

指定管理者評価表

様式1

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市金岡公園プール、堺市大浜公園プール	
(2) 施設の設置目的	
市民の健康増進に寄与し、レクリエーションの場を提供することを目的に設置された公園施設	
(3) 所管部局	
建設局 公園緑地部 大浜公園事務所	
(4) 指定管理者名	
株式会社オーエンス	
(5) 指定期間	
平成29年4月1日から平成34年3月31日まで（5年間）	
(6) 主な事業	
屋外プールの管理運営	
(7) 有料施設の有無	
有（利用料金制）	
(8) 公募・非公募の別	
公募	
(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	
近隣類似施設：泉ヶ丘プール 当該施設の評価指標：事故発生件数、利用者満足度、利用料金収入額	

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)

昨年度に引き続き、夏の節電対策「みんなでお出かけクールシェア」の一環として、スタンプカード(6回目の利用に係る利用料金は無料)での利用促進を行い、夏の節電対策に貢献することができた。(スタンプカードでの無料来場者数1,073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	(株)オーエンス	(株)オーエンス	(株)オーエンス	(株)オーエンス	(株)オーエンス
ア 利用者数 (人)	70,595	72,529	81,378	73,177	/
イ 稼働率 (%)	-	-	-	-	
ウ 利用者満足度 (%)	93	90	92	92	
「利用者サービス」における市による状況分析	平成29年度は台風による閉場もあり、利用者数は前年度に比べて約10%減となった。				

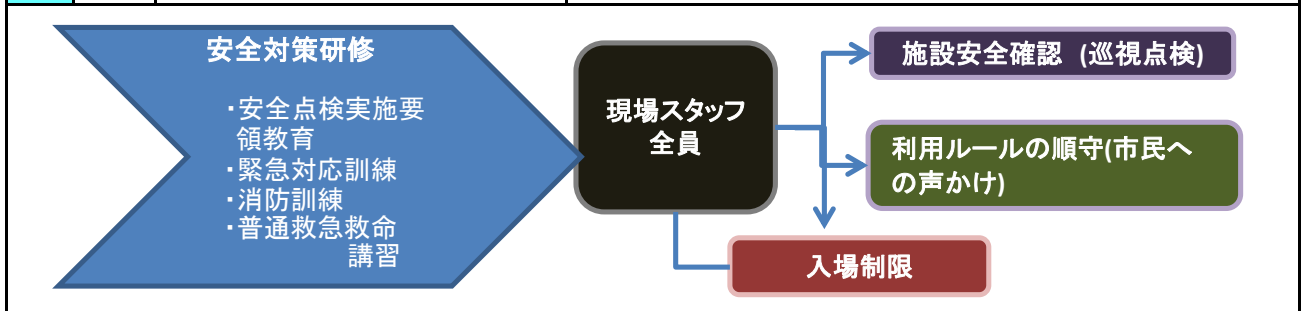
(3) 収支状況(単位:円)

		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	54,200,000	54,200,000	54,200,000	51,993,520	52,000,000
	利用料金	12,076,830	12,861,320	14,482,000	12,674,730	13,000,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	1,809,000	1,814,400	1,814,400	1,814,400	1,814,000
合 計		68,085,830	68,875,720	70,496,400	66,482,650	66,814,000
イ 支出	人件費	23,487,144	29,213,342	28,812,066	32,131,937	36,744,000
	委託料 ()内は総支出額に占める委託料の割合	3,967,040 (7.2%)	3,796,720 (6.4%)	3,235,172 (5.3%)	3,397,120 (5.4%)	4,000,000 (6.0%)
	その他経費	27,433,868	26,691,410	29,000,349	26,969,123	26,070,000
合 計		54,888,052	59,701,472	61,047,587	62,498,180	66,814,000
利用者一人当たりの支出額		778	823	750	854	-
ウ 収支差額		13,197,778	9,174,248	9,448,813	3,984,470	0
エ 市への納付金の額		-	-	-	-	-
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	天候に恵まれず利用料金収入は前年度比約10%減となった。監視員等の増加により人件費が増加したが、管理費の圧縮に努めるなど、適正な収支であったと思われる。					

