

1 施設概要

施設名	ヨネツコうち		施設所管課	清掃工場				
指定管理者名	ヤマウチ・四電ビジネスグループ							
指定期間	令和元年10月10日～令和6年3月31日		公募・指名の別	公募				
設置目的	ごみの排出及び適正な処理について市民に対する啓発を推進するとともに、ごみ焼却に伴う余熱の有効利用を図り、市民の健康の保持及び増進並びに生涯にわたるスポーツ活動の振興に資するため。							
業務内容	1. 施設利用者の入退館及び案内に関すること。 2. 施設、設備、備品の維持管理に関すること。 3. 各種教室やイベントの開催 4. 物販、飲料等の販売提供							
施設内容	・鉄筋コンクリート一部鉄骨造(地上2階、地下1階建) ・敷地面積5,800㎡ 建築面積3,260.78㎡ 延床面積4,446.4㎡ ・施設概要 <1階> ○エントランスゾーン ロビー、フロント、休憩コーナー等 ○プール・温浴ゾーン エクササイズプール、子どもプール、ジャグジー、ウォータースライダー、流水プール等 ○その他 浴室、サウナ、脱衣室、シャワー室、更衣室、化粧室等 <2階> ○環境学習室・レッスンスタジオ、トレーニング室、休憩コーナー ○電気・機械室等 <地下1階> 機械室 駐車場 200台							
職員体制	常勤職員	4人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	43人
	パート職員	20人	アルバイト	6人	その他	13人		

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指 標	令和 元 年度 (1 年目)		令和 2 年度 (2 年目)		令和 3 年度 (3 年目)		令和 4 年度 (4 年目)		令和 5 年度 (5 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
利用料金収入(千円)	13,664	21,035	48,500	32,710						
利用者数(人)	55,000	34,634	150,000	93,358						
利用者見込数に対する達成率(パーセント)※		63.0%		62.2%						
収入目標額(千円)	35,377	40,056	79,306	53,939						
目標値に対する達成状況について	利用料金収入実績は達成できましたが、利用者数は見込み設定数の63%と達成できませんでした。要因として①再開期が11月であり、通年利用者が落ち込む時期であったこと、②コロナウイルス感染拡大防止のための休館(3月4日から22日まで)であると考えています。		利用料金収入、利用者数ともに目標値を達成することはできませんでした。コロナ禍における①施設の休館(4月10日から5月19日まで34日間)②再開後の様々な規制(入館者数の制限・マシン等の利用制限等)③利用者の心的要因等が大きな原因であると考えています。							

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 元 年度 (1 年目)		令和 2 年度 (2 年目)		令和 3 年度 (3 年目)		令和 4 年度 (4 年目)		令和 5 年度 (5 年目)	
利用者数	34,634 人		93,358 人		人		人		人	
利用者数:対前年度比	26.3 %		269.6 %		0.0 %		- %		- %	
開館日数	105 日		266 日		日		日		日	
利用率	プール	99.9 %	99.9 %	%	%	%	%	%	%	%
	温浴施設	99.9 %	99.9 %	%	%	%	%	%	%	%
	浴室	99.9 %	99.9 %	%	%	%	%	%	%	%
	トレーニング室	31.3 %	41.6 %	%	%	%	%	%	%	%
	環境学習室 午前	0.0 %	0.0 %	%	%	%	%	%	%	%
	環境学習室 午後	0.0 %	0.0 %	%	%	%	%	%	%	%
	環境学習室 夜間	0.0 %	0.0 %	%	%	%	%	%	%	%
環境学習室 時間利用	0.03 %		0.004 %		%		%		%	
利用状況についての評価	改修工事による7カ月の休館による客離れ、利用者が落ち込む冬季11月の再開、と好条件とは言えないスタートでしたが、利用者数は2月まで毎月増加していましたので、3月の新型コロナウイルスに起因する休館が悔やまれるところです。しかしながら、新規の利用者も増えていきますので、SNS等における動画等の配信の効果が数字につながってきたと考えています。		コロナ禍における緊急事態宣言発令等が利用者数の減少に影響しています。しかしながら、施設内の感染予防対策を早い段階から徹底し、利用者が安心して来館、滞在できる環境を整えてまいりました。来館イベントや施設内のリニューアル等を行うとともに3月には開館時間を延長し、利用者数の回復を目指し、鮮度の高い運営を努めています。							

※ H30年度実績 利用者数:131,577人、開館日数:301日(令和元年度の開館日数:105日(5カ月間))

