

指定管理者評価表

様式1

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市立のびやか健康館	
(2) 施設の設置目的	
市民に運動をする場及びやすらぎの場を提供し、もって市民の心身の健康増進を図るとともに、市民の豊かな生活の向上に資するため設置	
(3) 所管部局	
環境局 環境事業部 環境事業管理課	
(4) 指定管理者名	
さかいウェルネス株式会社	
(5) 指定期間	
平成29年4月1日から平成31年3月31日まで（2年間）	
(6) 主な事業	
<ul style="list-style-type: none"> ① スポーツ施設・温浴施設の管理・運営 ② スポーツ教室の経営 ③ スポーツ用具・用品の販売及びレンタル ④ 全各号に附帯又は関連する一切の業務 	
(7) 有料施設の有無	
有(利用料金制)	
(8) 公募・非公募の別	
非公募 (非公募の理由) 当館は、隣接する本市清掃工場の余熱利用施設であるため、電気事業法に基づき電力を供給する本市と受電する指定管理者との間に、経済産業省令で定める密接な関係が必要である。	
(9) 主な利用者	(10) 市内における受益対象者数
市民	不特定多数
(11) 近隣の類似施設名及び当該施設の評価に用いられている指標	
「NASなかもず」、「エグザスなかもず」、「美原総合スポーツセンター」、「コスパさかい」、「JOYFIT24なかもず」	

2 管理運営状況

(1) 特筆すべき事項(地域貢献等の実績、取組、成果等)

- ・全市民を対象に各種無料体験会、講習会等のイベントを企画し、「広報さかい」や市のホームページ等に掲載して周知し、実施した。
- ・「北区域健康づくりネットワーク会議」に参画して子育てフェスタや美ママ講座など地域の健康増進に関する活動に積極的に取り組んだ。また、高齢化を鑑み「認知症サポーター養成講座」を随時開催した。さらには、「北堺防犯協議会」の一員として研修会、総会に参加し地域の防犯活動に取り組んだ。来館者の事故防止のため北堺警察署による交通安全キャンペーン実施に積極的に協力した。
- ・地元中学の軟式テニス大会や、地元地域のグランドゴルフ大会、ゲートボール大会について、多目的グラウンドでの開催に協力した。また、地元幼稚園の児童、職員のプール&スパ利用に協力した。
- ・近隣の中学校の職場体験の場として協力をを行った(9中学校、のべ30名)。

(2) 利用者サービス

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
指定管理者名	さかいウェルネス(株)	さかいウェルネス(株)	さかいウェルネス(株)	さかいウェルネス(株)	さかいウェルネス(株)
ア 利用者数 (人)	604,553	600,298	584,681	533,144	/
イ 稼働率 (%)	—	—	—	—	
ウ 利用者満足度 (%)	—	—	—	—	
「利用者サービス」における市による状況分析	平成28年度と比較すると近隣競合施設の開業影響に加え、2階天井工事、風呂・シャワー室工事による一部閉館のため、利用者数が大きく減少したものの、健康増進施設として多くの方に支持されている。				

(3) 収支状況(単位:円(税抜))

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度(予算)
ア 収入	指定管理料	0	0	0	0	0
	利用料金	454,425,802	445,432,870	433,077,294	399,072,092	428,340,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	16,191,581	15,698,428	15,275,805	13,845,747	16,027,000
合 計		470,617,383	461,131,298	448,353,099	412,917,839	444,367,000
イ 支出	人件費	15,721,328	16,226,577	16,787,500	15,853,433	15,836,000
	委託料 ()内は総支出額に占める委託料の割合	260,026,725 (55.6%)	266,143,125 (55.9%)	261,678,246 (57.3%)	255,111,822 (59.3%)	264,720,000 (59.8%)
	その他経費	191,675,414	193,797,362	178,499,754	159,588,517	164,121,000
合 計		467,423,467	476,167,064	456,965,500	430,553,772	442,667,000
利用者一人当たりの支出額		773,172	793,218	781,564	807,575	—
ウ 収支差額		3,193,916	-15,035,766	-8,612,401	-17,635,933	1,700,000
エ 市への納付金の額		7,958,756	1,255,000	0	0	0
オ 徴収委託の場合の徴収額		—	—	—	—	—
「収支状況」における市による状況分析	施設の老朽化に伴い修繕費が嵩む中、相次ぐ近隣競合施設の開業や2階天井工事等による一部閉館の影響により会費収入が減少したことから、厳しい決算状況となっている。					

3 目標管理、評価等

(1)適正な管理運営の確保

目標管理	評価の指標	有責事故発生件数	(設定理由)	事故発生原因が利用者の健康上の問題、準備運動不足、ルール違反使用などによるものを除き、自ら取り組める安全推進活動として設定
	目標	0件	(設定理由)	利用者及び運営スタッフの安全確保は、事業者の使命
	実績	0件	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析	会員の高齢化が進む中、「対応策等」に述べるような研修、講習、プログラムを地道に実施したことがベースになり、目標を達成できた。

	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
発生件数	0件	0件	0件	0件	0件

平等利用、維持管理、人員配置、事故対応、安全・緊急時対策等に関する特記事項	人員配置については、業務委託契約で合意した体制を維持する一方で、利用者の動向（数、年齢など）に合わせて、サービスレベルや見守りレベルが低下しないようタイムリーに増強、削減を図っている。
---------------------------------------	--

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	駐車場の警備員1名増員の継続など安全につながる要望については速やかに対応している。
-----------------------	---

