

## 令和3年度 指定管理者年度評価シート

## 1 基本情報

施設名称	大阪市立此花屋内プール
施設所管課・担当	環境局総務部施設管理課 担当 大脇
条例上の設置目的	廃棄物の焼却処理に伴い発生する熱エネルギーを活用した水泳等の場を提供し、又は当該エネルギーの活用に関する知識の普及及び啓発を行うことにより、循環型社会の形成に関する市民の意識の高揚を図るとともに、市民の健康を増進することを目的とする。(大阪市立プール条例)
業務の概要	当該プール施設の設置目的を踏まえるとともに、経営手法や人材、技術力等に民間のノウハウを活用した運営を図り、市民ニーズに対応できる施設運営を行う。
成果指標	利用者数 / 利用者満足度
数値目標	100,000人以上 / 80%以上
指定管理者名	公益財団法人 フィットネス21事業団
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日(5年間)
評価対象期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日

## 2 管理運営の成果・実績

成果指標	利用者数	利用者満足度
数値目標	100,000	80%以上
年度実績	57,111	97.0%
達成率	57.1%	121.3%

## 利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	57,111	41,295	15,816
稼働率			

## 3 収支状況

収入		当年度	前年度	差異(実績-計画)	主な要因
業務代行料	実績	52,323,131	58,478,357	5,089,531	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う休業補償のため増額。
	計画	47,233,600	47,257,300		
利用料金収入	実績	14,556,800	10,832,850	-15,044,300	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う休館の影響のため減収。
	計画	29,601,100	29,024,400		
その他収入 (自主事業収入)	実績	28,012,272	18,382,797	-2,923,028	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う休館の影響のため減収。
	計画	30,935,300	30,443,300		
合計	実績	94,892,203	87,694,004	-12,877,797	
	計画	107,770,000	106,725,000		

支出		当年度	前年度	差異(実績-計画)	主な要因
人件費	実績	43,604,309	41,256,745	-9,245,691	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う休館の影響のため。
	計画	52,850,000	51,905,000		
物件費	実績	44,650,338	43,348,378	-3,709,662	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う休館の影響のため。
	計画	48,360,000	48,260,000		
その他事業費 (自主事業支出)	実績	6,192,565	6,464,996	-367,435	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策用消耗品等の経費支出、修繕計画外の不具合対応の支出が増加したため。
	計画	6,560,000	6,560,000		
合計	実績	94,447,212	91,070,119	-13,322,788	
	計画	107,770,000	106,725,000		

# 令和3年度 指定管理者年度評価シート

## 4 管理運営状況の評価（1次評価）

### (1) 成果指標の達成

評価項目	達成率	評価	特記事項
利用者数	57.1%	C	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う休館の影響のため。
利用者満足度	121.3%	S	令和3年11月～令和4年2月のアンケート結果

### (2) 市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
光熱水費の低減に向けた取り組みの実施	B	光熱水費に係る契約条件の見直し等による費用の削減。休館期間中の経費縮減を行った。

### (3) 管理運営の履行状況

評価項目	評価	特記事項
施設の設置目的の達成及びサービスの向上		
施設の管理運営	B	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策において、本市の指示に的確に対応し、適切な施設管理・運営を実施した。
事業計画の実施状況	B	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う休館有り。
施設の有効利用	B	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う休館有り。
社会的責任・市の施策との整合性	B	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策において、本市の指示に的確に対応し、適切な施設管理・運営を実施した。

## 5 利用者ニーズ・満足度等

<ul style="list-style-type: none"> <li>令和3年11月2日から令和4年2月13日に利用者アンケートを実施し、利用者満足度97%という高評価であった。</li> <li>職員の接客研修の充実を図るとともに、利用受付時や施設内巡回時に積極的にコミュニケーションを図り、利用者意見を反映することで施設の運営改善に取り組んでいる。</li> <li>アンケート結果や利用者の意見等をふまえ、プライベートレッスンや水泳ビデオクリニックのイベント実施やスタジオプログラム等の事業を充実を図るなどの事業展開を行った。</li> </ul>
---

