

令和元年度 門真市立総合体育館指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】：平成30年度

1. 総則

指定管理者	コナミスポーツ・近鉄ビルサービスグループ
事業期間	平成29年1月18日～令和4年3月31日
管理体制	統括責任者1名、副統括責任者(トレーニング室責任者)1名、受付責任者1名、維持管理業務責任者1名、受付職員1名、トレーニングルーム職員1名、清掃業務責任者1名、清掃業務職員2名、設備職員2～3名巡回(1回/月)
職員の勤務状況	支配人 梅下寛

2. 施設のサービス水準

(1) 事業達成度の分析・評価

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
運営業務	開館日・時間	開館時間、午前9時から午後9時 休館日は12月29日から翌年の1月3日までの日とする 但し、指定管理が特に必要と認めるときには、委員会の承認を受けて休館日に開館し、又は臨時に休館することが可能	基本的には、市条例に準じて運用 教育委員会の指示・要請により開館前15分から60分に開館する場合有	平成30年7月8日(日)～8月12日(日)に実施した「利用者向けアンケート」の集計結果から、76%の方が現状通り(開館9時～閉館21時)への支持を受けました
	受付・案内	誰もが安心して施設を利用できるように、CPR・AED操作研修を、全職員が定期的を受講	コナミスポーツクラブ古川橋に設置している訓練専用機材を用いて研修を行い、有事即応体制を維持	昨年度同様に、重大事故は未発生でしたが今後も引き続き有事即応体制を図り利用者の安全確保に努めます
	料金設定	市の条例に基づき徴収	市条例並びに会計基準に則り、適正に徴収	市条例並びに会計基準に則り、適正に徴収しました
	広報・宣伝	分かりやすいパンフレットを作成し、常時配布できるようにするとともに、ホームページを開設し施設案内を行う他、自主事業の情報発信により利用者への適切な情報提供を行う	独自のホームページを継続的に活用し、チラシの配布、リーフレット・パンフレットの作成等、様々な広報媒体と連動し施設の認知度向上並びに利用者拡大に努めた	施設の認知度向上のみならず利用目的、用途の訴求により、現在登録件数2,975件(個人2,631件、団体344件)を獲得しました また、自主事業の提供という点でコース型スポーツ教室の展開を図り3月末現在で31教室313名に登録者頂きました

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
施設維持管理業務	清掃・保守点検	自家用電気工作物、消防設備、昇降機、監視盤、熱源設備、設備全般の点検(メーカー等による保守点検)の他、月1回の巡回点検による維持管理を行う また、日常清掃・定期清掃を行う 樹木への防虫薬剤散布及び剪定作業を効果的に実施	予め仕様書で定められた法定点検を含む所定の検査・保守管理を確実に 行い、万が一異常・不良が発生した際には、専門業者へ連携対応を行い 毎年度の作業報告書に準じて実施 防虫薬剤散布を実施(2回/6・11月) 事業計画に準じて清掃作業を実施	定期清掃に関しては、閉館後の作業(21:00～翌朝)にて対応しました
	修繕	経常的な修繕の額として、年額1,000千円(消費税及び地方消費税を含まない)を指定管理料に含むこととするが、過不足があった場合は、協議の上、年度毎に精算を実施	全件瑕疵対応のため修繕費用未発生 但し、2Fランニングコースへの雨漏り、メイン・サブアリーナのLED照明不点灯事象が断続的に発生し、応急処置に終始しているため抜本的な対策待ちの状況	修繕案件は未発生でしたが、今後も「安全・清潔・快適」な施設環境維持に努めます