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

	令和 元年度 (1年度目)	令和 2年度 (2年度目)	令和 3年度 (3年度目)	令和 4年度 (4年度目)	令和 5年度 (5年度目)
収入	指定管理料	16,036	10,741		
	利用料金収入	21,035	32,710		
	自主事業収入	2,553	8,667		
	その他収入	432	1,821		
	収入計	40,056	53,939	0	0
支出	人件費	30,813	60,011		
	光熱水費	80	144		
	保険料	385	163		
	委託料	9,673	9,045		
	修繕費	5,307	5,227		
	事業費	18,502	14,618		
	消費税及び地方消費税	378	638		
	その他の公課費	0	0		
	事業所税	1,015	2,410		
	その他	2,473	3,516		
	支出計	68,626	95,772	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	▲ 28,570	▲ 41,833	0	0	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	令和 元年度 (1年度目)	令和 2年度 (2年度目)	令和 3年度 (3年度目)	令和 4年度 (4年度目)	令和 5年度 (5年度目)
① 利用料金比率	52.5 %	60.6 %	- %	- %	- %
② 指定管理料比率	40.0 %	19.9 %	- %	- %	- %
③ 人件費比率	44.9 %	62.7 %	- %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	1,981 円	1,026 円	- 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	463 円	115 円	- 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	14.1 %	9.4 %	- %	- %	- %

※【運営状況分析指標の考え方】

指標	指標の説明
① 利用料金比率	収入の総額に対して利用料金収入の占める割合を表す。
② 指定管理料比率	収入の総額に対して指定管理料の占める割合を表す。
③ 人件費比率	支出の総額に対して人件費の占める割合を表す。
④ 利用者1人当たりの管理コスト	支出の総額を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	指定管理料を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑥ 外部委託費比率	支出の総額に対して外部委託費の占める割合を表す。

6 利用者の満足度調査等(指定管理者記入欄)

	令和 元年度 (1年度目)	令和 2年度 (2年度目)	令和 3年度 (3年度目)	令和 4年度 (4年度目)	令和 5年度 (5年度目)	
調査の実施内容	① 調査方法	実施なし	利用者アンケート			
	② 調査期間	-	2020.6.15-6.30			
	③ 配布数	枚	136 枚	枚	枚	枚
	④ 回収数	枚	111 枚	枚	枚	枚
	⑤ 回収率	#DIV/0! %	81.6 %	#DIV/0! %	#DIV/0! %	#DIV/0! %
調査結果		・区分:フリーパス(定期券)利用者18.9% ・目的:健康維持80% ・その他:施設の改善要望・「指定管理者が変わって、施設が良くなった」など多様な声をいただいています。				

7 利用者からの苦情・意見等及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

目付	苦情・意見等	対応状況
随時	教室やレッスンの定員についての要望	コロナ感染拡大防止の観点から定員を戻すことは困難であり、予約方法等について検討しています。
随時	「レッスンに10分も遅れて参加する人がいます。インストラクターや他の参加者には迷惑です。なんとかありませんか?」	原則として、スタジオレッスンの開始後の入室や退室はお控えいただくようにしています。
随時	脱水機の使用方法について、「使用時間は15秒以内」と明示して、以前のように張り紙をしてもらえませんか?	使用ルールについて掲示しました。

8 評価シート(自己評価・一次評価・総合評価)

(1) 業務の履行状況の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 開館時間等	条例に基づき、開館時間・休館日は遵守されているか	3	3	3.0
2 法令等遵守	地方自治法、施設に係る条例その他関係法令等は遵守されているか	3	3	3.0
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	2.8
4 職員研修	管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか	3	3	2.8
5 使用許可業務	条例に基づき、適正な申請受付業務・使用許可業務が行われたか	3	3	3.0
6 施設の平等利用の確保	施設利用申請等に対する平等の確保策はとられているか	3	3	3.0
7 利用料金(使用料)	利用料金の設定、徴収・減免・還付等の手続は適切に行われているか	3	3	3.0
8 保守点検業務・警備業務	保守点検業務・警備業務は適切に行われたか	3	3	3.0
9 清掃・維持管理業務	清掃、維持管理業務は適切に行われたか	3	3	2.8
10 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか	3	3	3.0
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0
12 事業の実施状況	条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3	3.0
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	2.2
14 利用促進の取組	利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	3	2.8
15 施設賠償責任保険の加入	施設賠償責任保険に加入しているか	3	3	3.0
16 利用者の安全確保対策	事故時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	3	3	2.3
17 緊急時対応	緊急時・防災時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	3	3	2.7
18 個人情報保護に関すること	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0
19 情報公開に関すること	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3.0
20 備品購入・管理の状況	備品の購入手続・管理体制は適切に行われたか	3	3	3.0
配点60点(20項目×3点)		小計	60	57.4