## 6 外部専門家意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う休館、開館時間の短縮等のマイナス要因などの影響を受け、目標とする利用人数の確保ができなかったものの、収支規律を維持している点は高く評価ができる。また、利用者満足度が97%と高水準を維持されており、大阪市や各地域の取り組み協力を実施されている点も評価できる。</li> <li>引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けた対策等、利用者の安全・安心が確保される施設運営に努められるとともに、コロナ終息後の運営における収支の改善等を期待したい。</li> <li>利用者からの要望に応じて新規プログラムを実施するなど、事業の魅力を伝えようと努めている点が評価でき、そうした細やかで具体的な対応が高い利用者満足度につながっていると考えられる。</li> <li>無料体験や1日体験といったスポーツ実施のきっかけづくりを企図した取り組みも評価できるが、今後は取り組みの効果検証等も報告にて求めたい。</li> <li>年間利用者目標10万人を達成するため、SNSの活用などにより、一層の利用促進に努められたい。</li> </ul>
---

## 7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	B	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う休館のため利用者数の目標は未達成となったものの、利用者満足度80%以上については達成した。
市費の縮減	B	光熱水費等の経費削減を行い市費の縮減に努めた。
管理運営の履行状況	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策において、本市の指示に的確に対応し、適切な施設管理・運営を実施した。</li> <li>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う休館があったものの、開館期間中は、概ね本市の求める水準の事業対応が行われた。</li> </ul>
施設の設置目的の達成及びサービスの向上		
施設の管理運営		
事業計画の実施状況		
施設の有効利用		
社会的責任・市の施策との整合性		
総合評価	B	

## 令和3年度 指定管理者年度評価シート

## 1 基本情報

施設名称	大阪市立西淀川屋内プール
施設所管課・担当	環境局総務部施設管理課 担当 大脇
条例上の設置目的	廃棄物の焼却処理に伴い発生する熱エネルギーを活用した水泳等の場を提供し、又は当該エネルギーの活用に関する知識の普及及び啓発を行うことにより、循環型社会の形成に関する市民の意識の高揚を図るとともに、市民の健康を増進することを目的とする。(大阪市立プール条例)
業務の概要	当該プール施設の設置目的を踏まえるとともに、経営手法や人材、技術力等に民間のノウハウを活用した運営を図り、市民ニーズに対応できる施設運営を行う。
成果指標	利用者数 / 利用者満足度
数値目標	100,000人以上 / 80%以上
指定管理者名	公益財団法人 フィットネス21事業団
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日(5年間)
評価対象期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日

## 2 管理運営の成果・実績

成果指標	利用者数	利用者満足度
数値目標	100,000	80%以上
年度実績	48,082	96.0%
達成率	48.1%	120.0%

## 利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	48,082	57,423	-9,341
稼働率			

## 3 収支状況

収入		当年度	前年度	差異(実績-計画)	主な要因
業務代行料	実績	50,825,536	42,286,483	12,578,136	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策及び改修工事に伴う休業補償のため増額。
	計画	38,247,400	38,269,000		
利用料金収入	実績	12,199,990	14,365,450	-14,825,510	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策及び改修工事に伴う休館の影響のため減収。
	計画	27,025,500	26,825,900		
その他収入 (自主事業収入)	実績	24,366,298	28,319,522	-13,268,802	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策及び改修工事に伴う休館の影響のため減収。
	計画	37,635,100	36,881,100		
合計	実績	87,391,824	84,971,455	-15,516,176	
	計画	102,908,000	101,976,000		

支出		当年度	前年度	差異(実績-計画)	主な要因
人件費	実績	43,543,627	46,396,637	-8,479,373	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策及び改修工事に伴う休館の影響のため。
	計画	52,023,000	51,165,000		
物件費	実績	44,058,425	48,308,593	-249,575	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策及び改修工事に伴う休館の影響のため。
	計画	44,308,000	44,234,000		
その他事業費 (自主事業支出)	実績	5,594,936	6,415,165	-982,064	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策用消耗品等の経費支出、修繕計画外の不具合対応の支出が増加したため。
	計画	6,577,000	6,577,000		
合計	実績	93,196,988	101,120,395	-9,711,012	
	計画	102,908,000	101,976,000		

# 令和3年度 指定管理者年度評価シート

## 4 管理運営状況の評価（1次評価）

### (1) 成果指標の達成

評価項目	達成率	評価	特記事項
利用者数	48.1%	C	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策及び改修工事に伴う休館の影響のため。
利用者満足度	120.0%	A	令和3年11月～令和3年12月のアンケート結果

