

1 施設概要

施設名	ヨネツこうち		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 6 年 4 月 1 日 ~ 令和 11 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4,440.41㎡ ・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 別途目的外使用施設として、喫茶コーナー ○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、機械室等 ○電気・機械室等 <地下1階> 機械室等 駐車場 200台 駐輪場4棟							
職員体制	常勤職員	3人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	38人
	パート職員	5人	アルバイト	18人	その他	12人		

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	令和 6 年度 (1 年目)		令和 7 年度 (2 年目)		令和 8 年度 (3 年目)		令和 9 年度 (4 年目)		令和 10 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)	49,567	53,768	51,052		49,567		50,806		52,076	
利用者数(人)	137,800	129,071	142,000		146,500		150,000		155,000	
利用者見込数に対する達成率(パーセント)※		93.7%								
収入目標額(千円)	91,392	91,210								
目標値に対する達成状況について	収入目標額、利用者数ともに目標未達でしたが、前年度の数値を超えることができ、夏場は想定以上の利用がありました。今後も閑散期の利用促進を課題として施策を立て更なる利用収入向上に努めてまいります。									

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 6 年度 (1 年目)	令和 7 年度 (2 年目)	令和 8 年度 (3 年目)	令和 9 年度 (4 年目)	令和 10 年度 (5 年目)	
利用者数	129,071 人			0 人		
利用者数:対前年度比	100.5 %	0.0 %	- %	- %	- %	
開館日数	298 日					
利用率	プール	92.8 %	%	%	%	
	温浴施設	92.8 %	%	%	%	
	浴室	99.9 %	%	%	%	
	トレーニング室	39.9 %	%	%	%	
	環境学習室 午前	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
	環境学習室 午後	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
	環境学習室 夜間	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
環境学習室 時間利用	0.00 %	%	%	%	%	
利用状況についての評価	年間利用人数129,071名(前年比100.5%)と、当グループが指定管理を開始して依頼、過去最高数値の結果となりました。今後は更に利用人数の向上と定期券購入数の増加に努め、継続的に利用いただける施設を目指します。					

<プール・温浴施設・浴室>利用率=利用時間/開館時間 <トレーニング室・環境学習室>利用率=利用人数/総利用人数

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

	令和 6 年度 (1 年目)		令和 7 年度 (2 年目)		令和 8 年度 (3 年目)		令和 9 年度 (4 年目)		令和 10 年度 (5 年目)	
	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
収入	指定管理料	19,290	19,290	19,290		19,290		19,290		19,290
	利用料金収入	49,567	53,768	51,052		51,979		53,009		53,998
	自主事業収入	21,215	15,388	21,898		22,336		22,696		23,095
	その他収入	1,320	2,764	1,320		1,320		1,320		1,320
	収入計	91,392	91,210	93,560	0	94,925	0	96,315	0	97,703
支出	人件費	54,823	51,587	55,785		57,144		58,506		59,885
	光熱水費	255	317	255		255		255		255
	保険料	364	586	370		375		381		387
	委託料・保守料	8,558	8,347	8,558		8,558		8,558		8,558
	修繕費	4,655	2,960	4,655		4,655		4,655		4,655
	事業費									
	運営費・旅費交通費・リース料・物販仕入等	11,488	12,433	12,603		12,472		12,361		12,226
	消費税及び地方消費税	5,523	5,133	5,608		5,740		5,873		6,011
	その他の公課費	0	88	0		0		0		0
	事業所税	2,524	2,507	2,524		2,524		2,524		2,524
	その他	3,202	3,685	3,202		3,202		3,202		3,202
支出計	91,392	87,643	93,560	0	94,925	0	96,315	0	97,703	0
差引収支 (収入計-支出計)	0	3,567	0	0	0	0	0	0	0	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	令和 6 年度 (1 年目)	令和 7 年度 (2 年目)	令和 8 年度 (3 年目)	令和 9 年度 (4 年目)	令和 10 年度 (5 年目)
① 利用料金比率	58.9 %	- %	- %	- %	- %
② 指定管理料比率	21.1 %	- %	- %	- %	- %
③ 人件費比率	58.9 %	- %	- %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	679 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	149 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	9.5 %	- %	- %	- %	- %

※【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 6 年度 (1 年目)	令和 7 年度 (2 年目)	令和 8 年度 (3 年目)	令和 9 年度 (4 年目)	令和 10 年度 (5 年目)	
調査の実施内容	① 調査方法	短期参加者アンケート				
	② 調査期間	2024年度3月-4月				
	③ 配布数	43 枚	枚	枚	枚	枚
	④ 回収数	32 枚	枚	枚	枚	枚
	⑤ 回収率	74.4 %	#DIV/0! %	#DIV/0! %	#DIV/0! %	#DIV/0! %
調査結果	短期教室開催日程、回数、料金、満足度などを調査。継続して続けたいかの問いには20名(62.5%)は前向きな回答を頂いている。引き続き、短期教室を入口と子どもたちの水泳振興を行います。					

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)