	指定管理者の自己評価	市の評価
評価	A	A
具体的な理由	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全を最優先に、以下の対応策で述べるような研修、講習、プログラムを地道に実行し、目論み通りの結果を得られた。 ・利用者の体調不良などによる救急車要請は12件あったが、当方の適切な対応により会員自身の重篤な病気によるもの以外は大事に至らず、家族から感謝された。 	<p>スタッフのスキルアップにより、事故等が発生した際に迅速かつ適切に対応できており、利用者だけでなくご家族の方からも評価をいただいたことは非常に喜ばしい。</p>
対応策等	<ul style="list-style-type: none"> ・AED、CPR（心肺停止の蘇生救急）の研修を運営スタッフ一人当たり2回/月以上実施 ・同様の講習をベビー及びキッズの父兄に1回/年実施 ・消防訓練（緊急避難訓練）を2回/年（消防署立会1回、自主訓練1回）実施し、その実施状況（訓練への取組態度など）について消防署から絶賛された平成28年度の内容を更に充実して実施した。 	<p>利用者の保護者等も講習対象とすること、及び消防職員との連携は、事故発生の防止や迅速かつ的確な措置対応に効果的である。</p> <p>今後もスタッフのスキルアップ及び警察機関等との連携を継続し、利用者の安全意識の向上に努めてもらいたい。</p>

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(2)利用者サービスの向上への取組

目標管理	評価の指標	年間利用者数	(設定理由)	のびやか健康館に対する評価、評判が反映される指標である。
	目標	560,000人以上	(設定理由)	平成28年度実績(約58.4万人)及び2階天井工事(計6ヶ月間)による一部閉館の影響を踏まえ、56万人以上とした。
	実績	533,144人	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析	当初予定していた2階天井工事による一部閉館に加え、風呂・シャワー室工事による一部閉館の影響が大きく、目標達成には至らなかったが、閉館月以外の月はほぼ前年並みとなっており、利用者から一定の評価は得られていると考えられる。

	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
年間利用者数	587,326	604,553	600,298	584,681	533,144

利用者サービス、利用促進、自主事業、人権尊重に配慮した情報提供、利用者意見・要望の反映等に関する特記事項	・利用者の利便性、快適性を高めるため、アンケート等で集約した意見や提案を検討、活用している。
--	--

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	・アンケート、「お客様からのご意見」に寄せられたもので、安全性に関する件については即時、利便性、快適性に関する件については優先順位をつけて、計画的に対応している。
-----------------------	---

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価		
	評価	B		B	
	具体的な理由	<ul style="list-style-type: none"> 2階天井工事等による一部閉館の影響で目標には届かなかったが、それ以外の月はほぼ平成28年度並みの結果となり、良好なレベルを保っていると判断できる。 しかしながら、閉館影響による会員数の減少により利用者数は漸減傾向にある。 		2階天井工事等による一部閉館は当指定管理者にとって余儀ないところであるが、利用者数の減少に予想以上に影響があった。工事期間外の利用者数については、平成28年度並みであり、概ね仕様書で求める目標を達成できたと考えられる。	
対応策等	<ul style="list-style-type: none"> 2階天井工事等による一部閉館の影響で減少した会員数について、リニューアルした施設で新たな会員の獲得を目指し、会員数のリカバリーを図っていく。 また、利用者の満足感を得られるように更なる施設の安全化、快適化を実施し、利用者増を図る。 		利用者サービスの向上による利用者の増加に努めるとともに、若者向けのプログラムを実施する等、新たな利用者の獲得を目指してほしい。		

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(3) 収支の実績

目標管理	評価の指標	当期純利益	(設定理由)	財政上安定的に施設運営するために、法人の当期の利益を表す当期純利益を設定した。
	目標	指定管理者期間平均黒字決算	(設定理由)	平成29年度に関しては、2階天井工事による一部閉館(計6ヶ月間)が予定されているため、営業利益ベースで大幅な赤字となることが予想されるが、入会者の増加や費用削減等により、赤字幅の削減を目指す。
	実績	-17,523,237円	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析	当初予定していた2階天井工事による一部閉館に加え、風呂・シャワー室工事による一部閉館の影響が大きく、利用料金収入が大きく減少したため、大幅な赤字となった。

(単位:千円)

	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
営業利益	1,541	2,510	-9,507	-15,355	-17,523

収入増加のための取組、収支状況、経営状況、経理事務等に関する特記事項

- ・広報紙などでの積極的PRによる入会希望者の開拓
- ・スクール生の維持増加策の実施
- ・入会者増を図るため紹介制度の導入

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応

特になし

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価		
	評価	B		B	
	具体的な理由	<p>・売上面では、中百舌鳥駅前競合施設開設の影響などによる会員減少や2階天井工事および風呂・シャワー室工事による一部閉館の影響により収入減(前年差-35百万円)となった。</p> <p>・費用面では光熱水費の減少(前年差-12百万円)や委託費の減少(前年差-7百万円)などにより、平成28年度より減少(前年差-26百万円)した。</p> <p>・上記の結果、費用は減少したものの、売上減少をカバーするまでには至らず、当期の営業利益は大幅な赤字となった。</p>	<p>同業他施設の近隣参入や2階天井工事等による一部閉館は当指定管理者にとって余儀ないところであるが、財政面において大いに影響し厳しい状況となった。</p>		
対応策等	<p>・休館施設再開後の会員数の回復については、PR等諸施策をタイムリーに実施し、早期リカバリーを図った。</p> <p>・経年劣化の進む建物、設備の改修、更新については、安全を最優先に取り組んだ。</p>	<p>収容能力と混雑状況に注意を払って会員数等の増加に努め、利用者の安全を第一に考えた経営を行うことができた。</p> <p>今後も利用者の安全確保を継続するとともに収入確保・経費削減に努め、黒字化を目指してほしい。</p>			

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの