

堺市指定管理者評価表

(評価対象期間 : 令和5年4月1日 から 令和6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	
<ul style="list-style-type: none">・ 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	<ul style="list-style-type: none"> 設備、遊具等の日常点検や定期点検に加え、修繕や修理を実施し、来館者により安全なサービスを提供した。防災訓練を2回行い、緊急時への備え施策とした。 個人情報の保護や公共施設運営者としてのコンプライアンス教育を行い、スタッフの意識向上、適切な業務推進を実施した。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	<ul style="list-style-type: none"> 業務棚卸と再配置、人員のマルチスキル化を進め、配置人員以下の人員数で施設運営に支障がでないように推進(年度事業計画書:11名に対し、10名)し、維持管理等を充実した。遊具の故障頻発箇所修繕(電子動物園、マチカネワニ骨格、クラウドリングス、マジカルフロア)や混雑緩和対応(遊具の塔)を実施した。 コンプライアンス教育に加え、ハラスメント教育、外国語教育など様々な研修を実施し、入館者サービスの向上に努めた。 令和5年5月の新型コロナウイルス感染症対策の終息に併せ、対象機器の保管場所変更及び備品リスト(I種)への反映を行い、適切に管理した。
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、企画展含め実行した。そのままでは実行困難な内容については、企画段階で見直しを実施した。 子育て支援として、新たに「ビッグバンdeヨガ」を開始した。また屋外施設ちよっとバンとの連携企画もスタートさせた。(ちよっと夢工房、水遊び) <p><企画展></p> <ul style="list-style-type: none"> ○春～夏:「懐かしくて新しい みんなのトキメキ大集合」…日常にあふれた「物」や「言葉」の原点を再発見できる展示を実施 ○夏～冬:「いろんなところにいるないきもの♪小さいきもの大発見!」…いきものに関する展示のほか、生物多様性について楽しく学べる展示を実施 ○冬～春:「みて!きいて!どうぶつ体感★ミュージアム」…海遊館、天王寺動物園と連携し、どうぶつにまつわる知識を楽しく学ぶ展示やイベントを実施
その他特筆すべき取組	アンケートWEB入力を令和5年10月2日から運用開始。24H対応、どこからでも投稿できる環境を提供できた。

イ 市による状況分析

子どもを対象とした本施設の入館者の安全安心の確保に対する人員配置や職員の意識向上の取組をはじめ、施設の安全点検及び改修が適切に実施されている。また、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、外部機関と連携した子どもたちが楽しめる新しい企画を開発し、子育て支援イベントを開始するなど、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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6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	株式会社 丹青社
利用者数(単位:人)		102,195	178,062	211,162	—
稼働率(単位:%)		—	—	—	—
利用者満足度(単位:%)		94.5%	95.3%	子ども92.0% 大人90.7%	—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進、自主事業	<ul style="list-style-type: none"> 令和5年5月8日より、空調、換気システムの最適化、運営方法の刷新を行い、新型コロナウイルス感染症対策で50%に制限していた、エリア、WS利用率を100%に戻し、より多くの入館者へのサービス提供を可能とした。 屋外施設(ちよっとバン)との連携ワークショップ、子育て支援(ビッグバンdeヨガ)など子育て世代に向けた継続的なプログラムを新たに開始。 新規キッチンカー2店舗を新規開拓、地域大型イベントに出店、来館者に多彩なメニューを提供し、自主事業売上に寄与させた。
意見・苦情・要望等への対応	過去から駐車場での苦情が多く、令和5年度も2件発生したため、委託先に改めて改善申し入れを実施し、その後も明確な改善が見られないことから、再度協議を行い契約満了を持って委託終了を決定した。令和6年度より委託先を変更した。
その他特筆すべき取組	堺市、南区役所、企業、大学、高校が開催するイベントに劇場、交流広場の提供や各種支援を行った。また各種メディアへの対応を確実にし、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