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
施設利用等許可業務	利用者数・利用料金	年間利用者数12万人 利用料金収入の精算基準額14,953千円(税込)	年間利用者数 122,190人 利用料金収入額14,288千円(税込)	年間利用者数は目標の12万人を達成することができましたが、積算基準額に対しては665千円未達成にて着地致しました 次年度は、更に年間利用者数13万人及び利用料収入は当初積算基準額14,953千円の達成を目標とします
	利用率	利用率の向上を図る (数値目標なし)	今年度/前年度 メインアリーナ 76%/57% サブアリーナ 88%/73% 多目的スタジオ 82%/72% 柔道場 34%/25% 剣道場 65%/42% 会議室1 13%/7% 会議室2 15%/9% クラブハウス 13%/8% 研修室 8%/6%	総じて前年を大きく上回る利用率とする一方で、会議室等付帯居室の低い利用率を継続課題とする



項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
自主事業	子供対象	門真市の次世代を担う世代とその両親がふれあう機会として、親子参加型プログラム「親子ふれあい体操」「かけっこ教室」を開催	コーディネーション、チアダンス、バドミントン、フットサル、バスケットボール、キッズダンス、体操教室の展開を行い、「かどま市春季スポ・レクフェスティバル」では、大阪エヴェッサのスクールイベントを実施し40名を集客	15教室129名の登録者（前年+2教室+59名）を獲得しました 次年度は、従来の大人向け教室に加え「子ども卓球教室」の展開を図ります
	若年層対象	健康維持・ストレス発散等を目的に、「レスミルズプログラム」「ダイエット教室」「体幹トレーニング」「シンプリーヨガ教室」等を開催	「シンプリーヨガ」を継続展開	2教室23名の登録者を維持しました 来年度は、プログラムを一新し「ピラティストレーニング」「リズムエアロ&ストレッチ」を新規導入致します
	中高年対象	「肩こり腰痛予防教室」「気功・太極拳教室」等を実施	「バドミントン」「卓球」「コアカロス」「メガダンス」「チューブ&ストレッチ」を継続展開するとともに、「バランスボール」「ボディコンバット」教室を新規導入	10教室124名（前年+1教室+48名）の登録者を獲得 次年度は「卓球」の拡大に加え門真市バウンズテニス協会と連携し「バウンズテニス教室」を新規導入致します
	高齢者対象	NPO法人ボディアライアンスと連携にて「健康運動教室」を開催	「健康体操」「ろっ骨エクササイズカキラ」及び「バランスコーディネーション」を展開	4教室37名（前年+6名）の登録者を獲得しました 次年度は更に「元気はつらつ体操」を新規導入し高齢者の更なる健康維持、向上に貢献致します

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
その他	「体育館設置目的」実現に向けた「活動方針」に準じた取り組み	「門真はすねクラブ／総合型地域スポーツクラブ」との密接な連携	「誰でも気軽に参加できる」という総合型地域スポーツクラブの理念に副うべく、門真はすねクラブ（事務局長）の自主事業実施における施設の予約時期や減免等々の対応に関して、各種イベントを含め良好な連携に努め門真市民の一人ひとりがスポーツに親しめる環境の後押しを実施	引き続き「子ども運動遊び教室」「ドッジボール」や「カローリング」を含むニュースポーツのみならず、障がい者スポーツである「風船バレー」等々を展開し昨年度実施件数42件に対して62件実施しました 3月3日開催の「第2回かどま市春季スポ・レクフェスティバル」では、ラグビーワールドカップを見据えてトップアスリートイベント「ラグビー体験／近鉄ライナーズ」「バスケットボール体験／大阪エヴェッサ」のほかKSC古川橋を外部会場として「プール+お風呂体験」等を展開し552名参加頂きました
	職員研修	当施設内のみならずコナミススポーツクラブ古川橋を活用したOJT・OFFJT研修を都度実施	〈当施設〉 接客接遇・金銭管理・運動指導等実施 〈コナミススポーツクラブ古川橋〉 CPR&AED研修を継続実施	昨年度同様に、有責事故、重大クレームともに未発生ながらも、スキル、知識の向上及び即応力強化に努めます
	個人情報保護	プライバシーマーク取得企業として、厳重な管理を行う	全職員に対し継続的に個人情報保護理解度テストおよび施設内の個人情報保護管理の確認を実施	全18名職員へのコンプライアンス遵守の指導及び理解状況の確認を行いました
	情報公開	市条例等に準じた情報公開に対応	情報公開請求無し	引き続き、関連する門真市の条例等に準じて情報公開に対応いたします
	緊急対応	防犯・防災・安全対策	毎月17日を「安全の日」と定め安全研修や施設・設備・備品等の点検を実施し、全ての市民の方が安全に利用できる体制の維持、向上に努め、特に「大阪北部地震 2018. 6. 18」や「台風21号 2018. 9. 4」等度重なる災害に見舞われましたが、何れも即応し得た	「予防第一の原則」に基づき、有事即応体制に努めました

