、混雑時にもスムーズな動線の確保ができており、適切な感染症対策を実施していた。 ・接遇・CSやコンプライアンス・人権、個人情報などについての職員研修を積極的に推進し、来館者満足度や利用者の安全確保に努めた。

(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	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	SAKAI縁プロジェクト	SAKAI縁プロジェクト
利用者数(単位:人)	274,567	125,879	102,117	203,138	—
稼働率(単位:%)	29.2(講座室)	19.9(講座室)	31.6(講座室)	26.2(講座室)	—
利用者満足度(単位:%)	73.0	96.0	94.1	97.0	—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進	利用者サービスの向上のため、グッズショップにおいて和菓子、古墳グッズや酒類などの堺にゆかりのある商品の取扱いを拡充し、新たにさかい利晶の杜オリジナル商品の販売を開始した。
意見・苦情・要望等への対応	利用者からの意見や要望を記録し、定例会議等で情報共有を行った。また、原因の分析を行い、サービス向上のために受付マニュアルのアップデートを行い、接遇等を改善した。
その他特筆すべき取組	特になし

ウ 市による状況分析

利用者の意見や要望に対する接遇等の改善が見られた。また、聴取した意見の対応も含めマニュアルを更新する等、引き続き対応改善に係る工夫を行っており、利用者満足度の向上が図られた。

2 管理運営状況

(3) 収支

ア 収支状況

(単位:円)

■ 指定管理業務

指定管理者名		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)
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	SAKAI縁プロジェクト	SAKAI縁プロジェクト
収入	指定管理料	214,993,600	220,698,299	216,286,440	216,357,360	216,000,000
	利用料金	41,533,100	15,477,387	20,070,070	41,679,598	63,100,000
	負担金	0	0	0		0
	その他	206,180	2,029,205	754,866	8,559,957	1,000,000
合計		256,732,880	238,204,891	237,111,376	266,596,915	280,100,000
支出	人件費	108,158,633	76,799,805	96,591,584	99,727,171	114,024,000
	委託料	8,632,800	1,835,348	8,529,628	19,115,060	20,672,000
	総支出額に占める委託料の割合	3.3%	0.8%	3.6%	7.2%	7.4%
	修繕費	5,512,325	3,002,161	3,001,462	3,001,624	3,000,000
	光熱水費	18,866,127	15,371,716	13,079,274	16,514,134	17,461,000
	その他	121,475,926	140,540,329	118,329,246	128,533,476	124,943,000
合計		262,645,811	237,549,359	239,531,194	266,891,465	280,100,000
収支差額		-5,912,931	655,532	-2,419,818	-294,550	0
(市への納付金の額)		0	327,766	0	0	0
(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	12,843,768	10,100,113	3,216,245	37,831,855	28,110,000
支出	16,015,621	11,411,459	1,643,856	31,145,544	25,324,000
収支差額	-3,171,853	-1,311,346	1,572,389	6,686,311	2,786,000
(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"> ・利用料金収入が令和元年度と同水準まで回復したが、計画時から34%の減となり、収支差額がマイナスとなった。 ・事業の実施にあたり、より安価な仕入れ先の開拓や、他団体と共催をすることにより、費用の支出を抑えた。
------------	---

ウ 市による状況分析

利用料金収入は令和元年度と同水準まで回復したものの、新型コロナウイルス感染症の影響による来館者の減少や、感染症対策に伴う備品や消耗品の購入費が嵩み、収支差額がマイナスとなった。一方で、事業について創意工夫をこらし、概ね計画通りの水準を保ちつつ、支出の抑制を行った。

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)	年間20件以上	30件
集客・賑わい創出業務の実施件数(100名以上)	年間4件以上	17件
グッズショップの運営を除く自主事業の実施件数	グッズショップの運営を除く 自主事業の実施	3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	203,138人
有料来館者数	9万人以上	60,906人
来館者満足度	80%以上	97%

■ 収支

指標	目標	実績
利用料金収入	50,000千円以上	41,679,598円

イ 市による状況分析

・新型コロナウイルス感染症の影響も残り、来館者数や利用料金収入は目標に届かなかったが、業務水準を保ったまま創意工夫により支出の抑制を行うことで、安定的な施設の管理運営を行った。
 ・また、常に来館者へのサービス向上を意識することで、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	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響が残るものの、モンスターハンターコラボ事業の開催や堺まつりなど大型イベントとの連携により、令和3年度の約2倍の年間総来館者数を記録することができた。 ・立礼茶席で映画『嘘八百』とコラボした和菓子を提供しSNSで発信するなど、積極的に施設のPRに取り組み、集客に繋がった。 	利用者数及び利用料金収入の目標は未達となったが、モンスターハンターとのコラボ事業では、メディアや利用者によるSNSの情報発信により、会期中に若年層を中心とした15,000人以上もの動員を行う等、認知度の向上及び新たな客層の獲得に成功した。
今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・開館10周年に向けて、更なる来館者数の増加と満足度の向上を図る。 ・また、山之口商店街との連携など、さかい利晶の社を起点にした地域振興や周遊観光を促進する取組と「マルシェ」等のイベントを通じ、市内外の来訪者に親しまれる施設をめざす。 	引き続き、施設の適正な管理運営に努め、歴史文化の発信と利用者ニーズに応じた新たな取組の実施により、利用料金収入、有料来館者数、利用者満足度等の目標達成に資する施設となることを期待する。

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