### (2) 市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
光熱水費の低減に向けた取り組みの実施	B	光熱水費に係る契約条件の見直し等による費用の削減。休館期間中の経費縮減を行った。

### (3) 管理運営の履行状況

評価項目	評価	特記事項
施設の設置目的の達成及びサービスの向上		
施設の管理運営	B	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策において、本市の指示に的確に対応し、適切な施設管理・運営を実施した。
事業計画の実施状況	B	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策及び改修工事に伴う休館有り。
施設の有効利用	B	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策及び改修工事に伴う休館有り。
社会的責任・市の施策との整合性	B	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策において、本市の指示に的確に対応し、適切な施設管理・運営を実施した。

## 5 利用者ニーズ・満足度等

<ul style="list-style-type: none"> <li>令和3年11月2日から12月26日に利用者アンケートを実施し、利用者満足度96%という高評価であった。</li> <li>職員の接遇研修の充実を図るとともに、利用受付時や施設内巡回時に積極的にコミュニケーションを図り、利用者意見を反映することで施設の運営改善に取り組んでいる。</li> <li>アンケート結果や利用者の意見等をふまえ、コロナ感染対策を徹底したうえでギャラリールーム観覧の一部再開やスタジオプログラム等の事業を充実を図るなどの事業展開を行った。</li> </ul>
--

## 6 外部専門家意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う休館、閉館時間の短縮等に加え、工事での休館の影響で前年度、本年度とマイナス収支となった。前年度と比較し、赤字額が減少している点は評価できるが、今後もコロナウイルス感染拡大状況は見通しが立たない部分もあるため、計画の再検討も含めた取り組み内容の精査も行っていただきたい。</li> <li>利用者満足度が96%と高水準を維持されており、大阪市や各地域の取り組み協力も実施されている点は評価できる。</li> <li>利用者の要望についても、細やかで具体的な対応ができており、高い利用満足につながっていると考えられる。新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けた対策等もあり、大変な状況ではあるが、利用者の安全・安心が確保される施設運営に努められるとともに、コロナ終息後の運営における収支の改善等を期待したい。</li> <li>SNSのフォロワー数増強策に取り組み、より効果的な利用促進ツールに育てるとともに、SNS活用のノウハウを此花・住之江の屋内プールにも共有するなどして、ともに年間利用者目標10万人の達成に努められたい。</li> </ul>
--

## 7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	B	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策及び改修工事に伴う休館のため利用者数の目標は未達成となったものの、利用者満足度80%以上については達成した。
市費の縮減	B	光熱水費等の経費削減を行い市費の縮減に努めた。
管理運営の履行状況	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策において、本市の指示に的確に対応し、適切な施設管理・運営を実施した。</li> <li>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策及び改修工事に伴う休館があったものの、開館期間中は、概ね本市の求める水準の事業対応が行われた。</li> </ul>
施設の設置目的の達成及びサービスの向上		
施設の管理運営		
事業計画の実施状況		
施設の有効利用		
社会的責任・市の施策との整合性		
総合評価	B	

## 令和3年度 指定管理者年度評価シート

## 1 基本情報

施設名称	大阪市立住之江屋内プール（フィットネス21住之江屋内プール）
施設所管課・担当	環境局総務部施設管理課 担当 大脇
条例上の設置目的	廃棄物の焼却処理に伴い発生する熱エネルギーを活用した水泳等の場を提供し、又は当該エネルギーの活用に関する知識の普及及び啓発を行うことにより、循環型社会の形成に関する市民の意識の高揚を図るとともに、市民の健康を増進することを目的とする。（大阪市立プール条例）
業務の概要	当該プール施設の設置目的を踏まえるとともに、経営手法や人材、技術力等に民間のノウハウを活用した運営を図り、市民ニーズに対応できる施設運営を行う。
成果指標	利用者数 / 利用者満足度
数値目標	100,000人以上 / 80%以上
指定管理者名	公益財団法人 フィットネス21事業団
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日（5年間）
評価対象期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日

