

H29年度 指定管理者導入施設 管理運営評価シート

1 評価対象施設の概要

施設名称	HOS生駒北スポーツセンター				
所在地	生駒市高山町166-2				
指定管理者名	HOSグループ	指定期間	開始日	平成 27 年 2 月 22 日	
利用料金制適用区分	不適用		終了日	平成 32 年 3 月 31 日	
選定方法	公募	評価実施年	指定期間 5 年のうち 4 年目		
設置目的	市民の体育及びレクリエーション、社会体育の振興など				
主な実施事業等	体育施設の使用許可、使用の制限、使用料の徴収等窓口業務、体育施設の維持管理運営、その他				

2 利用実績

利用区分等	単位	予定(計画・目標)	利用実績	対前年度比	増減の理由等
グラウンド	人	51,520	60,652	86.4%	ほぼ横ばい
野球場	人	10,470	5,797	78.4%	北大和グラウンドの利用が増えたため。
体育館(会議・多目的含む)	人	17,160	33,501	183.0%	昨年11月-3月までLED工事のために利用できなかったため。
テニスコート	人	5,710	6,891	122.5%	土日祝だけではなく平日の稼働が伸びたため。

3 事業収支

		事業計画	事業報告(実績)	(参考)前年度実績
収入計	A	60,895,000	59,037,000	57,114,000
指定管理料		55,340,000	55,340,000	55,340,000
利用料金収入	C	0	0	0
自主事業収入		4,765,000	2,947,000	1,083,000
その他		790,000	750,000	691,000
支出計	B	60,105,000	58,635,000	56,745,000
指定事業費		55,340,000	55,340,000	55,340,000
うち人件費	D	23,000,000	25,085,881	25,192,000
うち再委託料	E	15,360,000	15,350,712	15,344,000
自主事業費		4,765,000	3,295,000	1,405,000
事業収支	A-B	790,000	402,000	369,000
利用料金比率	C/A	0	0	0
人件費比率	D/B	38.3%	42.8%	44.4%
再委託費比率	E/B	25.6%	26.2%	27.0%
補足説明(必要に応じて記入)				

※人件費(D)及び再委託料(E)は主な支出内訳のため、DとEの合計額が指定事業費にはなりません。

4 利用者の意見把握状況

利用者の意見把握の実施の有無	有	実施方法	利用者アンケート・意見箱の設置・その他()
実施結果	意見内容等		対応実績等
	29年12月に施設利用者にアンケートを実施しました。施設の使いやすさや施設予約方法に75%以上の方から満足できると評価を頂きました。自主事業の展開においては認知度の向上もあり参加者数は増加傾向ですが、シニア層から平日のバス延伸についての要望やテニスコート前を含む駐車スペースの拡張してほしいと要望もありました。		施設利用時に不快を感じさせてしまったお客様にはお詫びを行い、生駒市に報告対応しました。施設利用率向上や利用種目の多様もあり、利用者に心地よく使って頂けるよう要望やクレームには柔軟対応を心掛け、利用者同士の歩みよりの中、理解して使用頂くよう促しております。

