

# 指定管理者評価表

様式1

## 1 基本情報

<b>(1) 公の施設の名称</b>	
堺市泉ヶ丘プール	
<b>(2) 施設の設置目的</b>	
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ために設置	
<b>(3) 所管部局</b>	
建設局 公園緑地部 泉ヶ丘公園事務所	
<b>(4) 指定管理者名</b>	
株式会社サンアメニティ大阪	
<b>(5) 指定期間</b>	
平成29年5月1日から平成31年9月30日まで（2年5カ月間）	
<b>(6) 主な事業</b>	
屋外プールの管理運営	
<b>(7) 有料施設の有無</b>	
有(利用料金制)	
<b>(8) 公募・非公募の別</b>	
公募	
<b>(9) 主な利用者</b>	<b>(10) 市内における受益対象者数</b>
市民	不特定多数
<b>(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</b>	
金岡公園プール・大浜公園プール	有責事故発生件数や利用者の満足度

## 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)

・指定管理1年目で施設の現状把握を十分にできていないことや、指定期間開始日が遅くなったことにより、営業準備期間が短くなってしまったが、プール利用者のことを第一に考えた営業準備を行うことにより、無事営業開始日を迎えられ、またプール開場期間中は、事故なく営業を行うことができた。プール利用者数は昨年度より減少したが、過去3年間の平均入場者数を上回ることができた。

## (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	シンコース スポーツ・アズ ビル共同事業 体	シンコース スポーツ・アズ ビル共同事業 体	シンコース スポーツ・アズ ビル共同事業 体	株式会社サン アメニティ大 阪	株式会社サン アメニティ大 阪
ア 利用者数 (人)	105,394	104,414	119,048	113,654	/
イ 稼働率 (%)	—	—	—	—	
ウ 利用者満足度 (%)	73.7	89.7	79.9	75.8	
「利用者サービス」における市による状況分析	流れるプールなど大小6面のプールがあり、プールの利用に関しては多くの利用者に満足いただいている。ただし、設置から46年を経過した施設は全体的に古さを感じさせるだけでなく、利用に不便などところがある。特にトイレは設備やにおいに対する不満意見が多い。				

## (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	24,685,714	24,685,714	24,685,714	39,891,460	40,000,000
	利用料金	31,890,067	31,495,873	35,351,196	33,319,000	32,650,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	5,610,467	6,466,539	7,677,842	8,067,352	7,322,000
合 計		62,186,248	62,648,126	67,714,752	81,277,812	79,972,000
イ 支出	人件費	33,219,925	34,834,013	36,945,779	40,035,052	39,188,000
	委託料 ( )内は総支出額 に占める委託料の割 合	8,570,736 (13.9%)	9,325,980 (14.4%)	9,335,592 (13.6%)	6,810,012 (8.5%)	10,065,000 (12.6%)
	その他経費	19,704,906	20,643,528	22,328,487	33,005,845	30,614,000
合 計		61,495,567	64,803,521	68,609,858	79,850,909	79,867,000
利用者一人当たりの支出額		583	621	576	703	—
ウ 収支差額		690,681	-2,155,395	-895,106	1,426,903	105,000
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	プール利用者数は前年度よりも減少したが、収支に関する目標を達成した。					

## 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) プールを安全・安心に利用していただくため。
	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) 事故を未然に防ぐため、有責事故の発生は認められない。
	実績	有責事故の発生はなかった。	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 適切な監視体制により有責事故は発生しなかった。
<p>プールでの死亡事故(全国)</p> <p>平成25年 5人(1人)</p> <p>平成26年 2人</p> <p>平成27年 3人(2人)</p> <p>平成28年 5人(2人)</p> <p>平成29年 1人(1人)</p> <p>( )内は中学生以下</p> <p>警察庁統計「平成29年夏期における水難の概況」</p>			

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入場時の混雑対策として、券売機を増設し対応した。</li> <li>・水質検査業務において、仕様書に記載された件数を一部実施していなかった。</li> <li>・営業期間中、事故なく営業を行った。</li> </ul>
---------------------------------------	---

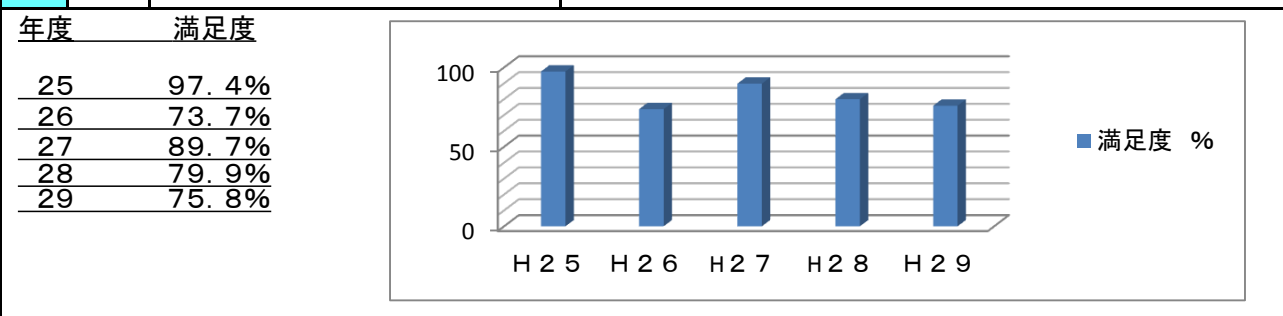
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・監視員による注意喚起がうるさいといった意見があるが、事故の未然防止のため必要である。声のかけ方を工夫するなど、利用者が不快に思わないよう配慮する。</li> </ul>
-----------------------	--

