

令和2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】：令和元年度

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 | 11月に1名異動/正規職員交代、5月に6名採用/非常勤、8月に障がい者1名採用/非常勤 年末年始の休館日等を除き、8:30～21:30の勤務時間帯(受付2名、トレーニング室1名)を交代制シフトにより職員を配置 ※始業前清掃は7:00～10:30の勤務時間帯に毎日3名配置 |

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、教育委員会(以下、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 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 | 令和元年12月8日(日)～28日(土)実施の「利用者向けアンケート」から78%(前年76%)の利用者に「現状(開館9時～閉館21時)に満足」との回答を得た |
| | 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、全職員が定期的に受講 | 全職員が公益財団法人日本体育施設協会の資格認定によるAEDの取扱いを含む救急手当に関する講習を受講し資格習得の後、定期的に資格更新研修を受けることにより有事即応体制を維持 | 重大事故・有責事故共に未発生 引き続き「予防第一」を心がけるとともに、有事即応体制を維持することにより利用者の安全確保に努める |
| | 料金設定 | 門真市立総合体育館条例に基づき徴収 | 市条例並びに会計基準に則り、適正に徴収(還付を含む) | 市条例や会計基準に則り適正に徴収した 新型コロナウイルス感染症対策(以下、コロナ)に伴う臨時休館期間中の利用料金についても適正に対応した |
| | 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 | 施設のホームページをリニューアルし(9月)、「広報かどま」と連動してオリジナルチラシの配布、リーフレット・パンフレット作成(7月)、配布等により施設の認知度向上並びに利用者の拡大に努めた | 施設の設置目的に準じ施設利用者や新たな利用者発掘の為に販促媒体の投入を行うが、年度締めくくりの「第3回かどま市春季スポ・レクフェスティバル」はコロナの影響により開催を見送る |

| 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 | 仕様書で定めた法定点検を含む所定の検査・保守管理並びに定期清掃等を完遂し、異常・不良が発生した際には、専門業者との連携対応を行い毎月の作業報告書に準じて実施した 防虫薬剤散布を実施（2回/6・10月） | 始業前清掃（7:00～10:30）に加えて年間4回営業時間が18:00～21:00に短縮される日（6・9・12・3月の第2火曜日）に床面洗浄ワックスやボールプールのメンテナンスを行い、コロナによる臨時休館中（3/5～31）には、職員主体の清掃メンテナンス（ペリメーターファン72カ所、武道場天井、外周植栽等）を実施した また、設備点検においても当初の年度計画に準じて実施し、施設利用者へ「安全・清潔・快適」な環境を提供した |
| | 修繕 | 経常的な修繕の額として、年額1,090千円（消費税及び地方消費税を含む）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 | 安全確保を最優先に不具合個所の発見及び早期改善対応に努めた また、建物施行業者によるメインアリーナ及びサブアリーナ天井の「雨漏り・LED照明不点灯」改善工事が行われ完了は次年度へ持ち越す | 経常的な修繕案件として4件（557千円）発生し全て年度内に改善した 未使用の修繕額（533千円）は、市へ適正に返還した |

| 項目 | 内容 | 協定事項等 | 実施状況（実績値等） | 達成度分析 |
|-----------|-----------|---|---|---|
| 施設利用等許可業務 | 利用者数・利用料金 | 年間利用者数目標：13万人 利用料金収入予算額：14,953千円（税込） | 年間利用者数 118,530人 利用料金収入額14,551千円（税込） | コロナに伴う臨時休館（3/5～3/31）の影響により、年間利用者数目標、利用料金予算額ともに未達成にて着地した |
| | 利用率 | 利用率の向上を図る （目標：前年度増） | 平成31年度/30年度/29年度 メインアリーナ 82%/76%/57% サブアリーナ 90%/88%/73% 多目的スタジオ 83%/82%/72% 柔道場 48%/34%/25% 剣道場 67%/65%/42% 会議室1 12%/13%/7% 会議室2 19%/15%/9% クラブハウス 14%/13%/8% 研修室 8%/8%/6% | 総じて利用率は年次上昇傾向 会議室等居室の稼働率向上は、引き続き課題とする |

