

平成23年度指定管理運営業務評価票

| | | | |
|-------------------|--------------------|---------------------------|---------------------------|
| 施設名称：府立臨海スポーツセンター | 指定管理者：南海ビルサービス株式会社 | 指定期間：平成23年4月1日～平成28年3月31日 | 所管課：大阪府教育委員会事務局教育振興室保健体育課 |
|-------------------|--------------------|---------------------------|---------------------------|

| 評価項目 | | 評価基準（内容） | 自己評価（指定管理者） | 評価 | 施設管理者の評価（所管課） | 評価 | 評価委員会の指摘・提言 |
|----------------------------|--------------------------|--|--|----|---|----|---|
| 平等利用が確保されるよう適切な管理を行なうための方策 | (1)施設の設置目的及び管理運営方針 | ①施設の設置目的に沿った運営 ②提案した管理運営方針に沿った管理 ③社会貢献活動、環境活動、法令遵守の取組み | ①開館日数（4月～12月）274日/275日、リンク氷張替え4月実施済。 ②人権研修等の実施。個人情報の取扱い⇒鍵付金庫で保管流出、紛失等事故なし。危機管理マニュアルの策定。情報公開資料開架済。 ③(株)南海ハートフルサービスから知的障がい者を清掃作業員1名受入。天神祭清掃ボランティア参加。府指名停止業者への発注なし。法令遵守⇒法令点検実施 | A | ①休館日も専用利用者への貸館を実施。12月までで275日中、274日開館。稼働率も体育室75%以上、アイス63%とほぼ例年並み。 ②人権研修、個人情報保護研修等の実施。不参加者への周知も実施。個人情報は鍵付金庫に保管。流出等トラブルなし。危機管理マニュアルの策定、防災訓練等の実施。 ③清掃作業員に障がい者1名受け入れ。清掃ボランティアへの参加の実施。まいど子でもカード継続。実績22件あり。法令点検実施。電気事業法届出遅れあり。 | A | ③法令に基づく各種届出について、迅速に対応されたい。 |
| | (2)平等な利用を図るための具体的手法・効果 | ①公平なサービス提供、対応状況 ②高齢者、障がい者等に対する配慮 | ①平等利用の徹底⇒利用者からのクレームなし。利用団体へのH24年度の案内12月済。年間利用計画2月策定。 ②障がい者の利用料金減免継続（実績114人）。障がい者用駐車スペースを入口近くに設置（実績146人）車いす体験研修等スタッフの人権意識の向上へ取組み実施済。 | A | ①年間利用計画の策定実施。HP（新規）に3か月先までの予約情報を掲載。 ②障がい者の減免実績あり⇒利用者への周知。車いす体験研修等へ参加し、スタッフのスキルアップを図っている。障がい者用駐車スペースの確保。 | A | |
| I 提案の履行状況に関する項目 | (3)利用者の増加を図るための具体的手法・効果 | ①利用者増を目指したにぎわいづくり方策の取組み ②年間の広告・広報計画等の情報発信の取組み [指標] ・利用者数 | ①ワンコインデー（年3回）実施。1,930人、収入965千円。サザンリーグ(ホッケー)開催（1,800人参加）。新規スポーツ教室の開催（スポーツバレー、運動能力） ②HP新規作成（施設平面図、施設予約状況の掲載）、駅貼りポスター（21駅） 新聞折り込みチラシ（年2回、4紙、10万枚） ポスティング（年3回、高石、泉大津、堺市等） DM（624通）、フリーペーパー（22万部。南海沿線各駅） 関西TVスーパーニュース関西（1/9） | A | ●5月～12月137,229人。対前年同期比98%（H22年度140,576人） ①利用者数の減は認められるが、リンクリニューアルイベント、ワンコインデー、サザンリーグ等集客力のあるイベントを実施し、にぎわいづくり方策を実施。 ワンコインデーは通常の土日利用客の3.3倍、売上げ2.5倍。 ②HPの新規作成、新聞折り込みチラシ（高石市及び周辺市）、DM、ポスティング等広告について、提案のあった内容について実施。 | A | ①利用者数の増加に向けて、さらなる努力を期待する。 |