子育て世代に向けた継続的なプログラムを開始するなど、駐車場運営の改善等、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、SNS、子育て支援誌、新聞等のメディアへの積極的な発信等、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感染症の影響のあった令和4年度に比べ18.6%(+33,100人)増と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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	【参考】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	株式会社 丹青社
収入	指定管理料		157,687,200	154,778,100	147,000,000	147,000,000
	利用料金		69,564,938	136,249,061	156,820,380	101,700,000
	負担金		0	0	0	0
	その他		368	395,137	269,773	0
合計			227,252,506	291,422,298	304,090,153	248,700,000
支出	人件費		57,869,863	69,040,138	63,805,504	76,000,000
	委託料		53,952,762	69,655,765	62,220,860	63,800,000
	総支出額に占める 委託料の割合		23.1%	27.2%	26.4%	22.7%
	修繕費		1,433,220	1,648,420	3,683,001	3,000,000
	光熱水費		64,229,571	84,505,526	72,715,263	88,000,000
	その他		55,940,197	50,206,350	52,026,529	50,050,000
合計			233,425,613	275,056,199	254,451,157	280,850,000
収支差額			-6,173,107	16,366,099	49,638,996	-32,150,000
(市への納付金の額)			0	31,094,154	49,608,342	0
(徴収委託の場合の徴収額)			-	-	-	-

■ 自主事業 (有)

(単位:円)

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	【参考】令和5年度(予算)
収入			3,625,326	6,206,293	7,397,325	4,800,000
支出			2,332,394	3,284,321	5,323,456	3,300,000
収支差額			1,292,932	2,921,972	2,073,869	1,500,000
(市への納付金の額)			-	-	-	-

イ 取組状況

経費の縮減、経理事務等	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の5類移行を受け、入館者が増加した。 利用料金収入は令和4年度対比15%増加、光熱費(電気代)のコストダウンで大きく支出を抑制した結果、収支差額がプラスに転じた。 展示物を一部を紙からサイネージ看板に置き換え、製作費(人件費)を抑制した。 修繕費は法定点検指箇所を中心に市と協議の上、優先度に応じて実施した。
-------------	---

ウ 市による状況分析

施設改修を適切に実施した結果修繕費が増加した。一方で、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すことができたことに加え新型コロナウイルス感染症対策で50%に制限していた、エリア、WS利用率を100%にしたことにより入館者が増加し利用料金の増収につなげるなど、照明のLED化による光熱費の減額により、収支の黒字化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	211,162人
団体入館者割合	年間入館者数の25%以上	27.70%

■ 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92.0% 大人90.7%

■ 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

年間入館者数は目標に届かなかったものの、団体入館者割合は目標値を達成し、利用者視点に立った子育て支援イベントや外部団体と連携した企画展示の展開など、積極的な広報活動を行い、利用者満足度は目標値を達成した。

(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	<ul style="list-style-type: none"> ・入館者数は令和4年度対比18.6%(+33,100人)と大幅増加で指定期間では最高値を記録したが、目標値には届かなかった。学校団体中心にインフルエンザなど感染症蔓延があり、予約キャンセルが多発したことが原因と考えられる。 ・エレベーターでの指詰め、火災報知器の誤発報などの頻発課題に対して根本対策を実施し、指詰めは音声による注意喚起・表示追加、誤発報はいたずら防止カバー設置の対策により大幅に削減させた。 ・クレームに対しては即時、対策の立案～実施を行い、確実に再発防止を行う事で、目標を上回る利用者満足度に繋がられた。 	外部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、広報活動の強化、施設維持管理の強化により、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4年度に比べ18.6%(+33,100人)増となり、目標以上の利用者満足度を得ることができた。
今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・団体向けのWEB予約システムの運用を開始し、利用者の利便性向上と施設運営の効率化の両立を狙う。 ・入退場ゲート、券売機の導入検討を進め、入館並び列の解消と入館料未払いでの入場の撲滅をめざす。 ・市と連携して、JAXAや大学と連携したWSの開催を進める。また、著名人を招聘した大型イベントの開催を検討する。 	多様な団体との連携により幅広い分野の企画展、子どもの健全育成やビッグバンdeヨガのような子育て支援につながるワークショップ・イベントをさらに注力して展開することで、新規利用者及びリピーターの獲得、利用者満足度の向上につながる必要がある。 施設運営の面では、入館時の混雑解消・入館料未払いのため、券売機の導入、動線の明確化など検討すべきである。

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