

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 26 年 4 月 1 日 ~ 平成 31 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㎡ 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	5人	非常勤職員	6人	契約社員	0人	合計	36人
	パート職員	0人	アルバイト	24人	その他	1人		

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	平成 26 年度 ( 1 年目)		平成 27 年度 ( 2 年目)		平成 28 年度 ( 3 年目)		平成 29 年度 ( 4 年目)		平成 30 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)	47,767	40,666	43,384	53,360	47,932	46,491	47,530	44,248	48,483	37,500
利用者数(人)	137,240	134,744	137,500	148,435	137,500	146,606	137,500	141,519	137,500	131,577
利用者見込数に対する達成率(パーセント)※	146	143	146	158	146	156	146	151	146	140
収入目標額(千円)	90,016	73,448	773,377	87,760	88,004	79,932	89,179	73,027	77,091	67,074
目標値に対する達成状況について	利用料金の値上げ(消費税の増加分)による3月までの駆け込み購入に伴い、定期券分が減収となった。また、利用者数が減少するとともに指定管理3期目のスタートにあたり、設備投資も相まって厳しい状況となった。		昨年度からの集客のための積極的な取組の成果や、「すくすくクーポン券」の利用などもあり利用者数が今までにない大幅な増加となった。これにより、利用料金収入が増加した。		「すくすくクーポン券」の収入が無くなったことや、一般利用者及び大人スクール参加者が減少するとともに、スクールの1回毎の参加より複数回参加できるフリーパスでの参加者が多かったことなどもあり、収入目標の達成が厳しかった。		利用者数については目標を達成できたものの、利用者の高齢化や他施設のサービスの充実により、一般の利用者が減少し低料金の高齢者が増加したこと、子供水泳教室の参加者が減少したことなどから、収入目標の達成が厳しかった。		屋外プール解放期間(7月中旬~8月末)は1日の利用者数が過去5カ年の中で最も多い日もあったが、平成31年4月からの天井等改修工事に伴う休館に関し、定期券の販売を制限したことや、11月に市内に新たなフィットネスクラブがオープンしたことなどから、年度末になるにつれ定期利用者が減少し、利用者数、収入ともに減少した。	

※利用者見込数に対する達成率は、施設建設時の利用者見込み設定数 94,000人を100として算出した。

### 3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 26 年度 ( 1 年目)	平成 27 年度 ( 2 年目)	平成 28 年度 ( 3 年目)	平成 29 年度 ( 4 年目)	平成 30 年度 ( 5 年目)	
利用者数	134,744 人	148,435 人	146,606 人	141,519 人	131,577 人	
利用者数:対前年度比	99.8 %	110.2 %	98.8 %	96.5 %	93.0 %	
開館日数	305 日	309 日	307 日	307 日	301 日	
利用率	プール	99.9 %	99.9 %	99.9 %	99.9 %	99.9 %
	温浴施設	99.9 %	99.9 %	99.9 %	99.9 %	99.9 %
	浴室	99.9 %	99.9 %	99.9 %	99.9 %	99.9 %
	トレーニング室	12.7 %	11.4 %	11.6 %	14.5 %	13.2 %
	環境学習室 午前	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.01 %	0.01 %
	環境学習室 午後	0.0 %	0.01 %	0.01 %	0.01 %	0.0 %
	環境学習室 夜間	0.0 %	0.02 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
	環境学習室 時間利用	0.03 %	0.11 %	0.12 %	0.12 %	0.12 %
利用状況についての評価	集客のための様々な取組を行い、トレーニング利用者ではマシンの増設により3,400人増加したが、全体では夏場の天候不良が大きな原因となり、前年度より310人の減少となった。しかし、下半期では集客の取組の成果が現れ、各月とも前年度を上回った。また、1日当たりの利用者数は、約442人であった。	「すくすくクーポン券」への参加や積極的な広報活動、多くの参加者が見込まれるイベントの実施に力を入れた結果、新規利用者が増加した。また、利用案内を徹底したことで継続利用につながり、前年度より13,691人の大幅な増加となった。また、1日当たりの利用者数は、約480人であり、前年度より38人の増であった。	今年度も、積極的な広報活動及び参加者のニーズに合った教室やイベントの開催などに力を入れたが、昨年度に比べ開館日数が2日間少なかったことや、「すくすくクーポン券」での利用が減少したことなどもあり、1,829人の減少となった。また、1日当たりの利用者数は、約478人であり前年度より2人の減であった。	新規利用者獲得のため、積極的な広報活動や定期的なイベントの開催及びそれに伴うチラシ配布やSNSの活用などに力を入れた結果、新規利用者を獲得できたが、子供水泳教室の実施開催が減ったことによる小学生の利用者数の大幅減により、前年度より5,087人の減少となった。また、一日あたりの利用者数は、約461人であり、前年度より17人の減であった。	イベントの開催、ホームページやSNS、ポスティングによる積極的な広報活動により集客を図ったが、平成31年4月からの休館の影響もあり、利用者・スイミングスクール受講生ともに下半期にかけて減少、市内に新たなフィットネスクラブがオープンしたことなどもあり、前年度より9,942人の減少となった。1日あたりの利用者数は約437人であり、前年度より24人の減であった。	