日付	苦情・意見等	対応状況
6月	プールサイドが汚いというお声	休館日を利用シタイルビューティーと高圧洗浄機で清掃を実施しました。定期的な清掃を行えるよう仕組みづくりを行っているところです。
1月	マシンエリアでのスマホ利用による長時間利用のクレーム	スタッフの巡回強化と注意POPの掲示等で対策を行っています。
3月	人気インストラクターのレッスンを増やしてほしいという意見	有人レッスンの増加については前向きに検討中です。
9月	脱衣所カゴの場所取りによるクレーム	「場所取り禁止」を明確にお伝えするPOPを更衣室に掲示し対策を行いました。

## 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	2	3	3.0
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	2	3	3.0
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	3.0
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	2	2	2.0
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	2	2.0
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3.0
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	3.0
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	2	3	3.0
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	2	3	3.0
18 個人情報保護に関する事	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0
19 情報公開に関する事	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
<b>配点60点(20項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>55</b>	<b>58</b>

#### 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	3	3	3.0
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	3	4	3.3
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	3	3	3.0
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	3	3	3.0
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	4	3	3.0
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	4	4	3.7
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	3	3	3.0
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	4	3	3.0
<b>配点45点(9項目×5点)</b>		<b>小計</b>	<b>31</b>	<b>28.0</b>

#### 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	3.0	
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3.0	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3.0	
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	2	3	3.0	
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	3.0	
配点15点(5項目×3点)		小計	14	15	15.0

## 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	55 点	92 %	58 点	97 %
(2) サービスの質の確認	45 点	31 点	69 %	30 点	67 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14 点	93 %	15 点	100 %
合計	120 点	100 点	83 %	103 点	86 %

## (2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
6	当グループが指定管理を開始して依頼、初の黒字達成に成功した。 運営面では原価低減に努め、効率的な施設の運営に向けて改善活動を行った。適正な人員配置の見直しや日々の作業の仕組みを確立することができ、業務効率を大きく上げることに成功した。 自主事業ではキッズスイミングの生徒数が200名を超え、利用者数や売上増加に繋げることができた。 一方でスタッフの人員不足という課題が出てきており、今後さらに売上増加の施策やサービス向上のため、職場環境を整える必要がある。
7	
8	
9	
10	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
6	<p>指定管理5期目のスタートとなるR6年度は当該指定管理者となってから初の黒字決算(約3,567千円)となった。                      今期より指定管理料が大幅増額となったことが大きな要因と考えられる。(R5年度10,741千円→R6年度19,290千円 8,549千円増額)                      民間の安価な月額会員制の競合施設が増加している中、使用料収入及び自主事業収入ともに微増ではあるが前年より増収となっていることは評価できると考えている。                      施設の老朽化が進んでおり設備等に不具合が発生しているが、常に清掃が行き届いており清潔さは保たれている。                      また接客に対する苦情は無く、利用者に満足していただけるサービス提供できているものと考ええる。                      提出物の遅延や、営業に必要な各種届出について未だ確認が必要な場合があり、スケジュールの確認及び事務手続きの遺漏が無いよう留意が必要である。</p>
7	
8	
9	
10	

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	58.0 点	97 %	<b>A</b>
(2) サービスの質の確認	45 点	28.0 点	62 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15.0 点	100 %	
合計	120 点	101.0 点	84 %	

評価基準

区分	S	A	B	C
評価基準	<p>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</p>	<p>・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</p>	<p>評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満</p>	<p>評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満</p>
評価内容	<p>・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。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>

(2) 総評

<p>事業計画書・仕様書に沿った管理運営がなされています。                      年間利用者数や収入額は目標値に達しませんでした。自主事業に力を入れて取り組んでおり、過去最高の入場者数となったことは評価できます。                      月次事業報告書の提出が遅延している場合がありますので、適切に提出してください。                      人員配置については、安全管理を重視し、運営を行ってください。</p>
---

## (3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
6	A	101.0 点	事事業計画書・仕様書に沿った管理運営がなされています。 年間利用者数や収入額は目標値に達しませんが、自主事業に力を入れて取り組んでおり、過去最高の入場者数となったことは評価できます。 月次事業報告書の提出が遅延している場合がありますので、適切に提出してください。 人員配置については、安全管理を重視し、運営を行ってください。
7		点	
8		点	
9		点	
10		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
収支について	通年	利用料は計画及び前年度の数値を上回ることができた。自主事業は計画未達成だが、前年度を大きく上回ることができた。次年度は計画達成に向けて売上増加の施策をより強化していく。
スタッフ育成研修について	通年	新スタッフも多く仲間入り、スタッフの入れ替えに伴い都度十分な研修ができていない状況のため、定期的に研修体制を整えていく必要がある。
施設の老朽化による不具合が多発している	通年	施設の老朽化により、電灯切れやエアコンの騒音、サウナ室の床の腐敗等、様々な不具合が見つかった。怪我に繋がることのないよう、定期的な点検と早期発見、修繕の対応を行う。
マシンや機器の劣化による不具合や故障が増加している	通年	トレーニングマシンの不具合や故障が複数あった。従業員でのメンテナンスを定期的に行い、不具合が見つかった際に迅速な対応を行う。利用者のサービス低下を最小限に抑えるように努める。