

1. 施設概要

施設名	ヨネッツこうち			施設所管課	清掃工場
指定管理者名	シンコースポーツ・四電ビジネスグループ				
指定期間	平成 21 年 4 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日	公募・指名の別	公募		
設置目的	ゴミ焼却時の余熱の有効利用と市民の健康保持・増進、生涯スポーツの振興				
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、飲食物の販売提供。				
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 m ² 建築面積 3,260.78 m ² 延床面積 4,446.4 m ² ・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（調理台付き）・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・駐車場 200 台 地下 1 階 機械室				
職員体制	常勤： 5人	非常勤： 6人	その他： 1人	合計： 12人	

2. 利用状況

	H21 年度	H22 年度(2 年目)	H23 年度(3 年目)	H24 年度(4 年目)
利用者数	130,077人	133,979人	134,389人	135,737人
開館日数	298日	298日	298日	299日
利用率	(111%) 138%	(115%) 143%	(115%) 143%	(116%) 144%
事業開催数	37件	34件	34件	17件

※ [利用率算出方法の説明] 施設建設時の利用見込み設定数 94,000 人を 100 とした。
 ※ 開館から平成 20 年度までの平均利用者 817,008 人 ÷ 7 年 = 116,715 人を 100 とした場合 (**)

3. 収支状況

単位：千円

		H21 年度	H22 年度(2 年目)	H23 年度(3 年目)	H24 年度(4 年目)
収入	指定管理料	6,885	6,885	6,885	6,885
	利用料金収入	42,287	42,939	43,198	43,066
	事業収入	10,499	14,399	14,007	14,025
	その他	5,364	5,540	5,453	6,129
	収入計	65,035	69,763	69,543	70,105
支出	管理運営費	21,169	21,672	21,077	21,482
	人件費	37,081	38,610	41,526	39,964
	その他	9,928	10,366	10,824	9,104
	支出計	68,178	70,648	73,427	70,550

4. 運営状況指標

	H21 年度	H22 年度(2 年目)	H23 年度(3 年目)	H24 年度(4 年目)
①事業収支(収入－支出)	△3,143 千円	△885 千円	△3,884 千円	△445 千円
②利用料金比率	65%	61.5%	62.1%	61.4%
③人件費比率	54%	54.6%	56.6%	56.6%
④外部委託費比率	21.5%	21.7%	19.8%	21.6%
⑤利用者 1 人あたり管理費	524 円	527 円	546 円	520 円

★ 有料教室参加者のうち子供の分はプール利用料金が参加料に含まれる。@250 円

5. その他特記事項

業務評価実施時点では本社の決算前であるため、平成 24 年度の収支状況は仮決算額である。

6. 評価結果

(1) 総合評価（審査委員会評価）

年度	総合評価	コメント（評価のポイント、課題及び改善点）
21	S	総合的には適切な管理運営がなされていると考えます。苦情・要望への対応で、改善の余地が見受けられる部分への積極的な取組を期待しています。また、施設建設当時の利用目標数を大きく超えていることから、現状を基にした新たな利用目標数を設定し、目標達成に向けた取組をお願いします。
22	S	総合的に良好な管理運営がなされていると考えます。プール・温浴ゾーンについては、教室等の有料利用とそれ以外の利用者とのバランスを考慮して、今後とも利用者満足度の向上が図られるような運営をお願いします。また、環境学習室などについても、利用が促進されるような取組を期待します。
23	S	総合的に良好な管理運営がなされていると考えます。引き続きサービスの品質確保とともに、今後は事業収支の赤字解消についても期待します。
24	S	事業収支が改善され、利用者数が昨年度を上回るなど、運営面での努力は評価でき、総合的に良好な管理運営がなされていると考えます。引き続き安全点検を十分にすることやサービスの品質確保とともに震災時の避難対応にも取り組んでください。
25		