事業達成度評価 コメント

平成30年度は、昨年度以上に施設設置目的である「誰もが身近に利用しやすい生涯スポーツ推進拠点」の具現化を基軸に諸活動を実施することにより、スポーツ・文化を通じたまちづくりメンバーとして「私たちのまちに、こんな施設があって良かった！」と地域の方々に誇りに思ってもらえることができたかと考えます。  
次年度においても、更に総合型地域スポーツクラブ「門真はすねクラブ」と手を携えて更なる『健康都市、門真市』に貢献できるようスタッフ力を結集いたします。

事業達成度評価



凡例：事業達成度評価の区分

- A：協定事項等に定める水準を上回っている
- B：協定事項等に定める水準と同程度である
- C：協定事項等に定める水準を満たすことができなかった



(2) 利用者満足度の分析・評価

	項目	回答結果・対応状況		分析	
		実施方法 回答者数	フロント前に備え付けたアンケート回収箱により回答用紙を収集及び集約した…回答者数：155名		
1 利用者アンケート調査	施設・設備の充実度	満足 64名 41.3% やや満足 59名 38.1% 普通 25名 16.1% やや不満 2名 1.3% 不満 0名 0% (無回答 5名 3.2%)		「満足」の方が123名と全体の79%を占めており、概ね満足頂いていると判断 今後とも施設・設備の充実度を高め90%を目標とします	
	施設の利用のしやすさ	満足 60名 38.7% やや満足 51名 32.9% 普通 32名 20.7% やや不満 3名 1.9% 不満 1名 0.7% (無回答 8名 5.1%)		「満足」の方が111名と全体の72%を占めており、概ね満足頂いていると判断 今後とも施設の利用度向上に向け、館内サインの更なる工夫及び利用方法の明示に努め80%を目標とします	
	職員の対応・態度	満足 85名 54.8% やや満足 43名 27.8% 普通 9名 5.8% やや不満 0名 0% 不満 0名 0% (無回答 18名 11.6%)		「満足」の方が128名と全体の83%を占めており圧倒的な満足頂いていると判断 今後とも継続的に職員向け接客接遇研修を重ね100%へ挑戦いたします	
	利用料金	満足 67名 43.2% やや満足 43名 27.7% 普通 30名 19.4% やや不満 5名 3.2% 不満 2名 1.3% (無回答 8名 5.2%)		「満足」の方が110名と全体の71%を占めており満足頂いていると判断 今後とも継続的に職員向け接客接遇研修を重ね80%へ挑戦します	
	利用時間	満足 67名 43.2% やや満足 56名 36.1% 普通 24名 15.5% やや不満 2名 1.3% 不満 2名 1.3% (無回答 4名 2.6%)		「満足」の方が123名と全体の79%を占めており圧倒的な満足頂いていると判断 今後とも継続的に職員向け接客接遇研修を重ね90%へ挑戦いたします	
	実施事業の充実度	満足 25名 16.2% やや満足 36名 23.1% 普通 26名 16.7% やや不満 1名 0.6% 不満 0名 0% (無回答 67名 43.4%)		「無回答」の方が67名と全体の43%を占めており実施事業の「充実度」以前に「認知度」向上に課題があると判断 今後は、従来の認知媒体（広報、チラシ、チラシ等）の更なる内容の充実はもとより、新たな媒体の開拓により認知度向上に努めて参ります	
		主な意見・要望等の内容	対応状況等		
	2. 市民等からの意見・要望等	インドアのテニス教室を開催してほしい(H30.7.13)	「バウンドテニス/水曜日12:15~14:45」を新規導入いたしました		
トレーニングルームに腹筋を鍛えるマシンを増やしてほしい(H30.5.24)		居室スペース、マシンアソートを鑑み現状通りとしますが、ご自身のペース・強度で腹筋を含めた体幹部を集中的に鍛える「コアクロス/火曜日11:00~11:30」をおすすめしました			
ロッカー内のハンガーを増やしてほしい(H30.9.18)		フロントにてご用意いただき、都度貸出することと致しました			
ピラティス教室(H30.10.22)		「ピラティストレーニング/土曜9:45~10:45」を新規導入しました			
初めて施設を利用させて頂きましたが、電話・フロント対応ともとても親切、丁寧で気持ち良く利用できた(H31.3.4)		本お褒めの言葉を励みとして、スタッフ一同更なるサービスレベルの向上に努めて参ります			