| | (4)サービスの向上を図るための具体的手法・効果 | ①提案のあったサービス向上策の取組み ②自主事業の取組み ③施設設備、機能の活用 | ①アイスの開館時間の延長（アイス6：15～26：15）。アイス、体育室の休館日の営業。救命救急講習会、防災研修等スタッフの教育を実施。 ②提案した自主事業（スポーツ教室）全て実施。教室会員数は対前年同期比（4月アイス除く）10%アップ。スポーツバレー等新規教室も好評。 ③製氷時間を10分⇒15分に延長。良質な製氷作業実施。競技団体から高評価。 | A | ①開館時間の延長、休館日の営業を実施。体育室75%以上、アイス専用利用の稼働率63%ありほぼ例年並み。 ②提案のあったスポーツ教室の実施。教室会員（4月アイス除く）の対前年同期比10%増。 ③製氷時間を5分間延長。センターの看板の通年リンクの質を向上を図った。 | A | |
| | (5)施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度 | ①施設設備の効果的な維持管理 ②施設設備の安全管理 ③緊急時の危機管理体制 | ①法令に基づく年間点検計画を策定。順次実施済。基本修繕費（4,800千円）が1,008千円実施済。1月以降、氷上整備車の補修等、修繕計画有り。リンク改修4月実施。 ②施設内スポーツ用具は、1日1回目視点検実施。スケート靴のエッジ、紐⇒貸出・返却時に確認 ③危機管理マニュアルの策定、救命救急講習会の開催等実施。 | A | ①年間点検計画策定。順次実施済。基本修繕も計画どおり実施。トラブルなく運営。 ②スケート靴の点検は、貸出し業務の中でその都度実施。スポーツ用具は1日1回目視点検を実施しているが、点検記録簿なし。 ③危機管理マニュアル策定。スタッフへの研修も実施。打撲等の事故への対応もクレームなし。 | A | ②日常点検記録簿を作成し、施設設備の管理強化を徹底されたい。 |
| | (6)収入確保策の実施 | ①広告収入等の収入確保策の取組み ②提案どおり実施されているか。 | ※ネーミングライツ等プロボ提案なし 収入 4月～12月136,059千円（対プロボ72%） H23見込167,182千円（対プロボ88%） 支出 4月～12月116,607千円（対プロボ62%） H23見込166,516千円（対プロボ88%） 納付金プロボ同額666千円。 今後、HPのパナー広告等新たな収入方策を検討 | A | ※プロボ提案なし H23年度収入・支出見込みは、プロボ提案の12%減だが、納付金はプロボ同額666千円の見込み。 | B | |
| | (7)府施策との整合 | ①府、公益事業協力等の取組み ②行政の福祉化の取組み ③府民・NPOとの協働の取組み ④環境問題への取組み | ①人権研修等の実施済。参加者から全スタッフに周知。まいど子でもカードの協賛 ②(株)南海ハートフルサービスから知的障がい者を清掃作業員1名受入。 ③実施予定なし ④グループ会社全体で「エコモーションなんかい」実施。関電と節電について打ち合わせし、リンクの温度管理を徹底し。5月～12月電気代は、対前年同期比5.8%の節電を達成。 | A | ①人権研修等の実施。全スタッフへの周知。 ②知的障がい者を清掃作業員として受け入れ。 ③なし ④グループ会社と共に「環境負荷軽減施策」実施。夏の節電時にはリンクの温度管理を徹底し、前年度比で電力量約6%、料金1.1%減を達成。 | A | 「③府民・NPOとの協働の取組み」について、プロポーザル提案と整合性を図る努力をされたい。 |
| I 総括 | | | | A | | A | |

| 評価項目 | 評価基準（内容） | 自己評価（指定管理者） | 評価 | 施設管理者の評価（所管課） | 評価 | 評価委員会の指摘・提言 | |
|---|-----------------------|--|--|---------------|---|-------------|-------------------------------|
| II さらなるサービス向上に関する事項 （※プロボ項目なし） | (1)利用者満足度調査等 | ①利用者満足度調査等の実施状況 ②調査結果のフィードバック(PDCA) | ①春・夏・冬スケート教室、ワンコインデー等イベント開催時にアンケートを実施。 利用者ニーズの把握、有効な広告媒体等情報収集。 HPでお客様のお問い合わせ窓口開設予定。 ②大会議室への通路が暗いという利用者からの声あり。 安全配慮のため照明器具を設置。 | B | ①イベントごとのアンケート実施しているが、アンケート結果の集計、分析が不十分。 HPで「お問い合わせ」窓口開設予定。 ②利用者の声から、暗い通路に照明器具を設置。 | B | |
