

指定管理者評価表

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	
株式会社オーゼスポーツ	
(5) 指定期間	
平成31年4月1日から令和6年3月31日まで（5年間）	
(6) 主な事業	
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	
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	
「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」、「アクトスWill新金岡」	

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。特に「赤ちゃん&ジュニア心肺蘇生法体験会」については、延べ6回実施し合計421名が参加した。

また、「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(5中学校、のべ18名)。

(2) 利用者サービス

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2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)	株式会社 オージース スポーツ	株式会社 オージース スポーツ
ア 利用者数 (人)	584,681	533,144	567,770	511,311	
利用者数の算出方法	<ul style="list-style-type: none"> ・屋外テニス及びバーベキュー 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	近隣競合店舗の更なる増加による影響に加えて、新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため令和2年3月より休館していたことから、平成30年度と比べて利用者数は大幅に減少した。				
イ 稼働率 (%)	68.4	64.3	62.8	57.4	
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	フットサル業界の需要の減少等により、稼働率が減少傾向にある。				
ウ 利用者満足度 (%)	72.2	72.6	75.0	73.8	
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821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が、運営・スタッフについての評価が若干下がっている。経験の少ない若手職員を中心に利用者対応力向上への取り組みに、今後も力を入れていく必要がある。				

(3) 管理体制等

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	2	2	2	88	88
イ 職員研修(回) ※令和2年度は予定回数	13	13	13	15	15
ウ 要望、苦情等(件)	38	50	57	86	—
エ 事件、事故等(件)	10	13	9	8	—
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している。要望、苦情等については、新型コロナウイルスに関する事を中心に件数が増えた。				

(4) 収支状況(単位:円)

■ 指定管理業務

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入	指定管理料	0	0	0	0	0
	利用料金	467,723,477	312,696,394	310,033,808	271,682,407	295,396,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	0	46,339,000	46,339,000	74,127,000	85,191,000
合 計		467,723,477	359,035,394	356,372,808	345,809,407	380,587,000
イ 支出	人件費	17,512,777	12,486,643	12,215,978	110,795,661	127,508,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	282,612,505 (58.7%)	225,558,000 (55.8%)	222,853,680 (55.4%)	86,767,834 (22.4%)	45,586,000 (11.1%)
	修繕費	15,571,181	12,299,000	9,896,102	13,951,137	56,160,000
	光熱水費	121,908,862	109,256,000	119,735,955	112,720,309	128,888,000
	その他経費	44,185,994	44,960,013	37,368,500	63,384,707	53,486,000
合 計		481,791,319	404,559,656	402,070,215	387,619,648	411,628,000
利用者一人当たりの支出額		824	759	708	758	—

ウ 収支差額	-14,067,842	-45,524,262	-45,697,407	-41,810,241	-31,041,000
--------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

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

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

市による状況分析	新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、令和2年3月から休館していたことで、利用料金収入が大幅に減少した。加えて、修繕費用などの維持管理費用が増加したことから、収支差額は大幅なマイナスとなった。
----------	--

■ 自主事業 (有)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入	16,497,869	133,254,990	140,561,941	169,503,164	186,033,000
イ 支出	11,731,419	106,777,536	110,373,345	164,753,495	189,729,000
ウ 収支差額	4,766,450	26,477,454	30,188,596	4,749,669	-3,696,000
エ 市への納付金の額	0	0	0	0	0
オ 事業数(回)	8	11	11	15	
カ 参加者数(人)	—	63,361	75,389	73,158	

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	自主事業数の増加やスクール参加者数の増加などから、新型コロナウイルスの影響で休館する前までは収支状況は上向きであったが、3月の休館の影響で最終の収支差額は落ち込んだ。
----------	---

