

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日から令和4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936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	(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)	72,529	81,378	73,177	63,942	
利用者数の算出 方法	入場者数の集計				
市による状況分析	平成29年度より市立小・中学校の夏季休業期間が短縮されており、利用者数が減少していると考えられる。また平成30年度については台風等による閉場・時間短縮もあり、利用者数は前年度に比べて約13%減となった。				
イ 稼働率 (%)	-	-	-	-	
稼働率の算出方 法	指定管理期間と営業期間が異なり算出が困難				
市による状況分析	-				
ウ 利用者満足度 (%)	90	92	92	89	
利用者満足度の 測定方法	利用者アンケート調査における施設運営に関する「水質、快適性、スタッフ、売店」の満足度の平均値(466人)				
市による状況分析	各項目のうち売店に関する満足度が低下しており、中でも値段や自動販売機に関する満足度が低い。				

(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	1	1	1	1	1
イ 職員研修(回) ※令和元年度は予定回数	70	70	71	99	95
ウ 要望、苦情等(件)	41	85	59	93	-
エ 事件、事故等(件)	1	2	2	2	-
市による状況分析	職員数はプールの開業に向け6月頃から増員される(開業時は職員10名、アルバイト120名程度)。職員研修はスタッフに対する事前研修や応急救急研修など。要望、苦情等件数はアンケート内の要望、意見等の数であり、売店の品目や価格設定に係るものが大半であった。事故については施設運営上やむを得ない性質ものが多かったと思われる。				

(4)収支状況(単位:円)

■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	54,200,000	54,200,000	51,993,520	52,000,000	52,000,000
	利用料金	12,861,320	14,482,000	12,674,730	11,002,380	13,000,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	1,814,400	1,814,400	1,814,400	2,007,400	1,814,000
合 計		68,875,720	70,496,400	66,482,650	65,009,780	66,814,000
イ 支出	人件費	29,213,342	28,812,066	32,131,937	33,032,410	36,744,000
	委託料 <small>()内は総支出額に占める委託料の割合</small>	3,796,720 (6.4%)	3,235,172 (5.3%)	3,397,120 (5.4%)	3,155,160 (5.0%)	4,000,000 (6.0%)
	修繕費	1,529,843	2,084,388	2,539,749	2,558,734	1,500,000
	光熱水費	16,435,442	16,604,298	16,631,951	15,538,360	16,600,000
	その他経費	8,726,125	10,311,663	7,797,423	8,243,925	7,970,000
合 計		59,701,472	61,047,587	62,498,180	62,528,589	66,814,000
利用者一人当たりの支出額		823	750	854	978	—

ウ 収支差額	9,174,248	9,448,813	3,984,470	2,481,191	0
--------	-----------	-----------	-----------	-----------	---

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

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

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13%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。
----------	--

■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	228,000	300,000	195,000	193,000	300,000
イ 支出	478,650	854,000	819,000	774,000	626,000
ウ 収支差額	-250,650	-554,000	-624,000	-581,000	-326,000

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

オ 事業数(回)	8	16	16	16	
----------	---	----	----	----	--

カ 参加者数(人)	1,310	1,699	2,424	2,076	
-----------	-------	-------	-------	-------	--

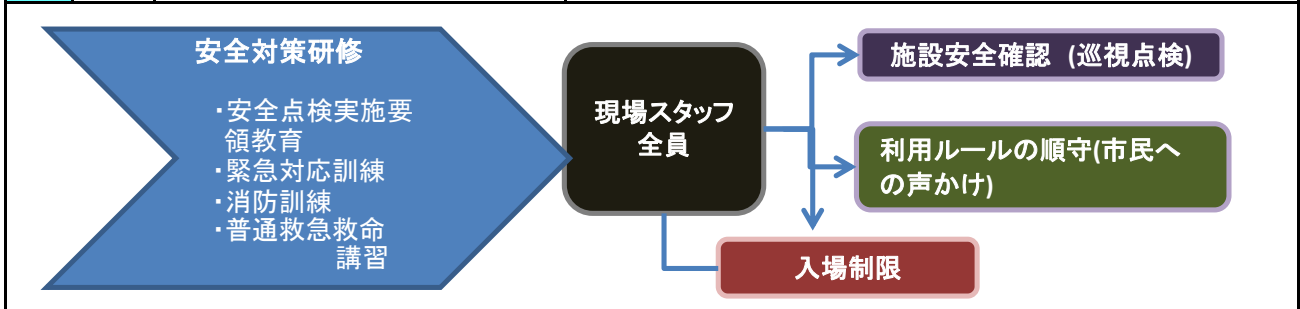
主な自主事業	おしごと(ライフガード)体験、オリンピッククリニック、子ども水泳教室、アヒルプール、宝探し 等
--------	---