## 2 管理運営の成果・実績

成果指標	利用者数	利用者満足度
数値目標	100,000	80%以上
年度実績	53,172	97.0%
達成率	53.2%	121.3%

## 利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	53,172	35,939	17,233
稼働率			

## 3 収支状況

収入		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
業務代行料	実績	57,926,517	71,728,623	3,344,517	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う休業補償のため増額。
	計画	54,582,000	54,582,150		
利用料金収入	実績	14,826,526	9,788,805	-6,849,324	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う休館の影響のため減収。
	計画	21,675,850	21,516,950		
その他収入 （自主事業収入）	実績	22,385,219	14,864,050	-1,028,081	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う休館の影響のため減収。
	計画	23,413,300	23,086,050		
合計	実績	95,138,262	96,381,478	-4,532,888	
	計画	99,671,150	99,185,150		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	39,605,378	38,015,671	-12,656,722	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う休館の影響のため。
	計画	52,262,100	51,100,100		
物件費	実績	35,794,048	39,340,730	-5,061,452	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う休館の影響のため。
	計画	40,855,500	41,531,500		
その他事業費 （自主事業支出）	実績	6,367,868	6,829,444	-185,682	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策用消耗品等の経費支出、修繕計画外の不具合対応の支出が増加したため。
	計画	6,553,550	6,553,550		
合計	実績	81,767,294	84,185,845	-17,903,856	
	計画	99,671,150	99,185,150		

# 令和3年度 指定管理者年度評価シート

## 4 管理運営状況の評価（1次評価）

### (1) 成果指標の達成

評価項目	達成率	評価	特記事項
利用者数	53.2%	C	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う休館の影響のため。
利用者満足度	121.3%	S	令和3年11月2日～30日のアンケート結果

### (2) 市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
光熱水費の低減に向けた取り組みの実施	B	光熱水費に係る契約条件の見直し等による費用の削減。休館期間中の経費縮減を行った。

### (3) 管理運営の履行状況

評価項目	評価	特記事項
施設の設置目的の達成及びサービスの向上		
施設の管理運営	B	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策において、本市の指示に的確に対応し、適切な施設管理・運営を実施した。
事業計画の実施状況	B	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う休館有り。
施設の有効利用	B	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う休館有り。
社会的責任・市の施策との整合性	B	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策において、本市の指示に的確に対応し、適切な施設管理・運営を実施した。

## 5 利用者ニーズ・満足度等

<ul style="list-style-type: none"> <li>令和3年11月2日から11月30日に利用者アンケートを実施し、利用者満足度97%という高評価であった。</li> <li>職員の接客研修の充実を図るとともに、利用受付時や施設内巡回時に積極的にコミュニケーションを図り、利用者意見を反映することで施設の運営改善に取り組んでいる。</li> <li>利用者ニーズやご意見等をふまえ、アクアビクスやジュニア教室等の開催頻度を増やし、事業の充実を図るなどの事業展開を行った。</li> </ul>
--

## 6 外部専門家意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う休館、開館時間の短縮等のマイナス要因などの影響を受け、目標とする利用人数の確保ができなかったものの、収支規律を維持している点は高く評価ができる。また、利用者満足度が97%と高水準を維持されており、大阪市や各地域の取り組み協力を実施されている点も評価できる。</li> <li>利用者の要望についても、細やかで具体的な対応ができており、高い利用満足につながっていると考えられる。</li> <li>新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けた対策等もあり、大変な状況ではあるが、利用者の安全・安心が確保される施設運営に努められるとともに、コロナ終息後の運営における収支の改善等を期待したい。</li> <li>無料体験や1日体験といったスポーツ実施のきっかけづくりを企図した取り組みも評価できるが、今後は取り組みの効果検証等も報告にて求めたい。</li> <li>年間利用者目標10万人を達成するため、他のプールでの成功事例を参考にしたり、SNSの活用を図ったりすることで、一層の利用促進に努められたい。</li> </ul>
--

## 7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	B	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う休館のため利用者数の目標は未達成となったものの、利用者満足度80%以上については達成した。
市費の縮減	B	光熱水費等の経費削減を行い市費の縮減に努めた。
管理運営の履行状況	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策において、本市の指示に的確に対応し、適切な施設管理・運営を実施した。</li> <li>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う休館があったものの、開館期間中は、概ね本市の求める水準の事業対応が行われた。</li> </ul>
施設の設置目的の達成及びサービスの向上		
施設の管理運営		
事業計画の実施状況		
施設の有効利用		
社会的責任・市の施策との整合性		
総合評価	B	