| 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 | 従来のチアダンス、バドミントン、バスケットボール、キッズダンス、体操教室の展開に加えて、卓球教室を新規導入すると共に、オリンピックメダリスト（エリック・ワイナイナ）の指導による「親子で走り方教室」を開催（7/30） | 10教室81名の登録者を獲得した84組173名が「親子で走り方教室」に参加した |
| | 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」「シンプルヨガ教室」等を開催 | 参加者ニーズに対応し「シンプルヨガ」から「ピラティストレーニング・リズムエアロ&ストレッチ」へ、さらに1月から「オリジナルケア・初級エアロ」へと教室転換を図る | 2教室29名の登録者を獲得した次年度は、足腰にやさしい畳の上での「素足でエアロ」を新規導入予定 |
| | 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 | 「卓球」の拡大（3→5教室）に加えて、門真市バウンドテニス協会と連携した「バウンドテニス」や「太極拳」「ハワイアンフラ」「楽しくヨガ」を順次新規導入した | 17教室214名の登録者を獲得した次年度は、参加者ニーズが高まりつつある「ピラティス」のバリエーション拡大を予定 |
| | 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」に加えて「元気はつつ体操」を新規導入 | 4教室44名の登録者を獲得した次年度は、「さわやか健康体操／火曜日」を増設予定 |

| 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 | 地域スポーツの振興を柱に地域の活性化等幅広い活動を目的とし、子どもから高齢者や障がいのある方々を対象として生涯スポーツの振興等に取り組む「門真はすねクラブ」の賛助会員として加盟し（5月）、より強固な連携体制を構築した 更に、スポーツ庁の補助事業として地域医療機関と連携して市が推進した「運動・スポーツ習慣化促進事業」を担当した認定トレーナーを門真はすねクラブの賛助会員へ紹介加盟することにより後継事業の道筋を作った また、「門真市生涯スポーツ推進協議会」活動と並行して、門真市体育協会との連携により市民総体へのサポートのみならず同協会が主催する健康イベントへの協力を行った | 総合型スポーツクラブ関連事業としては、障がい者スポーツである「風船バレー」をメインに当初25件計画していましたが、選挙（7月）及びコロナ（3月）の影響により23件の実施となる ラグビーワールドカップ2019の盛り上がり門真の地で再燃すべくトップアスリートイベントを準備していた「第3回かどま市春季スポーツフェスティバル 3/8予定」は、コロナの影響で次年度に持ち越す |
| | 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 | 新規採用時の接客接遇・金銭管理・AED & CPR研修は当然のことながら、全職員が基礎ライセンスに応じて順次ステップアップに努めた | 有責事故及び重大クレームともに未発生 引き続き更なる利用者満足に繋がるよう取り組む |
| | 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 | 定期的に個人情報保護理解度テスト等を実施した | 継続的にコンプライアンス遵守関連の教育を実施する |
| | 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 | 継続して関連する市の諸条例に準じて、適正な対応に努める |
| | 緊急対応 | 防犯・防災・安全対策 | 毎月17日の「安全の日」に安全研修や施設・設備・備品等の点検を実施し、施設利用者のみならず、地震、台風及びコロナ等の有事発生に備えて市の主管部署（危機管理課、健康増進課等）と連携のもと地域の「防災拠点」として即応し得る体制維持に努めた | 「予防第一」の原則に加えて、予め多種多様な有事を想定して個々の事象に即応し得る体制維持を図る |

事業達成度評価 コメント

平成31年度は、「利用料収入」は前年度を上回ったが（+263千円）、「年間利用者数」はコロナの影響により前年を下回る結果（-3,660人）となった
しかしながら、オリンピックメダリストイベントを始め、門真市体育協会の後援を受けて開催した卓球イベント等を展開することにより、多くの市民の方々に喜んで頂いた
また、門真はすねクラブの賛助会員に加盟すると共に他者紹介を行い更なる連携に努めた

