令和5年度 指定管理者年度評価シート

1 基本情報

施設名称	大阪市中央体育館
施設所管課・担当	経済戦略局 スポーツ部 スポーツ施設担当
条例上の設置目的	体育館及びスポーツセンターは、市民に体育、レクリエーションなど健康で文化的な各種行事を行う場所を提供するとともに、体育等の普及振興に寄与することを目的とする。
業務の概要	地域住民にスポーツ・レクリエーションの場や気軽に健康づくりや体力づくりに利用できる場を提供することにより、スポーツの普及振興を図る。
成果指標	アンケート調査による利用者満足度数値
数値目標	利用者満足度85%以上
指定管理者名	スポーツパーク八幡屋活性化グループ
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日
評価対象期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日

2 管理運営の成果・実績(体育館)

成果指標		利用者満足度
数値目標		85%
年度実績		98.0%
達成率		115.3%

2 管理運営の成果・実績(トレーニング室)

成果指標		利用者満足度
数値目標		85%
年度実績		95.5%
達成率		112.4%

利用状況(メインアリーナ)

	当年度	前年度	前年度比
利用人数			
稼働率	85.5%	78.7%	6.8%

利用状況(サブアリーナ)

	当年度	前年度	前年度比
利用人数			
稼働率	95.7%	94.7%	1.0%

利用状況(柔道場)

	当年度	前年度	前年度比
利用人数			
稼働率	76.9%	79.3%	-2.4%

利用状況(剣道場)

	当年度	前年度	前年度比
利用人数			
稼働率	69.6%	75.8%	-6.2%

利用状況(会議室大)

	当年度	前年度	前年度比
利用人数			
稼働率	55.8%	52.7%	3.1%

令和5年度 指定管理者年度評価シート

利用状況（会議室中）

	当年度	前年度	前年度比
利用人数			
稼働率	44.2%	36.8%	7.4%

利用状況（会議室小1）

	当年度	前年度	前年度比
利用人数			
稼働率	41.0%	38.2%	2.8%

利用状況（会議室小2）

	当年度	前年度	前年度比
利用人数			
稼働率	43.1%	33.6%	9.5%

利用状況（会議室小3）

	当年度	前年度	前年度比
利用人数			
稼働率	46.1%	41.3%	4.8%

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	271,432,601	258,819,550	14,104,931	100万超負担分/自火報未警区域夜間警備費による精算
	計画	257,327,670	257,345,370		
利用料金収入	実績	295,513,970	261,285,030	82,913,970	大規模な大会、有料イベントの増加による
	計画	212,600,000	212,600,000		
その他収入 （自主事業収入）	実績	108,524,308	82,396,544	53,169,308	利用増加に伴う自販機、駐車場などの売り上げ増による
	計画	55,355,000	54,974,000		
合計	実績	675,470,879	602,501,124	150,188,209	
	計画	525,282,670	524,919,370		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	137,953,045	134,153,821	-475,019	人員配置や勤務スケジュールの見直しによる
	計画	138,428,064	137,308,064		
物件費	実績	432,949,178	389,908,990	82,091,572	会議室内床の張替え、経年劣化による備品の入替、修繕等を実施したことによる
	計画	350,857,606	351,722,306		
その他事業費 （自主事業支出）	実績	34,322,496	33,566,464	-1,674,504	教室事業に係る業務の見直しによる減
	計画	35,997,000	35,889,000		
合計	実績	605,224,719	557,629,275	79,942,049	
	計画	525,282,670	524,919,370		

令和5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
利用者満足度（体育館）	115.3%	A	
利用者満足度（トレーニング室）	112.4%	A	

