

吹田市民体育館指定管理者候補者選定委員会 議事概要

1 開催日時

令和7年（2025年）1月20日（月）午前10時00分から午前12時30分まで

2 開催場所

吹田市立片山市民体育館 会議室

3 出席委員

（委員長）橋本 行史委員、（副委員長）大島 博文委員

福澤 靖治委員、河野 裕一委員

4 公開・非公開の有無

非公開

5 非公開理由

吹田市審議会等の設置及び運営に関する指針の第9項第2号、及び吹田市情報公開条例第7条第3号（審議会等に関する情報）の規定による。

6 次第

1 吹田市民体育館指定管理者候補者選定委員会委員の紹介

2 委員長及び副委員長の選任

3 第三者モニタリング評価

（1）モニタリング評価の手順について

（2）市の評価に対する確認

（3）各委員の評価（指定管理者のヒアリング）

（4）答申

4 その他

【第三者モニタリング評価の議事概要】

1 管理運営内容について

委員

施設全体が丁寧に管理されていると感じました。ただし、トレーニング室の近くに設置しているウォータークーラーの床との設置面が錆びていたので修繕をするべきと考えました。どの段階で修繕や更新の判断となるのか考えを教えてください。

指定管理者

ウォータークーラーについては、状況をみて更新する方針です。錆びるなどの状況になれば更新を検討していくこととなります。

委員

それは市の役割になりますか、それとも指定管理者の役割ですか。

指定管理者

更新は指定管理者で行っております。

委員

自主事業を実施するにあたって、管理業務に影響することや市民に不利益を与えることのないように実施する必要があると思います。過剰に行われることがないように管理運営との調整をとることや、市民が利用しやすいような内容となっているのか、工夫されていることがあればお聞かせください。

指定管理者

自主事業では、教室の実施や物販などを行っております。自主事業の中でも特に利用者に喜んでいただいていると感じるのは教室の実施になります。

体育館では、幼児から高齢者向けの教室やエクササイズ教室などの主催教室を実施していますが、主催教室でカバーしきれないようなプログラムを自主事業では行っております。例えば、ノルディックウォーキングやヨガ、姿勢改善、元プロバスケットボール選手による若者向けのバスケットボール教室など様々な教室を実施しております。また、主催教室の価格が安いので、値段設定も安くできるよう工夫しております。

今後、ニュースポーツを取り入れた新しい取組を実施していくことや、他の自主事業を積極的に実施し収支を改善することが課題であると考えています。

委員

血圧計や体温計について、今は施設の入口を通過する際に自動的に測定し、結果を印字する仕組みのものが 있습니다。健康を意識した施設なので、本人の意思と関係なく計測できるシステムがあった方が良くはないかと考えます。

指定管理者

例えば、片山市民体育館では1階と2階に血圧計があり、ボタンを押せば印字ができる形になっていますが、新しい機械が出ていますので、更新についても考えています。

高齢者の教室がある時には看護師が常駐しており、参加者は毎回血圧を測っていますが、簡単に計測できる機械にしてはどうかといったアドバイスも受けています。

委員

経費削減や環境配慮の面で何か工夫されていることはありますか。

指定管理者

LED照明への更新やこまめな消灯、蛇口への節水コマの設置、コピー・印刷の複合機の設置などをしております。また、警備業務においても以前は人が巡回して実施していましたが、機械警備に切替えて経費削減に努めています。

委員

ウォシュレットになっている洋式トイレはありますか。

指定管理者

各館に和式トイレと洋式トイレ、多目的トイレがあります。和式を洋式に変更するにはスペースの問題等があり難しいですが、今後、中長期的な計画としてすべての洋式トイレをウォシュレットに変えていく予定をしています。その最初の取組として、昨年度から各体育館の多目的トイレをウォシュレットに変更していっています。

2 利用者満足度について

委員

利用者アンケートは、事業者目線での問いかけではなく、利用者の目線に立ったものが良いというような話もあります。今後、見直す予定はありますか。

指定管理者

主催教室や自主事業においてアンケートを実施しています。その他、要望等を受付ける意見箱を設置しています。

職員に対し、利用者からの要望や声については、アンケート以外にも利用者とのコミュニケーションを取りながらキャッチしていくという指導を行っております。カスタマーサテイスファクションの略ですが「CS」を重要視しており、ミズノの本社で顧客満足を推進するための教育を受けた人材を施設に配置しています。受付時などに「今日の調子はどうですか」などと声をかけて、おもてなしを心がけることや、利用者から困り事を言われるまで待つのではなく、こちらから声をかけるといった心がけを行っています。

利用者の声や要望は毎日のコミュニケーションから受取り、そこから接客を改善します。また、その対応や改善策は、サービス向上委員会を開催し5館全体で共有するようにしております。