事業達成度評価

A

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 |
|----------------------------------|-----------------|---|-------|---|
| 1 利用者アンケート調査 | 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：129名 | | |
| | 施設・設備の充実度 | 満足 35名 27.1% やや満足 50名 38.8% 普通 34名 26.4% やや不満 4名 3.1% 不満 0名 0% (無回答 6名 4.6%) | | 「満足／やや満足含む」の方が85名と全体の3分の2を占め、大半が満足頂いていると判断 今後とも、定期設備、機器点検の実施により「安全、清潔、快適」な施設・設備運営に努める |
| | 施設の利用のしやすさ | 満足 31名 24.0% やや満足 55名 42.6% 普通 35名 27.2% やや不満 0名 0% 不満 0名 0% (無回答 8名 6.2%) | | 「満足／やや満足含む」の方が86名と全体の3分の2を占め、大半が満足頂いていると判断 コロナ対策と並行して、利便性の向上を図る |
| | 職員の対応・態度 | 満足 46名 35.7% やや満足 56名 43.4% 普通 11名 8.5% やや不満 0名 0% 不満 0名 0% (無回答 16名 12.4%) | | 「満足／やや満足含む」の方が102名と全体の79%を占めており、概ね満足頂いていると判断 引き続き、接客接遇研修の実施によりホスピタリティ溢れるスタッフの育成に努める |
| | 利用料金 | 満足 38名 29.5% やや満足 43名 33.2% 普通 38名 29.5% やや不満 1名 0.8% 不満 0名 0% (無回答 9名 7.0%) | | 「満足」の方が81名と全体の63%を占めており大半が満足頂いていると判断 引き続き、更なるサービスレベルの向上により、「コストパフォーマンス」を感じていただける施設運営に努める |
| | 利用時間 | 満足 38名 29.5% やや満足 63名 48.8% 普通 21名 16.3% やや不満 0名 0.0% 不満 0名 0% (無回答 7名 5.4%) | | 「満足」の方が101名と全体の78%を占めており概ね満足頂いていると判断 今後とも既存の開閉館時間並びに時間枠において、「価値ある時間」を過ごしていただけるよう努める |
| | 実施事業の充実度 | 満足 19名 14.7% やや満足 23名 17.8% 普通 24名 18.6% やや不満 0名 0% 不満 0名 0% (無回答 63名 48.9%) | | 「無回答」の方が63名と全体の約半数を占めており、実施事業の「充実度」向上のみならず、諸販促手法の見直しにより「認知度」拡大を図り実施事業の参加者増に努める |
| | 2. 市民等からの意見・要望等 | 主な意見・要望等の内容 | 対応状況等 | |
| ウォーキング・ランニング教室をしてほしい | | オリンピックメダリストであるエリック・ワイナイナを講師に迎え「親子で走り方教室 7/30」を開催した | | |
| 心肺持久力強化を図ることができるエアロを導入して欲しい | | 1月からコース型スポーツ教室（有料）として「初級エアロ」を新規導入した | | |
| ロッカールーム内シューズ履き禁止を徹底してほしい | | 男女ロッカールーム出入口へ「素足でご利用下さい」POPを掲示した | | |
| サブアリーナに設置している遮光スクリーンの隙間からの外光が眩しい | | 同居室に於けるスポーツ種目の特性を鑑み、現状通りの利用とした | | |
| 親切に対応してくれるので安心してトレーニングルームに来れる | | 職員一同、本お褒めの言葉を励みとして更なるサービスレベルの向上に努める | | |

利用者満足度評価 コメント

12月8日～12月28日の期間において、利用者にアンケート協力をいただき129件の回答を集計した
 例年同様に「職員の対応・態度」に関しては概ね「満足・やや満足」との評価を受け、「施設・設備の充実度」「施設の利用のしやすさ」及び「利用料金・時間」ともに6割を超える方々に、満足頂いていることを確認した
 引き続き、本結果に甘んじることなく当施設が「誰もが気軽に利用しやすい生涯スポーツ推進拠点」として門真市民の方々にご支持を受け続けるよう努力を重ねる

(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 | 61,081 | -14,411 | |
| 利用料金等 | 施設利用料 | 15,252 | 14,551 | -701 | |
| | 事業収入 | | 9,858 | 9,858 | 平成31年3月末：313名/31教室 令和2年3月末：368名/33教室 ※予算額には未計上 |
| | 雑入 | 1,340 | 1,686 | 346 | |
| 収入合計 | | 92,084 | 87,176 | -4,908 | |

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 | 31,507 | -5,836 | 「賃金等」自主事業に係る講師料 (4,646千円)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 | 3,528 | -487 | |
| | 賃金等 | 3,445 | 5,835 | -2,390 | |
| 事務費 | 印刷費 | 1,095 | 932 | 163 | |
| | 通信費 | 611 | 225 | 386 | |
| | 保険料 | 295 | 153 | 142 | |
| | 事務用品費 | 771 | 418 | 353 | |
| | 旅費交通費 | 37 | 22 | 15 | |
| | 賃借料 | 3,075 | 3,837 | -762 | |
| 管理費 | 業務委託費 | 17,506 | 18,105 | -599 | |
| | 光熱水費 | 29,160 | 11,433 | 17,727 | |
| | 修繕費 | 1,090 | 557 | 533 | |
| | 燃料費 | 0 | 0 | 0 | |
| 物件費 | 備品購入費 | 210 | 0 | 210 | |
| 事業費 | 事業費 | 140 | 275 | -135 | |
| 公租公課 | 租税公課 | 0 | 4 | -4 | |
| 一般管理費 | 管理費 | 3,683 | 4,251 | -568 | 施設の管理運営に係る本社経費 |
| 支出合計 | | 89,830 | 81,082 | 8,748 | |

収支（実績ベース）

87,176 - 81,082 = 6,094

収支状況評価コメント

収入面では、契約スキームの変更により委託料が予算額を下回り、また、コロナ対策に伴う臨時休館（3/5～31）の影響により「施設利用料」が予算額未達成となる
 支出面では、2年連続で大阪府の最低賃金に変更されたことや職員配置の見直し等を行い給与費が増大した また、施設創設3年目にして修繕費を計上した