(2) 1 次評価（施設所管課評価）

年度	1 次評価	コメント（評価のポイント、課題及び改善点）
21	S	現指定管理者は 4 年目の運営でもあり仕様書、事業計画に基づいた安定した運営がなされている。運営に関する収支は、ヨネッツ単独の人件費及び、運営経費はヨネッツの収入で賄うことが出来ているものの未だ厳しい状況にある。清掃工場が負担している光熱水費の経費削減に関しては、十分とはいえないので今後の課題である。利用者サービスへの影響を親ながらの検討が必要。高齢者や障害者の利用も伸びてきているなかで、建設から 9 年目で施設の劣化が始まっているため、安全に細心の注意を払って運営することが求められる。
22	S	今年度は、利用者 100 万人イベントの開催など多様な広報により、昨年度比較で、3,902 名の利用者増。事業収入も実績で昨年度同時期をオーバーするなど、収支改善も認められる。今後とも多数の声を反映したサービスの提供を期待している。なお、施設の劣化への対応については、長期的な計画作成が必要であり、状況の把握を十分行った上で調整が必要となる。万全の対応をお願いします。
23	S	アンケート結果の資料提出を求め意見の内容を確認、懸賞旅行を付けたことで協力者が数倍に増えた。また全員を当選者としたことで、バス 3 台を借り切ることになったが利用者に変化喜ばれた。経費は旅行会社の協力で安く上げることができた。施設の劣化が進んでいるが、コスト的にも日数的にも取替えが出来ないところは補修で対応していく。工水の利用については、年末に行った温浴プールの水入れ替えが良いテストケースとなった。夏場の水質維持には逆洗回数をふやすことが必要になるが、逆洗時の工水を利用する方法の検討が必要。
24	S	23 年度と比較すると、高齢者利用が 4,250 名増加した。これは高齢者向け運動教室の開催や、積極的な声かけなどの他、体調不良を訴えられる方には、日頃の訓練を活かして対処に当たっており、その安心感も要因だと考えている。また、利用者からの要望を受けて、夜間のプールサイドの冷えを防ぐ遮断カーテンを設置したほか、年始開館を 2 日早くしサービス向上の取組みを行った。この臨時開館の結果は定期券利用者には大変好評であった。ただ、一般の利用者は思ったほど伸びず、周知方法を検討する必要がある。年間では高齢者の利用が増えた一方で一般利用者が約 3,300 人減少しているため、その分析とそれに対応した運営方針の確立が課題となる。人件費については、全体的に業務内容を見直した結果 156 万円削減できた。
25		

(3) 自己評価 (指定管理者自己評価)

年度	自己評価	コメント (評価のポイント、課題及び改善点)
21	S	概ね計画書どおりに運営が行えました。情報分析や各ポジションにおいて繰り返しミーティングや研修を行いサービス向上や、安全管理の徹底に努めた結果、7月に利用料金が上がったにも関わらず年間利用者が前年比 1,798 人増に繋がったと考えています。 収支状況も前年よりは好転しましたが、未だ赤字ですので、早めの計画、改善実行を行いながら黒字化を図っています。
22	S	H22 年度は年間利用者数が過去最多となりました。特に高齢者の利用が前年比 3,081 名増と、大きく伸びています。館全体で取り組んでいる様々な高齢者サービスが安心感を生み、来館を日課とされる方が増えたことにつながったと考えています。 今後も利用者の立場に立ったサービスを提供するため顧客満足度をしっかりと把握し、ニーズを追求することが大切だと考えていますので現状では回収率の少ないアンケートの実施方法については新たな策を打ち出したいと思えます。
23	S	H23 年度はアンケート回収率を上げるため、旅行が当たる懸賞付きアンケートを実施するなど、利用者のニーズの把握に努めており、出来る限り皆様のお声を活かしたサービス提供を心掛けております。 その結果として、12 月現在で昨年同時期と比べ、733 名の利用者増となっており、昨年度の伸びには及びませんが、多くの方にご利用頂いていると考えております。 しかし、施設の劣化が進み、今年度は例年以上に故障、不良が生じており、点検による早期発見、対応を心掛け、重要度に応じた計画的な対応を行うと共に更なる水光熱の削減に向けてスタッフの意思統一を図ります。
24	S	昨年度比較で、高齢者利用が 4,250 名増加しました。これは高齢者向け運動教室の開催や、積極的な声かけなどの他、体調不良を訴えられる方には、日頃の訓練を活かして対処に当たっており、その安心感も要因だと考えています。また、利用者からの要望を受けて、夜間のプールサイドの冷えを防ぐ遮断カーテンを設置したほか、年始開館を 2 日早くしサービス向上を図りました。この臨時開館の結果は定期券利用のお客様には大変好評でしたが、1 か半月前から周知を行ったにもかかわらず、家族連れなどの一般券での利用者が少なかったことは残念で、周知方法を検討する必要があります。 その他、現在、問題点として脱水機、マッサージ器などが相次いで故障しており、対応を検討します。
25		