| | (2)自主事業 | ①さらなるサービス向上の取組み 〔指標〕 ・利用者数、収支状況 | ①スポーツ教室インストラクターと月1回打合せを実施、お客様ニーズの把握に努め、教室の充実を図った。 スケート教室（レベルに応じたクラス分け）3クラス→5クラス。 日曜スケート教室5クラス→6クラス。 スポーツバレー教室（新規）の開催。 自主事業収入：4月～12月33,338千円（対プロボ53%）、 H23見込55,118千円（プロボ87%） | A | ①スケート教室は、レベルに応じたクラス分け及びクラス数の増加。 プロボ提案外のスポーツバレー教室を新規で開講。 会議室の比較的利用の少ない時間帯を活用。 会員延べ人数128名と好調。 教室会員（4月アイス除く）の対前年同期比10%増。 | A | |
| | (3)その他創意工夫 | ①その他創意工夫の取組み | ①個人情報保護及び情報公開研修を年1回、全従業員参加で実施。 個人情報保護マネジメントシステム自覚教育資料を使用し、テスト形式で実施。 | A | ①個人情報を取扱う責任について、特に重要ととらえ、全従業員が研修に参加。個人情報の流出、紛失等の事故はなく、運営に活かした研修を実施したと言えるが、創意工夫の取組みとまでは言えない。 | B | |
| | II 総括 | | | A | | B | |
| III 適正な管理業務の遂行 に関する事項 （※プロボ項目なし） | (1)収支計画の内容、適格性及び実現の程度 | ①事業収支計画、事業収支実績状況 〔指標〕 ・収支計算書 | ①<H23年度> 収入：4月～12月136,059千円（対プロボ72%） H23見込167,182千円（対プロボ88%） 支出：4月～12月116,607千円（対プロボ62%） H23見込166,516千円（対プロボ88%） 納付金プロボ同額666千円。 <H22年度> 収入196,392,360円、支出220,628,010円、委託料29,792,452円 | A | ①H23年度収入・支出見込みは、プロボ提案の12%減だが、納付金はプロボ同額666千円の見込み。 | A | |
| | (2)安定的な運営が可能となる人的能力 | ①職員体制・配置 ②管理監督体制・責任体制 ③指導育成、研修体制 | ①H23年度からの指定管理者変更に伴い、職員体制はプロボの12名から2名増員し、14名配置し、運営に支障のない人員配置を行った。 ②センターマネージャーが常駐し、センターの経理、事業及び維持管理部門担当者として調整し、スタッフを統括的に管理監督。 また、NBS本社とセンターとの調整業務を行っている。 スタッフは部門ごとに責任者を置き、スタッフ管理及びマネージャーとの調整を行っている。スタッフは、前日の連絡事項を毎朝確認。 月1回スタッフミーティングを開き、利用者からの要望、イベントスケジュール等情報の共有を図っている。 ③個人情報、救命救急、防災訓練等、日ごろからスタッフの法令遵守の意識やスキルアップに努めている。また、日々の業務は先輩スタッフが後輩を指導。 | A | ①4月からの指定管理者変更に伴い、プロボ以上の人員配置を行い、安定した運営を行っている。 ②センターマネージャー、部門責任者及びスタッフの責任体制を構築。またマネージャーはセンターを統括的に管理するとともにグループ会社との連絡調整業務を行い、安定的な運営体制を図っている。 ③スタッフへの人権研修等はグループ会社で企画実施し、スタッフも積極的に参加。また、地元消防署等と連携を図り防災や一次救命処置等の研修を実施。 日々の業務は先輩が後輩を指導。今後は業務マニュアルを策定し、業務内容を明確にするともに、スタッフの交代等にも備えた取組みを期待。 | A | ③業務マニュアル等の整備により、安定的な運営に努められた。 |
| | (3)安定的な運営が可能となる財政的基盤 | ①法人等事業者の経営規模、事業規模、組織規模等の運営基盤 ②法人等事業者の財務状況 | ①経営規模 売上高 H21年度17,994,970千円、H22年度17,111,753千円 事業規模 ビル、駅メンテナンス、運輸サービス、リフォーム、マンション管理、指定管理者運営業務等 組織規模：10営業所（本社、支社、支店等）、従業員788名 ②平成22年度の営業収益は17,111,753千円、 営業利益は、577,503千円、経常利益は567,884千円。 【H22年度実績】 売上高 17,111,753千円 当期純利益 308,411千円 総資産 7,211,473千円 純資産 3,899,145千円 ②財務状況 【H22年度決算】 自己資本比率 54.07% 流動比率 151.57% 固定比率 67.05% 総資本経常利益率 7.87% | A | ①運営基盤は安定 ②自己資本比率及び固定比率が優秀であり、健全な財務状況と言える。 | A | |
| III 総括 | | | A | | A | | |