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	利用者の安全確保	(設定理由) プールの管理運営上、利用者の安全確保が最も重要であるため
	目標	指定管理者の管理瑕疵に係る事故発生件数0件	(設定理由) プールの事故は人命にかかわり、発生が許されないため
	実績	0件	(分析) 利用者の転倒による救急搬送(金岡公園プール)が1件、熱中症等による救急搬送(大浜公園プール)が1件あったが、指定管理者の管理瑕疵による事故は0件であった。 ※目標未達成時は詳細な原因分析



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	平等利用の見地からもプール利用者に積極的に声かけを行い、注意事項等の周知に努めるとともに利用者間でのトラブル発生防止に努めた。
---------------------------------------	---

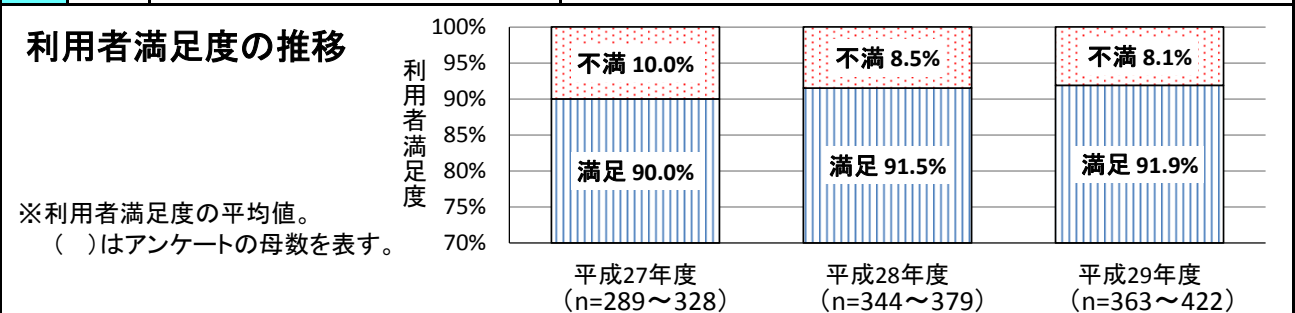
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	衛生面や売店に関する要望があった。次年度は職員の巡回や清掃頻度の増加、売店の見直しなどにより対応する。
-----------------------	---

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価
	評価	B	C
	具体的な理由	当社に起因する事故件数は0件でした。29年度は、利用者の熱中症及び転倒による救急搬送が計2件発生しましたが、こまめなお声掛け等により早期の発見・処置を行うことができました。	熱中症等による救急搬送が2件発生したが、迅速な対応が行われており評価できる。しかし、仕様書に規定している水質検査の一部が未実施であり、利用者の安全を脅かす恐れがあったため。
対応策等	特にお子様については体調不良等を自ら申告しづらい傾向にありますので、監視員によるお声掛けや巡回を引き続き強化していきます。	体調不良や怪我等の事故予防に努めるだけでなく、職員が現場立会してプールの管理運営状況を確認するなど、利用者の安全を確保できるよう指導していく。	

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	利用者アンケート調査における施設運営に関する満足度の「水質、快適性、スタッフ、売店」の項目	(設定理由) 利用者本位の運営を目指すため
	目標	満足度「満足」「やや満足」の合計90%以上	(設定理由) 利用者の高い満足度を得るため
	実績	92%	(分析) 市が求める目標を達成できた。当該施設の運営実績や他の施設での経験を活かし安全で安心して利用できる施設として、人材育成に取り組んだ成果と思われる。 ※目標未達成時は詳細な原因分析



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	プールに来場された利用者に対してスタッフが積極的に声をかけ、また、話しやすい雰囲気努めるなど、親しみやすく利用しやすい空間づくりに努めていた。
--	---