7. 評価シート（自己評価・1次評価）

(1) 履行の確認

中項目	小項目	確認内容	自己評価	1次評価
①事業、業務の履行状況				
	使用許可等	使用許可等申請、受付は利用統計等が作成され、適正に行われているか。	3	3
	利用料金等の徴収状況	徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行われているか。	3	3
	苦情・要望への対応	苦情・要望処理の処理は適切か。	3	3
	職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか。	3	3
	職員研修	従業者に対し、施設の管理運営に必要な研修は実施されたか。	3	3
	事業計画書	指定管理業務が事業計画書に沿っているか。	3	3
	事業実施状況	事業の実施は仕様書等に適合しているか。	3	3
	法令の遵守	法令に基づく検査、届出等はなされているか。	3	3
	緊急時の対応	緊急時のマニュアルが整備され、従業者訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	3	3
	保険加入	仕様書等に定める保険に加入しているか。	3	3
	個人情報	個人情報の取扱い、従事者への研修、漏洩した場合の対策がとられているか。	3	3
	情報公開	保有する文書が分類・整理され、閲覧等の請求があった場合にに応じているか。	3	3
②自主事業の実施状況				
	事業の実施状況	自主事業は事業計画に基づき、公平に実施されているか。	3	3
	事業実施体制	自主事業の実施体制・職員配置は適切か。	3	3
③施設の維持管理				
	施設・設備の維持管理	施設・設備の維持管理基準が守られ、不具合が生じた場合は速やかに報告・対応しているか。	3	3
	清掃業務、廃棄物処理業務の実施状況	清掃は確実にこなされているか。廃棄物処理は適切に行なわれ、運搬・処理を委託する場合は許可業者と契約しているか。	3	3
	警備業務の実施状況	マスターキー等の管理、警備業務は適切に行なわれているか。	3	3
	利用者の安全確保	利用者の安全確保(事故・トラブル防止・災害時の対応等を含む)の方策が図られているか。	3	3
	外部委託の実施状況	過度な外部委託は行なわれていないか。	3	3
	備品管理等の実施状況	備品の管理・点検・保守は適切におこなわれているか。	3	3
20項目×3点=60点			60	60
			/	/
			60	60

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
3	概ね協定書・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がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要である。

(2) サービスの品質

中項目	小項目	確認内容	自己評価	1次評価
①維持管理業務				
	経費節減の取り組み	設備管理・修繕等が計画的に実施されているか。	4	4
	備品等の管理	備品等の保守点検・補充は計画的に実施されているか。	4	4
	水質管理	施設の衛生管理やプール・浴室等の水質管理の対応は適切か。	4	4
②運営業務				
	利用案内	パンフレット・施設内利用案内・行事開催案内等は判り易く、使い易いものになっているか。	4	4
	職員の接客態度	各担当者の接客態度は良好か。	4	4
	利用者満足度の把握	利用者アンケートが実施され、運営に反映されているか。	3	3
	利用促進に向けた取り組み	利用者の増加や利便性を高めるための取り組みが行なわれているか。	4	4
	各種事業の内容	各種事業（講座・イベント等）は施設の設置目的に合致した事業であり、利用者が満足できる内容であったか。	4	4

市民サービスの向上	各種事業（講座・イベント等）は市民サービスの向上につながったか。	3	3
利用者の安全確保	高齢者等の利用が増加している状況で、健康に不安を持つ利用者が安心してプール・温浴施設を利用できるか。	4	4
10項目×4点=40点		38	38
		/	/
		40	40

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
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	概ね協定書・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ている。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要であり、目標の全面的な見直しが必要である。

(3) サービスの安定性

中項目	小項目	確認内容	自己評価	1次評価
①事業収支の状況				
	事業収支	事業収支が赤字の場合、黒字化のための改善策が実施されているか。	3	3
	人件費比率	支出に占める人件費の割合が減らされすぎているか。	3	3
	外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合が過度に偏っていないか。	3	3
3項目×3点=9点			9	9
			/	/
			9	9

評価基準（再掲）

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	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、経営が殆どなされておらず、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。

(4) 評価

評価分類	配点	換算率	総評点	ウェイト	1次評価 評点	1次評価 換算後 総評点数	評価
(1) 履行の確認	60	0.45	27	54%	60	27	S
(2) サービスの品質	40	0.45	18	36%	38	17	
(3) サービスの安定性	9	0.6	5	10%	9	5	
合計	109		50	100%	107	49	

(評価基準再掲)

総評点数	46点以上	41点以上	36点以上	35点以下
評価	S	A	B	C
評価基準	適正に管理運営が行われており、優れた実績をあげている。	適正に管理運営が行われている。	概ね適正であるが、一部改善を期待する。	改善が必要である。