5 管理運営状況評価

施設の設置目的の達成（有効性）	
施設の目的や特性等に合致した管理運営（事業計画に則った管理運営、施設の有効活用による設置目的の達成等）	
指定管理者による自己評価	近隣住民の方へのご迷惑にならないように利用者へ使用におけるマナーや開閉時の利用案内等の徹底に努めております。 施設周辺に無断駐車がないよう混雑が予想される日は施設の利用制限等を行い対応しています。
市の評価	周辺住民への配慮を考慮し、施設の管理運営をされていることについては高く評価している。指定管理者応募時の事業計画に則り、北部スポーツタウン構想の拠点施設として、今後も適正な施設の管理運営を期待している。
市民の平等な利用の確保（平等な利用への配慮、公平で適切な利用者の決定等）	
指定管理者による自己評価	利用区分の説明等、利用内容を直接お伺いしながら申請の確認を行なっています。 当日申請内容と相違無いかを確認し、異なる場合は申請者に申立たり、業務フローの中でも再度確認しています。
市の評価	市の受付事務の手引き等を順守し、公平で適正な施設使用許可がなされている。また、申請時の申請者への聞き取りや、利用時の確認など、利用者区分に関しても平等な利用を確保するための取組が日常的になされている。
利用者の満足度（利用者の意見把握結果による満足度の状況、意見等に対する取組状況、苦情等に対する対応等）	
指定管理者による自己評価	体育館での利用種目の増により、相互利用でのお声や音に対してのクレームが発生しています。できるだけ不快感を与えないように両者の主張を聞き取り妥協点を模索しながら、お互いに協力し利用して頂けるよう促しています。
市の評価	施設利用者数も増えてきており、過去にはなかった調整が必要な案件も出てきていることと思われる。そのため、今までどおり利用者に対しては丁寧な対応を心がけ、施設利用者が平等に気持ちよく利用できるよう引き続き努めてもらいたい。
経費の縮減等の効果（効率性）	
経費の縮減等（経費縮減の具体的な取組、効果等）	
指定管理者による自己評価	スタッフ間で光熱費管理を行っていることもあり、より高くエコ意識で臨んでいます。また全施設の業務管理をすべて委託先に委ねるのではなくスタッフ間でも行い、経費削減や維持に努めています。
市の評価	節電に対する日々の取組や職員の意識啓発、また、広大な敷地面積のため植栽等も多く、職員による選定や清掃等により、極力経費の節減を図っている。
収入の増加（収入増加の具体的な取組、効果等）	
指定管理者による自己評価	自主事業の回数増や内容変化だけではなく、人気のある種目にもフォーカスしながら、多種目の利用に繋げることができました。
市の評価	自主事業を活用しての施設の有効活用や周知啓発については高く評価している。引き続き発信力の高い事業の実施を期待している。
適正な施設の管理運営（適正性）	
施設の管理運営の状況（適正な人員配置、従業員の能力・資質向上、広報活動、環境行動の取組状況、地域との連携等）	
指定管理者による自己評価	スタッフMTGやスキルUP研修を行い、利用者増に伴い発生しやすいレセプション業務のミスを軽減できるように努めております。
市の評価	社内研修や日々の朝礼での申し送りの体制など、利用者対応は非常に優れていると考えられる。また、開設から3年を経過したこともあり、利用者ニーズや利用状況の把握もより進んできている。今後はさらなる利用者目線にたった管理運営を期待している。
自主事業の取組（施設の有効活用による市民サービスの向上への効果等）	
指定管理者による自己評価	情報発信を効率的に行え、また適度なアナウンスも行えるようになり、施設の認知度UPや施設利用者数増に繋がっているように思えます。今後もニーズに応じ全施設使用できる自主事業を計画し稼働率の向上と施設の認知を目指していきたいと思っております。
市の評価	バドミントン国際親善試合やFCバルセロナウィンタージュニアキャンプをはじめ、北部スポーツタウン構想を実現するための事業を実施された。ただし、当初の事業計画書で提案されている総合型地域スポーツクラブとの連携については検討中であるため、今後は周辺住民との調整も含め実施を期待している。

安全管理、危機管理体制等（個人情報保護、事故発生時の対応、危機管理体制等）	
指定管理者による自己評価	安全管理等、各種のマニュアルに従いながら利用者案内を行い、夏場利用においてはミスト機や扇風機やアイシング用の氷を準備したり、または冷暖房完備のレストルームを提供したりしながら、熱中症予防として対応しています。
	緊急時における各種マニュアルを整備されており、不測の事態への対応準備はできている。なお、管理区域が広いことから、周辺住民への配慮も含め、引き続き施設管理や運営面については十分留意していただきたい。
サービスの安定的な提供（安定性）	
事業収支（自主事業を含む）の状況（事業収支の妥当性、安定的な事業継続等）	
指定管理者による自己評価	駐車に関する注意喚起や駐車場の利用制限の対応を続けながらお客様のニーズに合う自主事業を開催し収支向上に繋げていきたいと思えます。また必要に応じイノベーションを行い、多世代のお客様に利用して頂けるように準備していきます。
市の評価	駐車場問題は開設当初からの課題であるが、利用者の理解を得て、今後も県内最大級の人工芝グラウンドや施設数の豊富さを最大限に活用し、安定運営を目指した事業展開を期待している。また、利用者ニーズを把握した上で、各世代にあったスポーツライフを提案、世代間交流を促すスポーツイベントの開催等、多世代の方々にご利用していただけるように進めていただきたい。