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(2) サービスの質の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握するとともに、利用者ニーズを事業の計画及び実施に反映できているか	5	4	2.7
2 接客態度・苦情要望等への対応	接客態度、苦情・要望等への対応等は適切か	4	4	3.5
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくなっているか	5	4	3.3
4 利用案内	施設情報・事業実施情報等は容易に入手できるようになっているか パンフレット・利用案内等は分かりやすくなっているか	5	4	3.3
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	4	3.0
6 施設運営業務	実施された事業内容は適切に行われているか	5	4	3.2
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	5	4	3.3
8 自主事業の実施状況	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	4	4	3.8
9 目標達成度	施設目的・課題に沿った目標を設定し、目標達成に向けた取組はなされたか	5	4	3.0
配点45点(9項目×5点)		小計	42	29.1

評価基準

点数	小項目の評価基準
5	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、非常に優れていると認められる。
4	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善や目標の見直しが必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(3) サービス提供の継続性と安定性

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 経費節減・効率的な運営	経費節減及び効率的な管理運営のための工夫が見られるか	3	3	2.7	
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	2.3	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	2	2	1.8	
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	2	2.5	
5 外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合は妥当か	3	3	2.8	
配点15点(5項目×3点)		小計	14	13	12.1

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	事業計画・収支計画等に基づく経営がなされている。
2	概ね事業計画・収支計画等に基づく経営がなされているが、簡易な改善や一部業務の見直しを要する。
1	事業計画・収支計画等に基づく経営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要であり、業務の全面的な見直しが必要である。
0	事業計画・収支計画等に基づく経営が全くなされておらず、抜本的に業務の全面的な見直しが必要である。

9 自己評価・一次評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	自己評価 (指定管理者)	配点に対する割合	一次評価 (施設所管課)	配点に対する割合
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	60 点	100 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	45 点	42 点	93 %	36 点	80 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14 点	93 %	13 点	87 %
合計	120 点	116 点	97 %	109 点	91 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
元	2019年10月10日よりヤマウチ・四電ビジネスグループが指定管理者となり、大幅に施設リニューアルを施し管理運営がスタートいたしました。 2020年2月まで事業計画に則って運営したことにより、着実に利用人数の増加を続けておりましたが、コロナウイルスの影響を受け施設臨時休館や利用者の感染防止意識の高まりから、3月は利用人数が大きく落ち込む結果となりました。 私たちの使命は「高知を健康にする」ことですので、施設は臨時休館となっておりますが、少しでもご自宅でも楽しんで頂けるようSNSやYouTubeを活用した「家トレ」動画を定期配信することにより、利用者さまを含む市民の皆様の健康づくりの一役を担えればと取り組んでおります。 本年度取り組んだことのブラッシュアップ、常に新たな施策を次々と打ち出しながら、安心安全で一人でも多くの市民の方々に足を運んでいただける施設運営を行って参ります。
2	「コロナではじまり、コロナでおわる」というコロナの影響を大きく受けた1年となりました。 早い段階でコロナ感染防止対策を施設内に施し、利用者が安心安全に利用していただける空間づくりに努めてまいりましたが、一度遠のいた足はなかなか戻ってこないという現状です。 そのような中、施設のクオリティ向上(マシン数の増設、高知初となるEMSトレーニングの導入)、利用者の満足度向上(「レッスンパス」等利用促進策の開催)、利用者の利便性の向上(3月下旬から開館時間の延長)など、施設を最大限に活かす攻めと守りの運営を徹底しました。 また、外部告知ではSNSを有効活用し情報発信したことで、今まで施設利用の少なかった生産年齢人口の利用促進やフリーパス登録の増員につながる取組みができたと考えています。
3	
4	
5	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
元	<p>収入は利用料収入が大きく予算を上回っているが、これは本来、年間通して分散する定期券と回数券の購入が10月末、11月に集中したことに起因する。支出は施設のレイアウト変更等の設備投資やマシン等の運搬費など閉館に必要な初期費用が予算を超過したもので、いずれも元年度に限られた収支の割合が大きくなっている。</p> <p>利用者数は11月から順調に伸びていたが、3月に新型コロナウイルスの影響を受けて、目標値に達していない。</p> <p>しかしながら、スタッフが休館の非常時においても「できること」「必要なこと」について情報収集に努め、自らが飛沫防止のビニールのれんや手作りマスクの作成コーナーを設置するなど、迅速に対応している。</p> <p>情報発信面ではホームページを随時更新し、YouTube、SNSを活用し、館内の様子や新型コロナウイルス感染防止の対応状況などもスタッフが動画に映り館内の説明をしている。</p> <p>リニューアルした施設をより居心地のよい空間に仕上げる工夫が随所に見られ、新規利用者の獲得につながるように令和2年度の運営に期待している。</p>
2	<p>例年、利用者が伸びていく4月～5月に新型コロナウイルス感染防止対策のために施設を休館するとともに再開後も様々な利用制限を課している。なによりも人々の行動意識が変化したため、利用者数、利用料金収入はいずれも計画と大きく乖離することとなった。</p> <p>しかしながら、休館中においてもSNSを活用した「家トレ」の発信、高知ケーブルテレビ「ヨネッツ体操」の放映など、自宅で楽しくトレーニングできる提案を続けている。</p> <p>集団指導・教室の開催が困難な状況下において、新たに個人レッスン、パーソナルトレーニングなど少人数制のプログラムを取り入れるなど、状況と市民のニーズに対応したプログラムを展開している。その他にも来館者イベントの企画、ノベルティの作成、閉館時間の延長など、常に利用者の利便性の向上と新たな利用者の獲得に前向きな姿勢で対策を施している。</p> <p>令和3年度以降もコロナの影響を免れることはできないが、より一層、安心安全な施設環境を維持し、常に新しい施策を企画してくれるものと期待している。</p>
3	
4	
5	