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

	H29	H30	R1
発生件数	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大事に至らず、家族から感謝された。	利用者の安全確保に関する各種研修等を積極的に実行するとともに、施設内の安全対策について必要に応じ実施している。また、事故等が発生した際にも迅速かつ適切に対応できており、利用者や家族の方から好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も評価されている内容を更にブラッシュアップして実施する。	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	スポーツ教室事業参加者数	(設定理由) 売上が期待でき利用者数も的確に把握できるスクール利用を目標に設定
	目標	前年度比2%増	(設定理由) 指定期間を通して、大幅な参加者増加を見込むために設定
	実績	73,158名	(分析) 2月までは目標達成見込み(目標76,897名に対して3月末実績見込み79,742名)だったが、堺市による休館要請(新型コロナウイルス感染拡大防止対策)により、3月がほぼ休館(参加者数61名のみ)となったため目標達成には届かなかった。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

	H29	H30	R1
スポーツ教室事業参加者数	63,361	75,389	73,158

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	令和元年度は平成29年度工事による2階閉館の影響からほぼリカバリーされたこととともに、新金岡駅前のプールが閉鎖されたことなどによる影響でスイミングスクールの会員数が増加したことから、上記のとおり目標は達成見込みであったが、令和2年3月がほぼ休館となったため、目標は達成出来なかった。	平成30年度と比べてスクール会員は増加傾向であったが、新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため休館したことで目標は達成できなかった。		
対応策等	行政や加盟団体(日本フィットネス産業協会)の指導・指針に対応した新型コロナウイルス対策を万全に行い、安全かつ安心に利用いただける施設として認知されるよう努め、それにより新型コロナウイルス懸念の退会者数を減らし、新たな利用者増を図っていく。	令和2年度も5月まで休館しており、営業再開後も利用自粛による退会者・休会者がいることから、新型コロナウイルス感染症拡大の利用者への影響は大きい。その中で感染対策を万全にすることを第一にしながらスポーツ教室事業の運営を行い、退会者の減少・新たな利用者の増加をめざしてほしい。			

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	利用料金収入	(設定理由) 安定した利用料金の収入を得られるように設定
	目標	各年度392,000千円以上	(設定理由) 平成28, 29年度の実績より算出した利用料金収入額の想定額を超えるように目標額を設定
	実績	345,809千円	(分析) 3月のほぼ1ヵ月休館の影響に加えて、近隣競合店増加などによるフィットネス入会者数の減少等から、目標は達成出来なかった。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

	H29	H30	R1
利用料金収入(税込・千円)	359,035	356,372	345,809

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	<ul style="list-style-type: none"> ・万全な新型コロナウイルス対策により、安全・安心な施設として認知されることによる既存会員の退会阻止と新規入会者の獲得増加 ・より魅力的なプログラムによるスクール生の維持増加策の実施
------------------------------------	---

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	新型コロナウイルス関連の要望については、行政や業界団体の指導・指針に基づき、適切に対応した。
-----------------------	--

	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3月のほぼ1ヵ月休館の影響に加えて、近隣競合店増加などによるフィットネス入会者数の減少等により、目標は達成出来なかった。近年低価格店舗の増加により、総合型の店舗は全国的にも厳しい状況にある。	近隣競合店舗の更なる増加の影響に加えて、3月に休館したことで利用料金収入は大幅に減少し目標の達成は出来なかった。
対応策等	行政や加盟団体(日本フィットネス産業協会)の指導・指針に対応した新型コロナウイルス対策を万全に行い、安全かつ安心して利用いただける施設として認知されるよう努め、それにより新型コロナウイルス懸念の退会者数を減らし、新たな利用者増を図っていく。上記により減収の防止と収入の増加を図っていく。	令和2年度も5月まで休館しており、営業再開後も利用自粛による退会者・休会者がいることから、新型コロナウイルス感染症拡大の利用者への影響は大きい。その中で感染対策を万全にすることを第一にしながら利用者に安心して利用していただけるように努め、退会者の減少・新たな利用者の増加を目指し利用料金収入の増加に繋げて欲しい。

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