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価
	評価	B	
具体的な理由	<p>拡声器を使用した注意喚起や監視台、巡回による監視を実施。10分休憩時の排水口の確認など、未然事故防止に力を入れることにより事故発生はありませんでした。今後は施設の老朽化に起因する事故防止を行います。</p>		<p>施設の維持管理や、利用者への安全対策などの運営面は適正に行えていたが、水質検査業務において、仕様書に記載された件数を一部実施していなかった。</p>
対応策等	<p>営業準備を前倒しで行うことにより、施設の点検・補修を入念に行います。</p>		<p>指定管理2年目で、施設の現状把握もできているため、営業準備をより確実に行うこと。また、各業務を行う際は、協定書、仕様書等の事前確認を行うこと。</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	アンケートによる利用者満足度	(設定理由) 数値として経年変化を把握できる。
	目標	利用者アンケート調査における満足度「満足」「やや満足」の合計90%以上	(設定理由) 概ね良好な運営が行われていると思慮できること。
	実績	満足度合計が75.8%で、目標を達成できなかった。	(分析) 「更衣室やトイレ等の清潔さ」「売店の値段」に対する満足度が低い。施設に対する対応は難しい面もあるが、こまめな清掃を行うなど気持ちよく利用していただける対策を求めます。売店については、更なる営業努力を求めます。



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	前指定管理者の自主事業であるBIGローラーを引き続き実施、また、子ども向けのイベントであるスイカ割りや宝探しを自主事業として実施した。
--	---

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	SNS (フェイスブック) を活用し、プールの混雑状況やプール内の様子などの情報発信を積極的に行った。
-----------------------	---

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	トイレやバリアフリー環境など、施設に対する厳しい意見が多く、目標達成には至りませんでした。	設置から46年を経過した施設であるため、設備に対する不満は致し方ない面がある。	
対応策等	施設に対する対応は難しい面もありますが、より一層の清掃作業や飾りつけを行うなど、利用者に気持ちよく利用いただける対応を行うとともに、接客対応の向上など、その他運営面での対応も行います。	施設の古さをカバーできるような積極的な対応を行い、施設に対する不満を少しでも減らす対策や、接客対応の向上など、施設以外の面で満足度を上げられるような改善策を求めます。		

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) 市としての直接の経費の支出となるため。
	目標	利用料金収入額(プール・ロッカー利用料金) 29,121千円以上/年	(設定理由) 過去の実績から設定したこと。
	実績	利用料収入は33,319,000円であり、目標を達成できた。	(分析) 指定管理初年度で現場も不慣れな中、これまでの運営ノウハウを活用し目標を達成した。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

一人当たり指定管理料	入場者数(人)	指定管理料(円)	利用料金収入額(円)	一人当たり経費(円)
24年	180円	133,089人	24,000,000円	39,339,893円 607円 *(537円)
*(漏水がなかったと仮定、水道料金は予算額で算定)				
25年	191円	125,075人	24,000,000円	36,079,813円 531円
26年	234円	105,394人	24,685,714円	31,890,067円 583円
27年	236円	104,414人	24,685,714円	31,495,873円 621円
28年	207円	119,048人	24,685,714円	35,351,196円 576円
29年	350円	113,654人	39,891,460円	33,319,000円 703円

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	収入増加のため、自主事業の実施。 利用者増加のため、情報紙への記事掲載。
------------------------------------	---

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	利用者数は昨年度より減少しましたが、過去3年間の平均入場者数を上回ったこともあり、目標を達成できました。さらなる利用料金収入増加のためには、より利用者を増やすための工夫が必要と考えます。	前年に比べ営業日数が少なく、また夏休み期間の短縮などの影響により、プール利用者は昨年度より減少したが、目標を達成できた。		
対応策等	屋外プールの営業は、天候に左右されることが多く、単純に利用者を増やすことは難しいですが、一度利用していただいたお客様に気持ちよく利用していただき、さらにリピートしていただけるような運営を行います。	プール利用者を増やすことが収支改善の第一歩と考えるが、屋外プールであるため、天候に左右されやすい。また、近年の人件費の上昇など、収支を圧迫する要素が多くあるが、自主事業の実施や地域との連携に力を入れ、入場者数をさらに増加させる創意工夫を求めます。			

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