

## 「八幡浜市民スポーツセンター」指定管理者の選定審査概要

申請者：清水商事株式会社（以下「清水商事㈱」）の説明および質疑応答の内容と審査結果

### 【説明】

清水商事（株）：平成21年度より指定管理者となり現在3期目で13年目となっている。これまでに蓄積したスポーツセンターの管理運営経験を最大限に生かし、市民の方々に喜んでいただけるよう努めることで、八幡浜市への社会的貢献を果たしたいと思い継続申請をした。サービスの維持・向上に対する考え方として、公共の施設であることから公平・平等なサービス提供を常に意識している。施設・設備等が安定して維持管理されている「物（ハード）」の面と接客・指導や教室、行事など利用者の方にとどのように届いているかという「人（ソフト）」の面の両面からサービス内容を検証していく。その検証にあたっては、利用者側からの視点で行う事が重要であると考えている。利用者アンケートの実施や日頃のコミュニケーションを基にした意見の聞き取りをし、クレーム対応にあたってはより良い施設にしていくための貴重なご意見であると認識し誠実な対応をしていく。管理経費の削減についての考え方は、これまでの指定管理期間において様々な削減を実施してきたことから、現在の取り組みをベースとして確実に継続していくことを基本的な考えとし、特に電気・重油・水道については今までどおり「小さな節約を積み重ねること」を心がけ経費削減につなげたい。また、修繕費については地元業者を優先して選定することで旅費等の間接的な経費を抑制し、修繕後のメンテナンスやトラブル発生時の対応機動力など、事後の対応体制を含めて選定を行い、結果的にランニングコストを削減していく。収益性の向上については、現利用者の満足度を高め、継続利用（リピーター）につなげ、満足度が高まった利用者の評判により紹介等（口コミ）で新たな来館者を増やす。新規利用者獲得に向けて、プール企画（体験会・撮影会・記録会）や運動指導企画（トレーニング室の活用）・「ニュースポーツ体験イベント」等を開催・共催していく。また、フェイスブックやインスタグラム等での情報発信にも今以上に力を入れていきたい。八幡浜市の人口推移は、平成25年頃を境に毎年2%程度の減少が見られる。平成28年度末と令和2年度末で人口は2,661人減少しており、0歳～14歳の割合は10.0%から9.4%に、一方65歳以上の割合は37.1%から40.4%へととなっている。現状、利用料金収入の65%程度が水泳教室の会費となっている。少子化が進行する中でも、安定した教室運営によって会員数を確保していくことが収益性の向上に繋がると考えている。当センターの水泳教室の退会率は1.4%であり、全国平均2.9%と比較してもかなり少なく、満足度が高い教室と考えている。また参加率で見ても、平成28年度末の13.5%に対して、令和2年度末は14.8%となっており今後も子どもの数が減っていく中で参加率が上がるように様々な企画を実施していく。また高齢者に対しては、令和元年度から八幡浜市と委託契約を結び介護予防の観点から、要支援1・2の方、事業対象者の方に対して運動機能の維持や回復、体力づくりを目的としたサービスを毎週水曜日9時から11時30分を目安に実施している。器具を用いた運動、ウォーキング、踏み台昇降等による筋力強化やストレッチ体操などを個別に行い、体力や筋力の維持・強化に取り組んでいる。職員の配置については、安全・快適・効果的・継続的にご利用い

ただために、適切に人員を配置し、職員の専門性や経験を十分に活用し、職員の資質向上に努め、サービスや指導の質が高い人材を育成している。職員のレベルアップ＝センターのレベルアップと考え、人材を人財へという考え方で運営している。また、雇用に関しては、地元・60歳以上の方の雇用を促進し地域の雇用創出に貢献している。緊急時の対応については、迅速かつ確に現場の状況確認を行い、機器の利用中止や在館者の誘導、傷病者に対する応急手当など、必要な初動を行う。トラブルの未然防止に最大限努め、そうすることで早期発見につながり早期対応もできると考えている。災害発生時等の緊急事態時には、行動マニュアルに基づき、状況の確認と適切な初期対応を行い安全確保と被害の拡大防止に努める。教育委員会の指示がある場合にはそれに従い行動する。新型コロナ対応については、社会状況に応じて「施設利用ガイドライン」を随時更新し、マスク着用、手指消毒、入場時の体温・体調確認、機器等の定期消毒、換気、3密対策等基本的な対策を徹底する。やむを得ず利用の制限や中止を行う場合は、利用者の方に対して丁寧に説明を行うなど誠実な対応を心掛ける。そうすることによって、安心感と信用を生み出し状況が良化した際の利用者数回復・増加につなげる。八幡浜市民スポーツセンターが市民の皆様の健康づくりの拠点としてますます有意義な施設になるように、これまでの経験・実績・熱意をもって運営に取り組んでいきたい。