（2）市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
<p>○光熱水費の縮減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約する電力会社を比較検討し、最も安価な電力会社と契約しました。 ・25mプールと50mプールは、天窓からの採光が可能であるので、昼間の照明（水銀灯）は天候を勘案しながら可能な範囲で消灯し節電を行いました。 ・トイレや諸室の不要な照明や空調のON・OFFを細やかに管理しました。 ・親水目的の流水設備（公園、体育館）の運転停止を継続しています。 ・施設内の照明の分割点灯を実施しました（中央体育館・大阪プール）。 ・共用通路ロビーは、夕暮れまで消灯しました。 ・中央体育館では、夜間設営時における不要エリアの照明の消灯を行いました。 ・中央体育館では、館内空調の共用部分の一部を停止しました（館内温度によっては運転を実施）。 ・中央体育館では、エレベーター8台中、5台を停止しました。 ・ライトダウンキャンペーンに参加しました。 ・空調使用時の設定温度を環境省推奨温度に設定しました。 ・トイレ、シャワー等の流量制限を引き続き行い、新たに検討をしました。 ・各トイレの洗面所の蛇口の水圧を必要最低限のレベルにまで絞りました。 ・利用者に対し、不要な照明のスイッチオフなど節電協力を仰ぎました。 <p>○備品や消耗品の購入費縮減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日頃から備品の異常チェックを怠らず、不具合があれば職員自ら修繕できるものはすぐに対応することで、備品を長く安全に使用できるようにしました。 ・消耗品は在庫管理を徹底し、ムダのないよう購入量の適正化を図りました。 	B	

（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		

令和5年度 指定管理者年度評価シート

施設の管理運営	B	
事業計画の実施状況	B	
施設の有効利用	B	
社会的責任・市の施策との整合性	B	

5 利用者ニーズ・満足度等

○ご意見箱の設置

中央体育館・大阪プールとも引き続き「ふれあいBOX」（ご意見箱）を設置して、いただいたご意見とその回答を掲示しました（中央体育館ではご意見がありませんでした）。

○日ごろのコミュニケーション

利用しやすい施設をめざし、親しみやすく、信頼される施設管理者となるために、利用者とのコミュニケーションを積極的に行い、今まで以上にご意見やご要望等を、より早く、より深く聴きとるよう心がけました。また、いただいたご意見やご要望等は連絡ノートを活用し、スタッフ内で共有するとともに、職員ミーティングで検討することで、施設の運営や設備改修、備品入替えの参考とし、施設の管理運営に反映させました。

○アンケート調査の実施

アンケート調査の対象は、八幡屋公園の来園者、中央体育館の利用団体・教室受講者、トレーニング室利用者、大阪プールのプール利用者、アイススケート場利用者に対してアンケート票を用いて実施しました。

中央体育館

【トレーニング室】

○利用者満足度

今年度の利用者満足度は、「非常に満足である」「満足である」の合計値が95.5%となりました。ほとんどの方から高評価をいただいた結果を励みとし、引き続き高い評価をいただけるよう利用者の声を真摯に受け止め、施設運営に努めてまいります。

○いただいたご意見

・施設内で特に良かったところを集計した結果、もっとも多かったのは「トレーニング機器が充実している」、次いで「スタッフや指導者の対応・接客がよい（笑顔、親切、指導力、知識が豊富）」と、昨年に引き続きとても嬉しい評価をいただきました。
・改善すべきところについては、「トイレが古い」「トイレの増設・洋式化」「ウォシュレットの設置」など、トイレに関するご意見が多く、施設としては皆様が気持ちよくご利用いただけるよう改善を進めたいと考えています。

【施設利用団体】

100を超える施設利用団体に対し、営業時間・館内の表示や案内・施設の快適さ、清潔さ・競技用具や備品・施設設備（音響、照明等）・利用手続きや支払い方法・利用料金・スタッフの対応・総合満足度といった項目についてご意見をお伺いしました。施設の利用目的は多岐にわたりますが、どの項目においても高い評価をいただきました。また、多くのご意見・ご要望をいただき、その貴重なご意見に関しては職員間で共有・検討するとともに、可能な限り施設の管理運営に反映できるよう努力しています。

【教室参加者】

・参加者からは概ね高評価をいただいております。
・「電子決済に対応してほしい」とのご意見を多くいただいております。単館で取り扱う現金と手数料の割合に係る課題はありますが、例えば、当財団が所管する指定管理施設全体でのスケールメリットを勘案するなどデジタル化の推進を行い、少しでも参加者の意向に沿うよう検討してまいります。