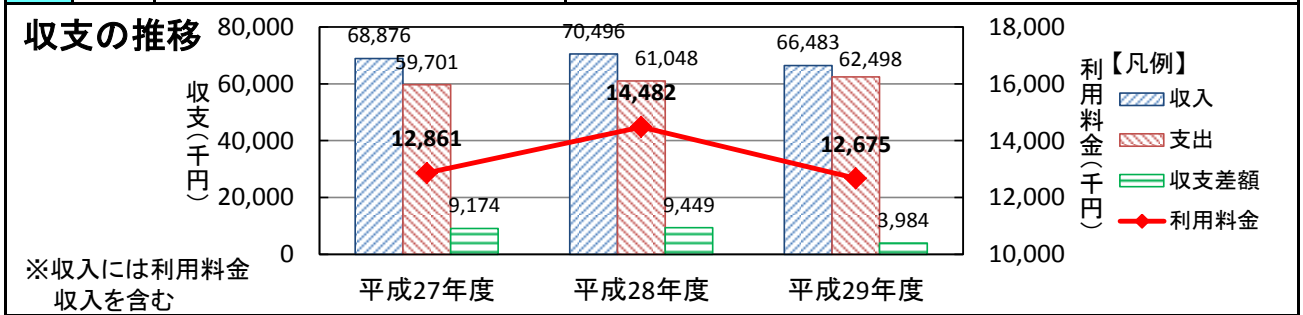
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	意見、要望、苦情に対して、真摯に受け止め対話によって解決する姿勢がみられた。
-----------------------	--

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	B	B	B
	具体的な理由	利用者（引率の保護者を含む）に対する利用ルールの周知徹底ができたことで、安心して子どもを利用させられる等の評価をいただくことができ、結果として大きな事故は発生しませんでした。	利用者アンケート調査では市が求める目標の満足度90%を達成できた。また、自主事業は計画した16事業すべてを実施し、利用者サービスの向上に努めており評価できる。	
対応策等	近隣に類似施設が多くあることから人材の確保については例年苦慮しているため、待遇面の見直しを行い、より良い人材育成に努め、これまで以上にお客様から評価していただけるよう努めます。	次年度も引き続き、利用者満足度が向上できるように指導するとともに、自主事業についてはチェックリストを活用して確実な実施を指導していく。		

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	利用料金収入額（プール・ロッカー利用料金）	(設定理由) 収支のバランスを図りながら、適正な管理運営とサービス向上を目指すため
	目標	利用料金収入目標額（13,000千円以上/年）	(設定理由) 利用料金収入の低下に伴う不適切な管理運営とサービス低下を防ぐため
	実績	12,674,730円	(分析) 台風等の影響で入場者数が減少したため、利用料金収入は目標額に対して2.5%不足する結果となったが、高いコスト意識をもって管理運営を行っていた。



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	人件費は増加したものの、監視員を増やすことにより、利用者の安全確保を図っていた。
------------------------------------	--

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	B
	具体的な理由	利用料金収入(プール・ロッカー利用料金)については、当初予算額に約325千円届かず、目標達成できませんでした。理由として、雷雨による休場日数が1日あるなど、天候に恵まれたH28年度ほどH29年度は天候が良くなかった為、入場者数減に伴い収入も微減しました。	天候不良等による入場者数の減少は仕方ないが、収入を増加させるための自主事業によるイベントなどの認知度が依然低く、周知などの取り組みが不十分であると考えられる。	
対応策等	天候による入場者数の影響はあるものの、H30年度は目標達成できるよう、特に次の3点に注力いたします。①インターネットによる適時的確な広報活動、②清掃を徹底し清潔な施設環境の維持、③従業員の指導強化によるお客様サービス向上に努めます。	プールの管理運営で最も大切な利用者の安全を確保した上で、管理経費の縮減を図るとともに、収入の増加に寄与する自主事業の宣伝方法を工夫するなど新たな対策を講ずるなど指導していく。		

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