市による状況分析	昨年度と同事業を実施しているものの参加者数は減っており、利用者数の減少が主な原因だと考えられる。
----------	--

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) ※目標未達成時は詳細な原因分析 利用者の転倒及び遊泳中の肩脱臼による救急搬送が各1件あり。



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。
-----------------------	---

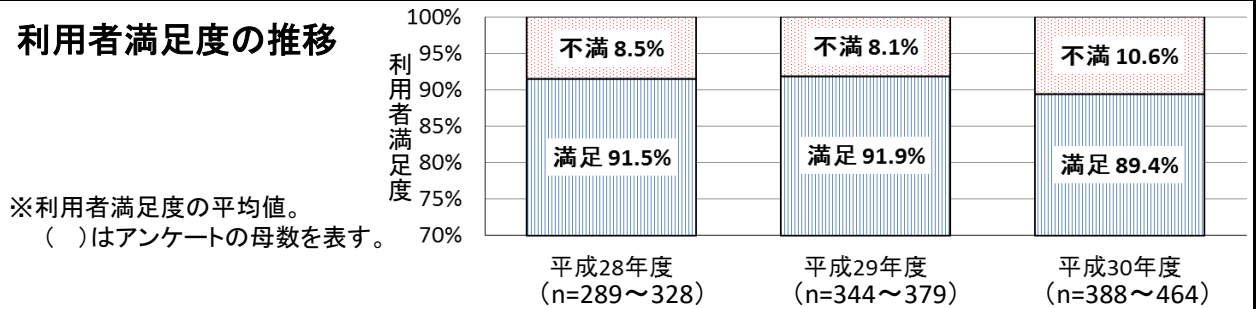
評価等	指定管理者の自己評価		市の評価
	評価	B	B
	具体的な理由	転倒等による救急搬送が2件発生しましたがいずれも当社の管理瑕疵に係る事故・怪我ではなく、また、事故発生時には適切な対応ができました。	転倒等による救急搬送が2件発生したが、適切な対応が取られた。
	対応策等	当社の瑕疵如何にかかわらず、未然の事故・怪我の防止に努めるとともに、利用者への積極的な注意喚起を行います。	職員による管理運営状況の現場立会を随時実施し、利用者の安全確保に向けて引き続き指導を行っていく。

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	89%	(分析) 前年度より売店及び自動販売機に関する満足度の低下が顕著であった。中でも、アンケートにおいて品切れに関する不満が多く見られた。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

利用者満足度の推移



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	アンケートにおいてスタッフの対応に関する満足度が上昇しているなど、従業員研修における成果が見られた。
--	--

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。
-----------------------	--

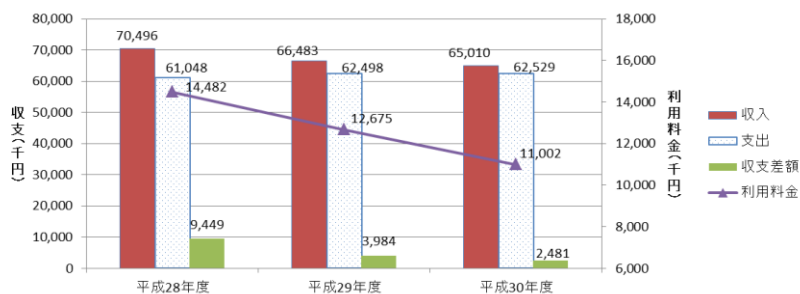
評価等	指定管理者の自己評価		市の評価		
	評価	B		B	
	具体的な理由	売店の価格等や施設の老朽化により満足度が目標値より低下となりました。		スタッフに関して概ね満足を得られた一方で、売店に関する満足度が軒並み低かった。	
対応策等	売店の運営については委託先企業と営業内容について精査し対応いたします。また、施設の老朽化についても適正な修繕計画の立案や設備以外の部分でのサービスや接遇の向上により利用者満足度を向上させます。		次年度も引き続き、利用者満足度が向上できるよう指導するとともに、自主事業についてはチェックリストを活用して確実な実施を指導していく。		

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	11,002,380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25%不足する結果となったが、コスト意識を持ち適切に管理運営を行っていた。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

収支の推移



※ 収入には利用料金収入を含む。

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	C
	具体的な理由	外的要因（気温が高すぎることによる利用者の減少）があり、収入減となりました。	天候不良等外的要因に加え、自主事業によるイベント等の認知度の低さ、満足度低下によるリピート率の低下などが原因であると考えられる。
対応策等	屋外施設である以上、自然現象による要因は避けられませんが、サービスや広報の充実により次年度以降の収入増につなげていきます。	自主事業の宣伝方法の工夫や、満足度低下の主な原因であった売店の在庫管理など、実現可能な対策案の検討を行う。	

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