6 外部専門家意見

大規模大会やコンサートなどの興行を積極的に誘致することで、メインアリーナ及びサブアリーナの利用者数が前年度を上回り、また施設利用料収入が前年度、また今年度の計画を上回っていることは、評価に値する。同様に、自動販売機や駐車場の増収があるものの、新規教室の開設などにもない、自主事業収入が前年度、また今年度の計画を大幅に上回っていることも評価できる。とりわけ、自主事業における大幅な増収が遂げられているにもかかわらず、自主事業における支出が計画を下回るなど、事業効率が飛躍的に向上していることは、民間事業者に公の施設を委ねたことが功を奏していることを意味づけているものと思われる。加えて、高い利用者満足度を維持していることも評価でき、老朽化する施設のメンテナンスなど、経営上の工夫や改善がより一層求められるが、大阪市の「顔」といえるこの施設の経営にさらに尽力してもらいたい。

令和5年度 指定管理者年度評価シート

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	A	
市費の縮減	B	
管理運営の履行状況	B	
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5年度 指定管理者年度評価シート

1 基本情報

施設名称	大阪プール
施設所管課・担当	経済戦略局 スポーツ部 スポーツ施設担当
条例上の設置目的	プールは、水泳等の場を提供することにより、市民の健康を増進するとともに、水泳等の普及振興に寄与することを目的とする。
業務の概要	地域住民にスポーツ・レクリエーションの場や気軽に健康づくりや体力づくりに利用できる場を提供することにより、スポーツの普及振興を図る。
成果指標	アンケート調査による利用者満足度数値
数値目標	利用者満足度80%以上
指定管理者名	スポーツパーク八幡屋活性化グループ
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日
評価対象期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日

2 管理運営の成果・実績（屋内プール）

成果指標	利用者人数	利用者満足度
数値目標		80%
年度実績		87.0%
達成率		108.8%

2 管理運営の成果・実績（トレーニング室）

成果指標	利用者人数	利用者満足度
数値目標		80%
年度実績		—
達成率		—

2 管理運営の成果・実績（アイススケート/50mプール）

成果指標	利用者人数	利用者満足度
数値目標		80%
年度実績		91.0%
達成率		113.8%

アイススケート
天井改修工事休館

利用状況（屋内プール/25mプール）

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	78,404	79,344	-940
稼働率			

利用状況（屋外プール）

	当年度	前年度	前年度比
利用人数			0
稼働率			

利用状況（トレーニング室）

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	67,528	60,692	6,836
稼働率			

利用状況（アイススケート/50mプール）

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	47,378	64,309	-16,931
稼働率			

アイススケート
天井改修工事休館

3 収支状況

令和5年度 指定管理者年度評価シート

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	404,517,027	327,008,593	80,419,639	100万超負担分精算
	計画	324,097,388	324,547,010		
利用料金収入	実績	35,781,950	72,507,750	-27,518,050	天井改修工事に伴う休館の影響
	計画	63,300,000	63,300,000		
その他収入 (自主事業収入)	実績	42,178,515	50,177,902	-3,751,485	天井改修工事に伴う休館の影響
	計画	45,930,000	45,730,000		
合計	実績	482,477,492	449,694,245	49,150,104	
	計画	433,327,388	433,577,010		

支出		当年度	前年度	差異(実績-計画)	主な要因
人件費	実績	93,777,152	93,030,194	2,250,637	天井改修工事休館前に休館日や早朝などに業務を実施したため
	計画	91,526,515	90,452,515		
物件費	実績	400,890,056	328,994,449	101,501,183	老朽化した備品の更新や修繕、光熱水費の高騰による増
	計画	299,388,873	300,819,495		
その他事業費 (自主事業支出)	実績	33,339,988	47,352,590	-9,072,012	天井改修工事に伴う休館の影響
	計画	42,412,000	42,305,000		
合計	実績	528,007,196	469,377,233	94,679,808	
	計画	433,327,388	433,577,010		

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
利用者満足度(プール)	108.8%	B	
利用者満足度(アイススケート)	113.8%	A	

(2) 市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
<p>○光熱水費の縮減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約する電力会社を比較検討し、最も安価な電力会社と契約しました。 ・25mプールと50mプールは、天窓からの採光が可能であるので、昼間の照明(水銀灯)は天候を勘案しながら可能な範囲で消灯し節電を行いました。 ・トイレや諸室の不要な照明や空調のON・OFFを細やかに管理しました。 ・親水目的の流水設備(公園、体育館)の運転停止を継続しています。 ・施設内の照明の分割点灯を実施しました(中央体育館・大阪プール)。 ・共用通路ロビーは、夕暮れまで消灯しました。 ・中央体育館では、夜間設営時における不要エリアの照明の消灯を行いました。 ・中央体育館では、館内空調の共用部分の一部を停止しました(館内温度によっては運転を実施)。 ・中央体育館では、エレベーター8台中、5台を停止しました。 	B	