委員

観光とサービス、マーケティングについて大学で授業を行っておりますが、観光とサービスという意味ではなるほどと思いました。

一方で、マーケティングという観点から、施設を利用していない潜在的利用希望者に来ていただけるような取組はされていますか。

指定管理者

施設を知って利用していただくという観点では、ホームページが大きな広報のツールです。トランポリンやターザンロープ、キックベースなどを行うスマイルスポーツフェスタという自主事業イベントを開催した際には、近くのこどもたちに遊びに来てもらえるように、ホームページでの周知やチラシの掲載などを実施しました。

委員

令和4年度及び令和5年度の利用者数が比較的增加しており、努力されていると思います。コロナ禍を経て利用人数が大きく落ち込んだ時期もあり、今はその復旧過程にあると思いますが、この2年間どのような工夫をされましたか。

また、世代ごとに利用の目的が変わってくると思いますが、若者の利用促進という観点から、SNSでの発信をするなど工夫はされていますか。

指定管理者

全体的な利用者数を見ると計画通りに増加しています。個人使用や共催教室の利用者数は安定してきており、コロナ前の水準に戻りつつあります。

子供対象の主催教室は、コロナ以前は、参加者が友達や兄弟を誘うなどする傾向があり、長期的に見ても安定して利用がありましたが、コロナ禍を機にそれが途絶えてしまい、新たな利用者を呼び込むという一からの出直しとなりました。コロナ禍の後、学校の下校時間を考えて教室時間や曜日を変更し、参加しやすいように調整したことから参加者数が戻ってきました。また、エアロビクスやその他のエクササイズは、女性の参加が多く、安定して参加していただいております。

一方で、高齢者向けの教室の参加者がコロナ禍を機に減少しており、現在も参加者が戻り切っていない状況です。60代や70代でも元気で体を動かしたいという方も多いので、わざわざシニアスポーツ教室に参加することがなくなったのではないかと考えています。教室の内容をもう少し競技志向にするなど、市との協議の中で内容を検討していきたいと考えています。

SNSでの情報発信についてですが、各施設でホームページを設けています。また、施設によって、ラインアットやインスタグラムを実施していますが、もう少し積極的に取組んでいく必要があり課題と認識しています。

委員

市としてはどのようにお考えでしょうか。

事務局

SNSの活用については、指定管理者は努力をしていると思います。インスタグラムやラインアット、フェイスブック、ホームページの更新など、様々なツールを使い周知してもら

っており、市民が能動的に情報を取りに行くための工夫はしっかりされていることは確認しています。潜在的な利用者を呼び込むためにということで、情報が受動的に入っていくような方法については、今後検討してみても良いのではないかと考えています。

委員

なかなか難しい課題だと思いますが、行政系の広報はこれまで紙媒体で行われてきましたが、現在はスマホが普及していますので、スマホから情報を取れるように工夫されてはどうかと考えます。

委員

自主事業の物販エリアの装飾が工夫されていると思います。高齢者の方はネット通販ではなく、施設に来て購入される方も多いと思いますが、物販については、事業としてどれくらい重要視しているのか教えてください。

指定管理者

各体育館にショップ担当がおり、キャンペーンを開催したり、物販エリアの装飾を工夫したりしています。例えば、クリスマスやハロウィンの季節限定でTシャツをデザインして販売しています。常に新しい取組を考案しています。

委員

自主事業の売上は市に報告をしているのですか。

指定管理者

市に収支報告や事業報告書を提出しており、その中で自主事業の報告を行っております。

3 サービス提供の継続性及び安定性について

委員

令和5年度の管理運営経費の収支差額について、施設によって赤字と黒字がありますが、その原因について教えてください。

指定管理者

片山市民体育館については、事業計画書での提案にもあったウォシュレットを導入した関係で支出が増加しました。北千里市民体育館や山田市民体育館は、設備などの故障により予定を上回る修繕料の支出がありました。

また、全体的に見て、警備や清掃、設備の保守点検費用において、人件費の上昇に伴い計画していた契約金額を上回り、赤字となったものです。

今後、収支を改善することが目標です。

4 今後期待される点やその他について

委員

従業員の人材確保はできていますか。採用状況などを教えてください。

指定管理者

勤務する人材の確保は十分できています。

昼間勤務の希望は多いですが、夜間勤務については比較的希望が少ない状況です。

委員

指定管理期間における経験の中で、現場での管理運営のノウハウや知恵が蓄積されていくと思いますが、指定管理期間が終わればそのノウハウもなくなってしまうし、指定管理者が変わる可能性もあります。現指定管理者の経験を次期指定管理者の管理運営にいかす仕組みはありますか。

指定管理者

主催教室の実施内容や利用者へ寄り添う姿勢や対応に自信を持っていますが、今後、それをどのように他の事業者の管理運営にいかすかという点については仕組みとして難しい部分があります。次期指定管理期間も現指定管理での経験を強みとして引き続き施設運営に携わることができるよう努めてまいります。