

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」、「エニタイムフィットネス近隣7店舗」「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」に参画してアンチエイジング講座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行った(9中学校、のべ36名)。

(2) 利用者サービス

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
指定管理者名	さかいウエルネス(株)	さかいウエルネス(株)	さかいウエルネス(株)	さかいウエルネス(株)	株式会社ホービススポーツ
ア 利用者数 (人)	600,298	584,681	533,144	567,770	
利用者数の算出方法	<ul style="list-style-type: none"> ・屋外テニス・バーベキュー 人数×時間 ・屋内テニス 人数(1時間4名とする)×時間 ・上記以外は入館履歴により算出 				
市による状況分析	H29年度は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為、前年度と比較すると増加しているが、H27,28年度と比べると利用者数は減少傾向にある。				

イ 稼働率 (%)	65.6	68.4	64.3	62.8	
稼働率の算出方法	利用実績(2F フットサル、テニスコート)÷利用可能時間 ※当館の代表的な貸し出し施設として、2Fのフットサル、テニスコートの稼働率を記入する。				
市による状況分析	2Fのフットサルコートとテニスコートについて、稼働率は減少傾向にある。				

ウ 利用者満足度 (%)	70.8	72.2	72.6	75.0	
利用者満足度の測定方法	年2回夏・冬のアンケートを実施し、回答数は計815件。アンケート内容は、①利用施設と全体の印象・②スタッフ対応・③各利用施設(一時利用若しくはスポーツ教室)の3項目を5段階評価(大変満足5点・ほぼ満足4点・ふつう3点・やや不満2点・不満1点)し、アンケート総得点を15点満点(5点×3項目)で割ることにより、算出。				
市による状況分析	長期間会員の利用者を中心に高い評価を頂いている。				

(3) 管理体制等

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	2	2	2	2	88
イ 職員研修(回) ※令和元年度は予定回数	10	13	13	13	15
ウ 要望、苦情等(件)	27	38	50	57	—
エ 事件、事故等(件)	11	10	13	9	—

市による状況分析	定期的に職員研修を行って職員のスキルアップを図っている。高齢の利用者が多いので、体調不良に伴う事故も一定数起こるが、随時報告を受け適切に対応いただいている。
----------	--

(4) 収支状況(単位:円、税込金額)

■ 指定管理業務

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入	指定管理料	0	0	0	0	0
	利用料金	481,067,500	467,723,477	312,696,394	310,033,808	319,535,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	0	0	46,339,000	46,339,000	102,308,000
合 計		481,067,500	467,723,477	359,035,394	356,372,808	421,843,000

イ 支出	人件費	16,928,104	17,512,777	12,486,643	12,215,978	128,872,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	287,434,575 (57.2%)	282,612,505 (58.7%)	225,558,000 (55.8%)	222,853,680 (55.4%)	58,082,000 (14.1%)
	修繕費	12,633,847	15,571,181	12,299,000	9,896,102	52,704,000
	光熱水費	140,061,860	121,908,862	109,256,000	119,735,955	121,431,000
	その他経費	45,682,301	44,185,994	44,960,013	37,368,500	52,159,000
合 計		502,740,687	481,791,319	404,559,656	402,070,215	413,248,000
利用者一人当たりの支出額		837	824	759	708	—

ウ 収支差額	-21,673,187	-14,067,842	-45,524,262	-45,697,407	8,595,000
--------	-------------	-------------	-------------	-------------	-----------

エ 市への納付金の額	1,255,000	0	0	0	3,240,000
------------	-----------	---	---	---	-----------

オ 徴収委託の場合 の徴収額	—	—	—	—	—
-------------------	---	---	---	---	---

市による状況分析	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H29年度より、H30年度は改善傾向にある。しかし施設の修繕費が高まっていること、近隣競合施設の開業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。
----------	---

■ 自主事業 (有)

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入	16,954,302	16,497,869	133,254,990	140,561,941	166,648,000
イ 支出	11,519,740	11,731,419	106,777,536	110,373,345	183,193,000
ウ 収支差額	5,434,562	4,766,450	26,477,454	30,188,596	-16,545,000

エ 市への納付金の額	0	0	0	0	0
------------	---	---	---	---	---

オ 事業数(回)	8	8	11	11	
----------	---	---	----	----	--

カ 参加者数(人)※	—	—	63,361	75,389	
------------	---	---	--------	--------	--

主な自主事業	・スイミングスクール、テニススクール、サッカースクール ・飲食、自販機、プロショップ、イベントなど ※カ 参加者数 はスクールの参加者数
--------	--

市による状況分析	H29年度は、2階天井工事によりスクール参加者数が減少していたが、H30年度には改善している。
----------	---

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) 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。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

	26年度	27年度	28年度	29年度	30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。
-----------------------	---

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価		
	評価	A		A	
	具体的な理由	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8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。	事故等が発生した際に迅速かつ適切に対応できており、利用者や家族の方から評価をいただけている。		
対応策等	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保護者に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前々年度の内容を更にブラッシュアップして実施した。	利用者の保護者等も対象とした講習や、消防職員との連携した訓練は、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。 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。			

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	59万人以上 (年度事業計画での目標値) 58万人以上 (仕様書で求める目標値)	(設定理由) 当年度は通常営業となるため平成28年度目標並みの59万人以上とした。
	実績	567,770人	(分析) 前年度の2階工事および風呂・シャワー室工事により会員が減少したことや台風による2度の臨時休館などにより目標達成には至らなかったが、前年度に比べ3.5万人程度増加しており、徐々に回復傾向にあると言える。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用者数	604,553	600,298	584,681	533,144	567,770

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	B
	具体的な理由	平成29年度工事による閉館影響のリカバリーがまだ途中であり目標には届かなかったが、徐々に回復傾向にあり、良好なレベルを保っていると判断できる。 しかしながら、近隣ライバル店の増加により会員数はフィットネスを中心として漸減傾向にある。	平成29年度工事による閉館の影響から回復傾向にあるが、H28年度以前に比べると減少傾向にある。	
	対応策等	さかいウェルネスは平成31年3月31日で解散したため新体制にて、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。	近隣競合店に会員が流れないように、利用者サービスの向上に努めるとともに、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年度は工事による閉館があるため、指定管理期間(2年間)トータルでの黒字化を目標とする。
	実績	-16,794千円 (2年間平均、税抜)	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 平成29年度は当初予定の2階工事に加え、風呂・シャワー室工事により多数の休会者が出たため、大幅な赤字となった。平成30年度もそのリカバリーが仕切れなかったことに加えて、近隣ライバル店の増加によりフィットネスを中心に会員数が減少し大幅赤字となった。

(単位:千円、税抜)

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
純利益	2,510	-9,507	-15,355	-17,523	-16,066

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	C	C	
	具体的な理由	売上面では、多数のライバル施設開設の影響などによる会員減少や平成29年度の2階および風呂・シャワー室工事による一部閉館の影響、およびそのリカバリー不足により収入減となった。 費用面でも減少はしているものの、この2ヶ年の収入減が大きく大幅赤字となった。	平成29年度の一部閉館や近隣競合店の影響に加え、台風被害による補修費が嵩み、財政面において大いに影響し厳しい状況となった。	
対応策等	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。 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。	利用者の安全を第一に考えた経営を行うことができた。 今後も利用者の安全確保を継続するとともに、会員数増加に向けた収入確保・経費削減に努め、黒字化を目指してほしい。		

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