

## 指定管理者評価表

### 1 基本情報

<b>(1) 公の施設の名称</b>	
堺市金岡公園プール、堺市大浜公園プール	
<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ことを目的に設置された公園施設	
<b>(3) 所管部局</b>	
建設局 公園緑地部 大浜公園事務所	
<b>(4) 指定管理者名</b>	
株式会社オーエンス	
<b>(5) 指定期間</b>	
平成29年4月1日から令和4年3月31日まで（5年間）	
<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>	
近隣類似施設：泉ヶ丘プール（令和元年まで） 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641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	(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)	81,378	73,177	63,942	53,751	
利用者数の算出 方法	入場者数の集計				
市による状況分析	利用者は前年度比約16%減となった。要因として、悪天候や寒冷、猛暑などの天候による要因が大きいと考える。				
イ 稼働率 (%)	-	-	-	-	
稼働率の算出方 法	-				
市による状況分析	-				
ウ 利用者満足度 (%)	92	92	89	98	
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(417人)				
市による状況分析	数値が大きく上昇しており、特に金岡公園プールの満足度向上が顕著であった。自由記述欄には管理責任者を始めとしたスタッフへの好意的な意見が多く、それが満足感として数値に反映されたものと考えられる。				

## (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	1	1	1	1	1
イ 職員研修(回) ※令和2年度は予定回数	70	71	99	95	※0
ウ 要望、苦情等(件)	85	59	93	53	-
エ 事件、事故等(件)	2	2	2	1	-
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。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、売店に関する要望が多かった。事故については管理瑕疵によるものでなく、また施設の性質上やむを得ないものであった。※令和2年度営業を行わないため実施なし見込み				

## (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	54,200,000	51,993,520	52,000,000	52,018,648	52,962,963
	利用料金	14,482,000	12,674,730	11,002,380	9,007,640	13,700,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	1,814,400	1,814,400	2,007,400	1,858,400	1,191,000
合 計		70,496,400	66,482,650	65,009,780	62,884,688	67,853,963
イ 支出	人件費	28,812,066	32,131,937	33,032,410	35,505,400	37,119,000
	委託料 ( )内は総支出額 に占める委託料の割合	3,235,172 (5.3%)	3,397,120 (5.4%)	3,155,160 (5.0%)	3,397,188 (5.3%)	4,608,000 (6.8%)
	修繕費	2,084,388	2,539,749	2,558,734	1,949,919	1,510,000
	光熱水費	16,604,298	16,631,951	15,538,360	14,589,713	16,900,000
	その他経費	10,311,663	7,797,423	8,243,925	8,093,380	7,716,963
合 計		61,047,587	62,498,180	62,528,589	63,535,600	67,853,963
利用者一人当たりの支出額		750	854	978	1,182	—
ウ 収支差額		9,448,813	3,984,470	2,481,191	-650,912	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	利用料金収入は利用者数の減に伴い前年度比約18%減となった。支出については、賃金上昇等により人件費が増加しているが、安全確保の観点から、監視員確保のためにやむを得ないと考えられる。 ※令和2年度については4月1日時点の予算
----------	--

## ■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	300,000	195,000	193,000	44,000	300,000
イ 支出	854,000	819,000	774,000	603,000	626,000
ウ 収支差額	-554,000	-624,000	-581,000	-559,000	-326,000

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

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

カ 参加者数(人)	1,699	2,424	2,076	1,576	
-----------	-------	-------	-------	-------	--

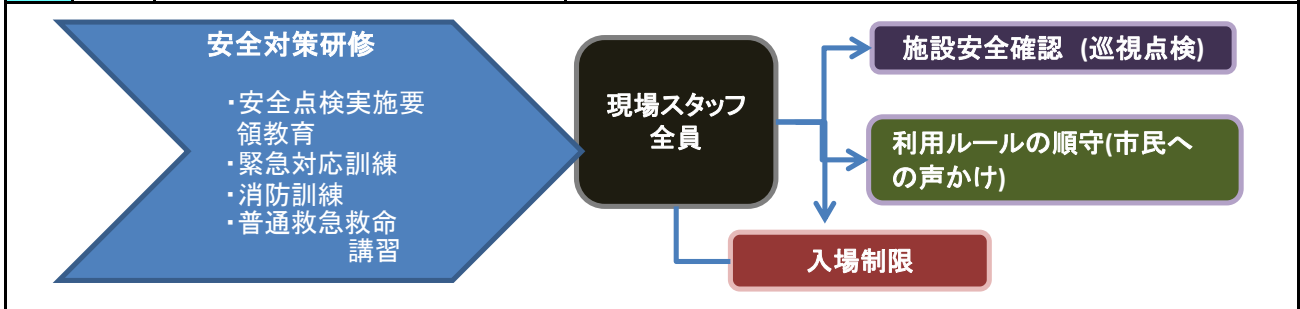
主な自主事業	おしごと(ライフガード)体験、オリンピッククリニック、子ども水泳教室、アヒルプール、宝探し等
--------	--

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となっており、利用者数の減少が主な原因だと考えられる。 ※令和2年度については4月1日時点の予算
----------	--