利用者満足度評価 コメント

7月8日~8月12日にご来館頂いた方にアンケート協力頂き、155件の回答を集計しました。昨年度同様に「スタッフの対応・態度」が「大変良い」「良い」との高評価をいただきました。また、「開・閉館時間/9:00~21:00」「時間枠/3時間」「休館日」の設定については、概ね現状通りでご満足頂いていることを確認しました。引き続き、これを励みとして更に門真市民の方々の満足に繋がるよう全スタッフで取り組みます。

(3) 収支状況の分析・評価

収入の部

(単位：千円)

		予算額	実績額	実績 - 予算	備考
委託料		75,492	59,913	-15,579	
利用料金等	施設利用料	14,953	14,288	-665	
	事業収入	0	10,362	10,362	H30年3月末：200名/28教室 H31年3月末：313名/31教室 ※予算額には未計上
	雑入	1,277	1,216	-61	体験会、契約ロッカー、他
収入合計		91,722	85,779	-5,943	

支出の部

(単位：千円)

大項目	小項目	予算額	実績額	予算 - 実績	備考
人件費	給与費	25,671	26,245	-574	「賃金等」自主事業に係る講師料 (5,318千円)含む ※予算額には未計上
	福利厚生費	0	0	0	
	法定福利費	3,041	2,956	85	
	賃金等	2,976	6,617	-3,641	
事務費	印刷費	1,237	1,205	32	
	通信費	611	232	379	
	保険料	289	170	119	
	事務用品費	756	464	292	
	旅費交通費	37	30	7	
	賃借料	3,258	3,802	-544	
管理費	業務委託費	17,290	17,939	-649	「業務委託費」：清掃、保全費
	光熱水費	29,160	13,996	15,164	
	修繕費	1,080	0	1,080	
	燃料費	0	0	0	
物件費	備品購入費	210	0	210	
事業費	事業費	140	280	-140	
公租公課	租税公課	0	0	0	
その他	一般管理費	3,669	5,404	-1,735	施設の管理運営に係る本社部門の経費
支出合計		89,425	79,340	10,085	

収支（実績ベース）

85,779 - 79,340 = 6,439

収支状況評価コメント

収入面では、積算基準額未達成（-665千円）となりましたが、支出面においては、光熱水費を想定予算額内で留めること（15,164千円）ができたのに加えて、瑕疵期間内対応により修繕費（1,080千円）を発生することなく適正な会計処理のもと年度を締め括りましたので、令和元年5月31日に差し引き額（15,579千円）を門真市へ返還致しました。