

堺市指定管理者評価表

(評価対象期間 : 令和2年4月1日 から 令和3年3月31日 まで)

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	
(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	
<ul style="list-style-type: none">・ スポーツ施設・温浴施設の管理・運営・ スポーツ教室の経営・ スポーツ用具・用品の販売及びレンタル・ 上記に附带又は関連する一切の業務	
(7) 施設分類	(8) 有料施設の有無
スポーツ・レクリエーション施設	有 (利用料金制)
(9) 選定方法(公募・非公募の別)	
公募	
(10) 主な利用者	(11) 市内における受益対象者数
市民	不特定多数
(12) 近隣の類似施設	
「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」「1STARイオンそよら新金岡店内」	

2 管理運営状況

(1) 適正な管理運営の確保

ア 取組状況

平等利用、安全確保、個人情報の保護等	<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス、リスクマネジメント並びに個人情報保護などのテーマについては、社外研修・講習(堺市主催のものを含む)を受講させ、幅広い知識を習得できるよう配慮している。なお、入会申込書等の個人情報は、施錠し厳正に管理している。 ・安全対策、事故対応研修を毎月のミーティング時に実施している。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	<p>人員配置については、協定書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。毎日の朝礼や月1回のミーティング等において、施設運営や顧客サービスの上で必要な情報の共有化、基本姿勢の伝達を行っている。</p>
施設の設置目的に沿った事業の実施	<p>年度事業計画で企画した事業については、施設の休館や開館時間短縮、コロナ感染予防の観点から、予定していた多くのイベントが開催できない状況であったが、前年同様にジュニアサッカー、ベビースイミング、マンツーマントレーニング、それぞれの体験会など、実施可能なものは感染予防対策を行い実施した。</p>
その他特筆すべき取組	<p>運営スタッフ以外の委託事業者従業員に対しても、法令遵守の徹底や利用者との日頃の接触機会等における教育(人権研修を含む)を実施することにより、利用者へのサービスや安全確保に最大限の注意を払い、誠実に業務を執行するよう指示している。</p>

イ 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が、「フィットネス関連施設における新型コロナウイルス感染拡大対応ガイドライン(一般社団法人日本フィットネス産業協会)」に基づき対策することにより、適切な運営に努めた。

(2) 利用者サービスの向上

ア 利用状況

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
指定管理者名	さかいウェルネス株式会社	さかいウェルネス株式会社	株式会社オージースポーツ	株式会社オージースポーツ	株式会社オージースポーツ
利用者数(単位:人)	533,144	567,770	511,311	348,490	—
稼働率(単位:%)	64.3	62.8	57.4	56.9	—
利用者満足度(単位:%)	72.6	75.0	73.8	74.4	—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進	<p>既存会員からの紹介キャンペーンを実施し、新規会員の獲得に努めた。また、体組成分測定と短期減量イベントの実施により、運動の動機づけを行うことで定期会員数の維持に努めた。</p>
意見・苦情・要望等への対応	<p>利用者からのご意見をもとに安全対策として、実際に利用方法及び導線を観察し、備品の配置や設置場所、出入口等の変更を行った。</p>
その他特筆すべき取組	<p>スイミングスクールにおいて、WEBでの振替システムを導入し、出欠や振替の手続きについて利便性を向上させた。</p>

ウ 市による状況分析

・利用者意見では、コロナ予防対策に関連するものが多数あり、物理的な感染予防対策に加え、会話制限、密の回避などの利用者への声掛けや注意喚起などを積極的に実施し、意見を反映させていた。
 ・近隣競合店舗の影響及び臨時休館や時短営業により、利用者数は昨年度を下回ったが、休館日中にスクールの生徒へのフォロー連絡によって退会の抑制を行い、在籍数の減少を最小限に留めた。

2 管理運営状況

(3) 収支

ア 収支状況

(単位:円)

