

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 文化国際部 文化課	
(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">施設の管理運営に関すること施設を活用した集客・にぎわい創出業務を行うこと施設をはじめとした市に関する広報・プロモーション業務を行うこと茶の湯体験施設等を活用した茶の湯文化体験事業を行うこと避難誘導訓練を行い、緊急時の対応に備えること施設設備の維持及び修繕等、保守管理に関すること	
(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。 施設情報管理システムを運用し、現状把握を確実にし管理品質の維持・向上に努めた。緑地帯については、枯損した茶庭の苔の貼替えや、植物名と花の写真を載せたサインプレートの設置等を行った。
施設の設置目的に沿った事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> 堺の歴史や文化に関連した企画展や集客・賑わい創出事業等を実施することで、文化を振興し、まちのにぎわい創出や都市魅力の向上を図った。 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。
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> 令和5年10月に1階及び2階の有料ゾーン入口に自動改札機を設置し、改札対応業務の効率化、利用者の利便性の向上を図った。

イ 市による状況分析

- 施設情報管理システムにより現状把握を行い、計画的に修繕を行うことに加え、緑地帯へのサインプレートの設置や自動改札機の導入など、施設の魅力や利便性の向上に資する取組を行った。
- 集客・にぎわい創出事業を中心としたイベントを毎月実施し、まちの賑わい創出や都市魅力の向上を図っている。

(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	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	SAKAI縁プロジェクト
利用者数(単位:人)	125,879	102,117	203,138	203,584	—
稼働率(単位:%)	19.9(講座室)	31.6(講座室)	26.2(講座室)	35.2(講座室)	—
利用者満足度(単位:%)	96.0	94.1	97.0	97.0	—

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"> 利用者のニーズを踏まえ堺にゆかりのある品々の販売を行い、2025大阪・関西万博の公式グッズを取扱いを進めるなど、利用者サービスの向上を図った。
意見・苦情・要望等への対応	<ul style="list-style-type: none"> 苦情を未然に防ぐため、受付マニュアルを整備し、スタッフへ利用ルール及び提供サービスを周知徹底した。また、利用者からの意見、要望等を定例会議で共有し、意見、要望等を運営に生かすことにより、環境の改善を図った。
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> ヒヤリハット予防活動、危険予知活動を推進することにより、安心・安全な施設運営に努めた。

ウ 市による状況分析

- 受付マニュアルによるスタッフへのルールの周知、ヒヤリハット予防活動、危険予知活動等によるスタッフ教育への徹底や、来館者の要望を踏まえた施設運営により、利用者サービスの向上を図った。

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		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	SAKAI縁プロジェクト
収入	指定管理料	220,698,299	216,286,440	216,357,360	216,564,300	216,000,000
	利用料金	15,477,387	20,070,070	41,679,598	37,950,703	63,100,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他	2,029,205	754,866	8,559,957	2,409,910	1,000,000
合計		238,204,891	237,111,376	266,596,915	256,924,913	280,100,000
支出	人件費	76,799,805	96,591,584	99,727,171	103,304,759	114,024,000
	委託料	1,835,348	8,529,628	19,115,060	19,816,666	20,672,000
	総支出額に占める委託料の割合	0.8%	3.6%	7.2%	7.5%	7.4%
	修繕費	3,002,161	3,001,462	3,001,624	3,411,326	3,000,000
	光熱水費	15,371,716	13,079,274	16,514,134	12,623,620	17,461,000
	その他	140,540,329	118,329,246	128,533,476	124,166,778	124,943,000
合計		237,549,359	239,531,194	266,891,465	263,323,149	280,100,000
収支差額		655,532	-2,419,818	-294,550	-6,398,236	0
(市への納付金の額)		327,766	0	0	0	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	10,100,113	3,216,245	37,831,855	23,199,899	28,110,000
支出	11,411,459	1,643,856	31,145,544	19,877,883	25,324,000
収支差額	-1,311,346	1,572,389	6,686,311	3,322,016	2,786,000
(市への納付金の額)	-	-	-	-	-

イ 取組状況

経費の縮減、経理事務等	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・利用者の利便性向上とキャッシュレス決済推進のため、多様な決済方法に対応することに加え、市が独自に行うプレミアム商品券も利用できるよう対応を行った。 ・その他収入に堺市光熱費高騰に伴う指定管理者管理運営継続支援金294,000円を含む。
-------------	---

ウ 市による状況分析

利用者増に向けた事業の実施や利用者サービス向上に資する取組を行っていたものの、十分な利用者の増加に繋がらず、利用料金収入が当初予算計画より大幅に減少し、収支はマイナスとなった。

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)	年間20件以上	32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	18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	203,584人
有料来館者数	9万人以上	51,798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	37,951千円

イ 市による状況分析

・来館者数や利用料金収入は目標に届かなかったが、集客・賑わい創出業務については目標件数を超えて実施した。茶の湯や与謝野晶子にまつわる事業、若年層やファミリーにも参加いただけるSAKAIマルシェやワークショップなど、幅広い客層に対して訴求する内容であり、来館者増に向け趣向を凝らしていた。
 ・常に利用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が5類に移行したものの、団体来館者数がコロナ前の水準には戻らず、年間来館者数はほぼ令和4年度並みの結果で、目標の67.8%に留まった。 ・個人客の取り込みを考え、付加価値のある事業の企画、イベントや企画展にちなんだコラボ呈茶菓子の提供、土産品の販売に一工夫をプラスするなど、積極的に取り組んだ。 	来館者数及び利用料金収入の目標は未達となったが、利用者サービスの向上について高い意識が見られ、適正な管理を行いながら、幅広い客層に楽しんでもらえる集客・賑わい創出業務や企画展を実施することにより、目標達成に向けて取り組んでいた。
今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・開館10周年や大阪・関西万博に向けて、更なる来館者数の増加と満足度の向上を図る。 ・また、新たにオープンした鉄炮鍛冶屋敷などと連携し、さかい利晶の杜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。 	未達項目について、現状の運用に満足することなく、新たな視点での集客事業の実施や広報・プロモーション活動の強化等、積極的な活動に取り組まれない。

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