6 指定管理者の財務の状況

【株式会社東大阪スタジアム】

	平成27年度	平成28年度	平成29年度
資産	1,535,034,374	1,625,380,264	
流動資産	202,419,552	287,796,993	
固定資産	1,314,374,005	1,330,862,970	
負債	316,875,189	396,009,365	
流動負債	216,927,263	277,736,072	
固定負債	99,947,926	118,273,293	
資本	1,072,088,085	1,229,370,899	
資本金	35,000,000	35,000,000	
売上高	2,282,702,148	2,465,315,513	
経常利益	16,295,639	12,300,418	

【天正株式会社】

	平成27年度	平成28年度	平成29年度
資産	11,663,281,801	11,982,822,526	
流動資産	2,069,018,078	2,289,514,625	
固定資産	9,594,263,723	9,693,307,901	
負債	8,882,861,012	9,171,058,319	
流動負債	1,248,614,259	2,185,094,766	
固定負債	7,634,246,753	6,985,963,553	
資本	2,780,420,789	2,811,764,207	
資本金	10,000,000	10,000,000	
売上高	1,198,325,827	1,256,142,033	
経常利益	312,157,700	35,113,884	

7 指定管理者の経営状況（財務・資産関係指標）

【株式会社東大阪スタジアム】

	平成27年度	平成28年度	平成29年度
自己資本比率 資本/資産×100	69.8%	75.6%	
負債比率 (流動負債+固定負債)/資本×100	29.6%	32.2%	
固定比率 固定資産/資本×100	122.6%	108.3%	
流動比率 流動資産/流動負債×100	93.3%	103.6%	
固定長期適合率 固定資産/(資本+固定負債)×100	112.1%	98.8%	
総資産回転率 売上高/資産×100	148.7%	151.7%	
総資産経常利益率 経常利益/資産×100	1.1%	0.8%	

【天正株式会社】

	平成27年度	平成28年度	平成29年度
自己資本比率 資本/資産×100	23.8%	23.5%	
負債比率 (流動負債+固定負債)/資本×100	319.5%	326.2%	
固定比率 固定資産/資本×100	345.1%	344.7%	
流動比率 流動資産/流動負債×100	165.7%	104.8%	
固定長期適合率 固定資産/(資本+固定負債)×100	92.1%	98.9%	
総資産回転率 売上高/資産×100	10.3%	10.5%	
総資産経常利益率 経常利益/資産×100	2.7%	0.3%	

8 総合評価等（今後の業務改善に向けた考え方）

指定管理者による自己評価
<p>利用客の増加につれて、トラブルやクレームが増えてきました。フロント対応でも丁寧な説明と理解を求める対話が必要であり、業務全体でもミスなく行えるかどうか課題です。ミーティングを重ね日々の業務を正しく行えるよう、クレームは共有し合いスタッフ同士のディスカッションの機会を増やし応対力向上や情報の共有に努めていきます。また、いろんな世代に多くの種目を選んで頂けるイベントを年間通して実施でき多くの方に参加して頂く事ができました。平成30年度も継続していきます。平成30年度はFCバルセロナのサッカースクールも開校しより多くの方に施設を知り、ご利用頂ける機会となりそうです。来場者が増えていますが、気分良く使って頂けるよう配慮を続け、新たにクラブハウス利用や研修棟、マイクロバスの活用についても検討を進めていきます。</p>
市の評価
<p>施設利用者への対応も良く、また多くの自主事業の開催など、利用者や事業参加者からは高く評価されていることがうかがえる。 なお、当施設の指定管理期間は残すところ2年を切ったことから、当初の事業計画で提案されている事業について今一度内容を確認し、未着手事業については、一定の方向性の提示をお願いしたい。 また、当施設は「北部スポーツタウン構想」の拠点施設であるため、今後も構想実現に向けた取り組みを期待している。</p>