10 総合評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	評価 (指定管理者業務評価委員会) 合計	配点に対する割合	評価
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	57.4 点	96 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	29.1 点	65 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	12.1 点	81 %	
合計	120 点	98.6 点	82 %	

評価基準

区分	S	A	B	C
評価基準	評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、全ての小項目で3点以上の評価であるもの	・評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満 ・評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、小項目で3点未満の評価があるもの	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満
評価内容	・事業計画書・仕様書を上回る取組がなされ、非常に優れた実績をあげている。 ・適正に管理運営が行われており、又はそれ以上の取組がなされ、優れた実績をあげている。	事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われている。	おおむね事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われているが、管理運営の一部に改善を要する。	事業計画書・仕様書に沿った管理運営が行われていない事項があり、管理運営の大部分において改善を要する。

(2) 総評

おおむね適正に管理運営できています。
 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となりました。また、利用者の安全確保に係る訓練が一部未実施となりましたが、計画に沿った安心安全な施設運営に努めてください。
 今後は、新型コロナウイルス感染症への対策、アンケートの実施方法の見直し(回収数増、期間の見直し、満足度の数値化)による利用者ニーズの把握・反映に一層取り組み、収支の改善に努めてください。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
元	A	108.0 点	おおむね適切な管理運営がなされています。 施設の魅力向上や積極的なPRにより、利用者の増加や市民の健康増進に取り組まれたことは評価できます。 今後は、収支の改善に期待します。
2	A	98.6 点	おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となりました。また、利用者の安全確保に係る訓練が一部未実施となりましたが、計画に沿った安心安全な施設運営に努めてください。 今後は、新型コロナウイルス感染症への対策、アンケートの実施方法の見直し(回収数増、期間の見直し、満足度の数値化)による利用者ニーズの把握・反映に一層取り組み、収支の改善に努めてください。
3		点	
4		点	
5		点	

11 指定管理業務における課題・改善事項及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

課題・改善事項	改善時期	改善に向けた対応
一昨年に課題に挙げていた高齢者利用が多く、生産人口の一般男女利用者が少ない。立地的なマイナス面を除くと施設クオリティは高く維持が出来ているので、生産人口が通いやすい開館時間などの検討が必要。	通年	コロナの影響で高齢者の重症化リスクが話題となり高齢者利用が減少しましたが、1年間をかけた従来のチラシ販促からSNS販促へ切り替えたことで、生産年齢人口の獲得が進み年間の利用減は最小限に抑えることが出来た1年となりました。 令和3年度はワクチン接種が進むので、再度足が遠のいた高齢者をターゲットに再入館を促す施策を行い、全体的なボリュームアップを図っていきます。 また開館時間も令和3年3月25日から平日9:00-21:00を9:00-22:30に延長し、利用者が使いやすいよう変更しております。令和3年度も引き続き継続して運営して参りたいと考えております。
収支について	通年	年度当初からコロナにより臨時休館となったこと、遠のいた利用者の足を向かせることに苦勞し、収支ブレが更に大きなものとなりました。しかしながら新たな自主事業の展開や通年通して施設運営できたことでムダの経費圧縮にも着手しはじめております。これらのことを通し令和3年度は、大幅な改善が図れると考えております。
施設の老朽化が進み、器機の故障や破損等による不具合が増加している。	通年	指定管理運営がスタートして1半年。昨年に引き続き施設の老朽に伴う不具合が多発している状況。施設の運営に支障を来さないように、日常の保守点検や予防保全を行っておりますが、施設OPEN当初からの備品(下足ロッカー、更衣室ロッカー)の鍵の破損、ドア等の破損が目立っております。番号の違うキーで別のロッカーが開くという事象が発生しており、防犯の観点からも、お客様からの声も多々頂いているため早い段階での入替が必要だと感じております。
コロナウイルス感染による運営自粛など	通年	利用者、従業員の安全安心の観点から、引き続きあらゆる予防策を講じて参ります。