### 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) 管理瑕疵に係らない緊急搬送が1件あり ※目標未達成時は詳細な原因分析 ※プールサイド脇のスロープの手すりに捕まって立っていた利用者が不意に手すりを離してしまったことにより転倒したもの。



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。
-----------------------	---

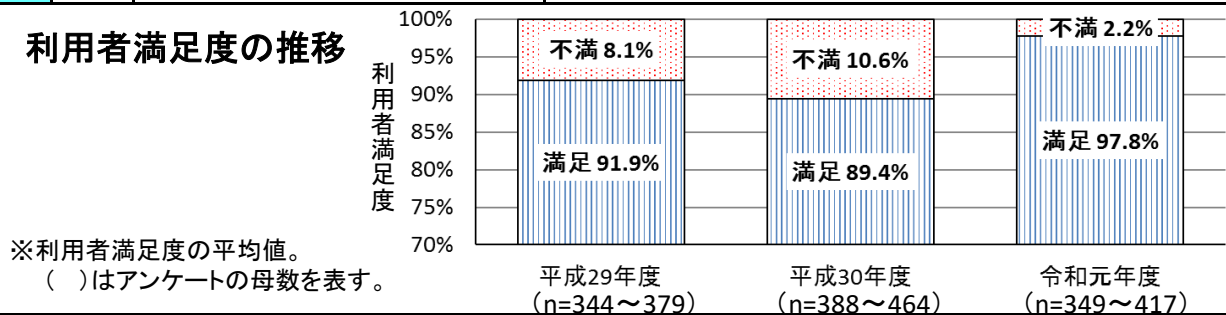
評価等	指定管理者の自己評価		市の評価
	評価	B	B
	具体的な理由	利用者の危険行為に対し、ポップや声掛けによる周知、また必要に応じて口頭注意を行い、当社に起因する事故件数はゼロであったが、転倒による救急搬送が1件発生した。	アンケートにおいて、監視に関して評価する意見が見られた。転倒による救急搬送が1件発生したが、適切な対応が取られた。
対応策等	転倒の要因となったスロープ等、利用者が入らない様にコーンを設置し、同様の事故防止に努めるほか、予期せぬ事故が発生する事を想定し、対策を講じます。	職員による管理運営状況の現場立会を随時実施し、利用者の安全確保に向けて引き続き指導を行っていく。	

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めざすため
	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	98%	(分析) 数値が大きく上昇しており、特に金岡公園プールの満足度向上が顕著であった。自由記述欄には管理責任者を始めとしたスタッフへの好意的な意見が多く、それが満足感として数値に反映されたものと考えられる。 ※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。

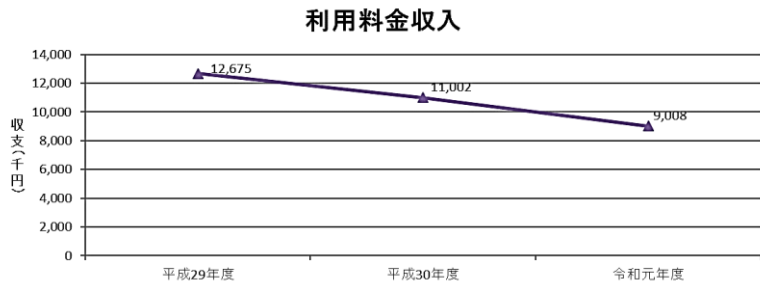
評価等	指定管理者の自己評価		市の評価		
	評価	B		A	
	具体的な理由	施設の安全面に対する利用者への周知が徹底できたことで、安心して子どもを利用させられる等の評価をいただくことができた。一方で売店の価格面・清掃面については、改善の必要がある。		従業員に対する満足度が特に高かった。気持ち良い挨拶など、活気のある雰囲気作りを行っていたことが理由だと考えられ、評価できる。一方で、売店の価格や品揃えに関して意見を頂くことがあった。	
対応策等	軽微な施設修繕については当社技術社員にて実施していく。売店の運営については委託先企業と営業内容について精査し対応する。トイレや更衣室清掃については認識を再度改めて指導を行う。		引き続き水準の高い従業員教育を行うとともに、売店については委託先変更も踏まえた検討、清掃については求める水準を設定しスタッフ間で共有するなど、それぞれ改善に向けた取り組みを行う。		

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

(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めざすため
	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	9,007,640円	(分析) 台風等の影響で入場者数が減少しており、 ※目標未達成時は詳細な原因分析 利用料金収入は目標額に対して31%不足する結果となった。

利用料金収入の推移



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、監視員確保のためにやむを得ないものであった。

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	C		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）及び遊具等のある他施設に対しての対策が取れていなかったことが理由であると考え。	天候不良や、レジャーの多様化などの外的要因に加え、自主事業によるイベント等のPRが十分でないことなどが原因であると考えられる。		
対応策等	年々雇用者の賃金水準が増加していくため、人件費や募集費の増加が今後予想されるが、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く。	自主事業を含めた宣伝方法の工夫など、実現可能な対策案について、指定管理者と市とで検討を行う。なお検討を行うにあたっては、感染症対策を十分に考慮したものとする。			

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