#### 【質疑応答】

委員：収支計画書 13 ページ人件費の内訳給与手当備考欄に常駐職員 9 名と本社職員 4 名となっているが具体的に説明してほしい。

清水商事㈱：常駐職員（所長を含めコーチや清掃員等スポーツセンターに常駐している職員となる。）本社職員（統括 1 人、施設管理者 1 人、総務経理 2 人となる。）

委員：収支計画書の人件費が 5 年間全く同じ額で上がっていない。職員の研修や社員を大切にしていると説明されたが社員の昇給はしないのか。

清水商事㈱：昇給・賞与は毎年確実に行っており、今後行う。職員の入替わりがあり、支給総額の変動が見通せないで、今現在の人件費平均値で算出している。

委員：インスタグラム等、非常に細かく情報提供できていると思う。収入の 65% を占める水泳教室の市内と市外の比重はどのくらいか。

清水商事㈱：9 月 30 日現在、892 名の利用者がいてその内、696 名が市内である。残り 196 名は伊方町・宇和島市・松山市等である。

委員：収入を安定させるために、伊方町や西予市にこのような規模の施設がないのでどんどん宣伝してフォロワー等を増やして利用者のさらなる増加につなげてほしい。

清水商事㈱：基本的には、八幡浜市民の利用増加が 1 番と考えるが、この地域では 1 番の施設であり、人口減少の中で市外の生徒の取込は、コロナの様子を見ながらではあるが積極的に取り組みたい。

委員：人口減少については、責任がないが、現在水泳教室を 1 本の柱として取り組んでいる。これに続く第 2・第 3 の柱となるものは何かあるか。

清水商事㈱：プレゼンの中では触れなかったが、キッズダンスを週に 1 回 2 時間行っている。

現在拡大中で 65 名参加、この中には水泳教室と併用している者もいる。今後、それ以外にも多様な展開を視野に入れて検討していきたい。

委員：災害時マニュアルに基づいて行動すると思うが、今後 30 年で 80%以上で起きるといわれている南海トラフ巨大地震が起きた場合、50 分で 1m、72 分で 9m の津波が来ると想定して市では訓練を実施している。いち早く避難させるために会社として方針等はあるのか。

清水商事(株)：年に 2 回、6 月と 11 月に消防署と合同で訓練（基本的には火災）を実施している。4 階から非常階段と通常経路を利用して 1 階へ下ろして市役所へ行き、その後、合流して愛宕山へ向かうという訓練である。

委員：令和 4 年度からコロナの収束が見えてきたら、これまで利用出来なかった方が利用するという事が考えられるが具体的な方針はあるのか。3 密、マスク等今のところ安全を優先しているということであるが、具体的にどういうことをしているか。

清水商事(株)：安全に関しては、子供の水泳教室において、プールサイドまでマスクをさせ、プールから上がってもすぐにマスク、更衣室の着替えにおいてもマスク着用を徹底している。新たな形は、生涯学習課と相談が必要であるがワクチンパスポートの導入が可能かどうか含めて検討したい。また、コロナ禍以降は、市外の同様な施設と情報交換をしながら運営している。

委員：人口減少の中で利用者数を保っている。相当な努力をされているという印象を持った。また、高齢者の利用においては、「貯筋クラブ」という事業をやっている。医療費を抑えたり、健康寿命を延ばすという目的であり市にとっても大変有意義な活動であると思う。普段、スポーツにつながるの薄い方へのアプローチはどのようにしているのか。

清水商事(株)：公民館単位での体操教室に講師として出向いている。年間 50 回を超える。スポーツセンターでこういう事が出来るよというきっかけを作って足を運んでいただけるよう頑張っている。

委員：スポーツセンター内に、障害者が利用できるものはあるか。

清水商事(株)：プールに関しては、コースを貸し切りにし、視覚障害者の方に週 2 回泳いでいただいている。また、月に 2 回巣立ちの会（未就学児）にも利用していただいている。ただし、プールは障害者専用の設備までには至っていないところもある。メインアリーナに関しては、国体の時に整備している。

委員：ボルタリングの壁をロビーに作っている。

清水商事(株)：小さい子どもが 2m 位なので、プールが終わって遊ぶ憩いの場になっている。

委員：私も個人的に松山市内のジムを利用するが、利用者目線でいろいろと細かい事をやっていると感じる。

#### 【審査結果】

##### 清水商事株式会社 合計 475 点 (600 点満点)

清水商事株式会社を、八幡浜市民スポーツセンターの指定管理者候補者として市長に報告することについて、全会一致で決定。