<ul style="list-style-type: none"> ・ライトダウンキャンペーンに参加しました。 ・空調使用時の設定温度を環境省推奨温度に設定しました。 ・トイレ、シャワー等の流量制限を引き続き行い、新たに検討をしました。 ・各トイレの洗面所の蛇口の水圧を必要最低限のレベルにまで絞りました。 ・利用者に対し、不要な照明のスイッチオフなど節電協力を仰ぎました。 <p>○備品や消耗品の購入費縮減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日頃から備品の異常チェックを怠らず、不具合があれば職員自ら修繕できるものはすぐに対応することで、備品を長く安全に使用できるようにしました。 ・消耗品は在庫管理を徹底し、ムダのないよう購入量の 		
--	--	--

(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	
事業計画の実施状況	B	
施設の有効利用	B	
社会的責任・市の施策との整合性	B	

5 利用者ニーズ・満足度等

○ご意見箱の設置

中央体育館・大阪プールとも引き続き「ふれあいBOX」（ご意見箱）を設置して、いただいたご意見とその回答を掲示しました（中央体育館ではご意見がありませんでした）。

○日ごろのコミュニケーション

利用しやすい施設をめざし、親しみやすく、信頼される施設管理者となるために、利用者とのコミュニケーションを積極的に行い、今まで以上に意見やご要望等を、より早く、より深く聴きとるよう心がけました。また、いただいたご意見やご要望等は連絡ノートを活用し、スタッフ内で共有するとともに、職員ミーティングで検討することで、施設の運営や設備改修、備品入替えの参考とし、施設の管理運営に反映させました。

○アンケート調査の実施

アンケート調査の対象は、八幡屋公園の来園者、中央体育館の利用団体・教室受講者、トレーニング室利用者、大阪プールのプール利用者、アイススケート場利用者に対してアンケート票を用いて実施しました。

【大阪プール】

○利用者満足度

・令和5年度は、95%となりました。

○いただいたご意見

・施設内で特に良かったところを集計した結果、「25mプールは水が綺麗」「スタッフが良い、優しい」「教室の先生の指導が丁寧」「教室の料金が安い」というお声をいただきました。日ごろ、清潔であることに特に気を配りながら管理運営していることが評価につながったものと考えます。

・施設の美化や新型コロナウイルス感染症予防対策として、ロッカーの消毒・清掃を頻繁に行ったことに対し、利用者からいただいた感謝の言葉は、私たち職員の励みとなりました。今後も利用者が安全かつ快適に施設を使っただけのよう努力し続けたいと考えています。

・職員の接客態度や指導員の指導方法にもお褒めの言葉をいただきました。今後もその言葉に甘えることなく、業務の質を高めるよう努力を積み重ねていきたいと考えています。

・ギャラリーの環境改善に対し、扇風機を設置することで一定の評価をいただきました。

・「ロッカーを大きくしてほしい」とのご意見を反映しロッカーを大きなサイズに更新しました。

今後も、これらのような利用者のご意見を施設の管理運営に活かすことができるよう検討し実行してまいります。

【アイススケート場】

○利用者満足度

・令和5年度は、天井改修工事休館の為、未実施です。

令和5年度 指定管理者年度評価シート

6 外部専門家意見

指定管理を請け負う複数の施設トータルでは、黒字化しているものの、11月から3月までの休館により利用料金収入やその他収入の減少についてはやむを得ないものと理解するが、経営ノウハウを有する民間事業者が公の施設の経営を担いながら、赤字化している現状は適切とはいえない。光熱費の高騰、また備品の更新や修繕による物件費が計画を大幅に上まわっているが、利用者の増員を図るとともに経費の縮減に努め、さらなるマーケティング努力を重ねて、次年度の事業実績は、黒字化を図ってほしい。利用料金収入および物件費支出についても、計画の見直しが必要と考えられる。また、小学校（児童・教員）をはじめとして、地域との多方面からの関係構築にも期待をしたい。

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	A	
市費の縮減	B	
管理運営の履行状況	B	
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	