■ 指定管理業務

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度 (予算)
指定管理者名		さかいウェルネス株式会社	さかいウェルネス株式会社	株式会社オージースポーツ	株式会社オージースポーツ	株式会社オージースポーツ
収入	指定管理料	0	0	0	0	0
	利用料金	312,696,394	310,033,808	271,682,407	172,605,901	196,519,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他	46,339,000	46,339,000	74,127,000	140,254,253	81,913,000
合 計		359,035,394	356,372,808	345,809,407	312,860,154	278,432,000
支出	人件費	12,486,643	12,215,978	110,795,661	107,829,058	105,606,000
	委託料	225,558,000	222,853,680	86,767,834	62,697,450	70,481,000
	総支出額に占める 委託料の割合	55.8%	55.4%	22.4%	18.5%	19.9%
	修繕費	12,299,000	9,896,102	13,951,137	20,135,903	13,389,000
	光熱水費	109,256,000	119,735,955	112,720,309	90,142,450	119,687,000
	その他	44,960,013	37,368,500	63,384,707	57,637,490	44,590,000
合 計		404,559,656	402,070,215	387,619,648	338,442,351	353,753,000
収支差額		-45,524,262	-45,697,407	-41,810,241	-25,582,197	-75,321,000
(市への納付金の額)		0	0	3,240,000	3,240,000	3,240,000
(徴収委託の場合の徴収額)		—	—	—	—	—

■ 自主事業 (有)

(単位:円)

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度 (予算)
収入	133,254,990	140,561,941	169,503,164	117,806,950	173,291,000
支出	106,777,536	110,373,345	164,753,495	136,627,402	165,053,000
収支差額	26,477,454	30,188,596	4,749,669	-18,820,452	8,238,000
(市への納付金の額)	—	—	—	—	—

イ 取組状況

経費の縮減、経理事務	その他収入には、市の休館等指示による減収に対して市が支払った67,564,000円(令和元年度分25,466,000円、令和2年度分42,098,000円)及び感染拡大防止に要する経費として市が支払った1,701,738円を含む。
------------	---

ウ 市による状況分析

市からの施設の休館及び開館時間の短縮の指示により、利用者数が約32%減少したため、利用料金収入が約36%減少した。なお、蒸気配管に係る故障や浴槽、プール等の循環器系の故障など運営に影響を及ぼす可能性のある修繕を実施したため、修繕費が増加した。また、自主事業のスクール等の収入も減少し、収支差額がマイナスとなったが、ペーパーレス化と運営の効率化で支出抑制を行った。

3 目標管理、総合評価

(1) 目標管理

ア 仕様書で定める目標の達成状況

■ 適正な管理運営の確保

指標	目標	実績
有責事故発生件数	0件	0件

■ 利用者サービスの向上

指標	目標	実績
スポーツ教室事業参加者数	前年度比2%増(74,622名)	61,121名

■ 収支

指標	目標	実績
利用料金収入	各年度392,000千円以上	243,594千円

イ 市による状況分析

近隣競合店舗の更なる増加の影響に加えて、市からの指示による施設の休館が計54日、開館時間の短縮が計38日生じたことにより、スポーツ教室参加者数や利用料金収入は目標に届かなかったが、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おり、事故等が発生した際にも迅速かつ適切に対応できている。

(2) 総合評価

目標の達成状況のほか、管理運営状況も含め、以下の評価基準により総合的に評価を行う。

	指定管理者	所管課
評価	B	B
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> 施設の休館や時間短縮営業等が大きく影響し、目標の数値を下回る結果となったが、少しでも運動を楽しんでいただくために、クラスターを出さないよう、多くの工夫を行い運営を行った。 更衣ロッカーの50%間引や浴室洗い場制限等、また利用を自粛される会員がいつでも安心して利用再開ができるよう、特別休会制度を設けた。 	<ul style="list-style-type: none"> 目標自体は達成できなかったが、感染対策の徹底により利用者にコロナ禍でも安心して運動できる場を提供した。 自主事業でのレッスンにおいて、密を避けるため予約方法や待機場所の工夫、ロッカー等の間引きなど、状況に応じて迅速に対応していた。
今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> 各エリア(プール、スタジオ、ジム、浴室)においてウィズコロナに対応するための方法を構築する。 スタジオレッスンのWEB予約システムや利用者数の見える化により利用者満足度のさらなる向上を図る。 	引き続き、利用者の安全確保に努めるとともに、利用者の意見を反映させた新たな取組の実施により、新規利用者の獲得と利用者の満足度向上に資する取組を期待する。

評価基準	A	仕様書で求める目標や水準を上回る管理運営がなされ、優良であるもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の管理運営がなされ、適正であるもの
	C	管理運営が仕様書で求める目標や水準を下回っており、努力が必要であるもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要であるもの