※ H25年度実績 利用者数:135,054人,開館日数:300日

### 4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

	平成 26 年度 ( 1 年目)	平成 27 年度 ( 2 年目)	平成 28 年度 ( 3 年目)	平成 29 年度 ( 4 年目)	平成 30 年度 ( 5 年目)	
収入	指定管理料	9,064	9,064	9,064	9,064	
	利用料金収入	40,666	53,360	46,491	44,248	37,501
	自主事業収入	16,998	17,305	17,056	13,434	13,988
	その他収入	6,720	8,031	7,321	6,281	6,521
	収入計	73,448	87,760	79,932	73,027	67,074
支出	人件費	42,725	40,495	39,622	38,299	41,349
	光熱水費	282	303	303	246	252
	保険料	544	592	617	540	273
	委託料	11,127	9,888	9,843	9,559	9,494
	修繕費	5,066	5,660	5,475	5,432	5,614
	事業費	8,868	10,143	9,422	9,981	8,649
	消費税及び地方消費税	3,185	2,991	2,983	2,858	3,100
	その他の公課費	0	0	0	0	0
	事業所税	2,411	2,410	2,410	2,410	2,410
	その他	10,577	9,155	9,217	10,036	9,440
	支出計	84,785	81,637	79,892	79,361	80,581
差引収支 (収入計-支出計)	▲ 11,337	6,123	40	▲ 6,334	▲ 13,507	

### 5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	平成 26 年度 ( 1 年目)	平成 27 年度 ( 2 年目)	平成 28 年度 ( 3 年目)	平成 29 年度 ( 4 年目)	平成 30 年度 ( 5 年目)
① 利用料金比率	55.4 %	60.8 %	58.2 %	60.6 %	55.9 %
② 指定管理料比率	12.3 %	10.3 %	11.3 %	12.4 %	13.5 %
③ 人件費比率	50.4 %	49.6 %	49.6 %	48.3 %	51.3 %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	629 円	550 円	545 円	561 円	612 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	67 円	61 円	62 円	64 円	69 円
⑥ 外部委託費比率	13.1 %	12.1 %	12.3 %	12.0 %	11.8 %

※【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)

		平成 26 年度 ( 1 年目)	平成 27 年度 ( 2 年目)	平成 28 年度 ( 3 年目)	平成 29 年度 ( 4 年目)	平成 30 年度 ( 5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	記入方式によるアンケート調査	実施なし	記入方式によるアンケート調査	記入方式によるアンケート調査	記入方式によるアンケート調査
	② 調査期間	11月20日から11月29日	—	12月1日から12月15日	10月2日から10月8日	5月14日から5月19日 6月13日から6月18日 7月16日から7月22日
	③ 配布数	200 枚	— 枚	250 枚	230 枚	200 枚
	④ 回収数	122 枚	— 枚	64 枚	79 枚	168 枚
	⑤ 回収率	61 %	— %	26 %	34 %	84.0 %
調査結果	施設及び教室など利用の全般に関する調査を行った。特に、目立った意見もなく、概ね好評であった。	利用等について、口頭での調査を行った。利用料金の値下げ、施設の増築、利用機器の更なる充実など対応の難しいものもあった。	現在実施している子供の教室の内容などに関する調査を行った。教室の内容、指導方法など概ね好評であったが、実施回数の増や実施曜日の希望等の意見もあった。	施設及び教室など利用の全般に関する調査を行った。施設の老朽化や備品の故障、営業時間についての意見も多くあったが、概ね好評であった。	施設利用に関し2回、教室に関し3回、調査を行った。施設の清掃や職員の対応、常連及び子供への指導、教室の実施回数についての意見も多くあったが、概ね好評であった。	

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
随時	天井等改修工事に伴う休館について	休館の理由について丁寧に説明を行った。月謝制教室参加者への説明文書や定期券購入についてのお知らせなど、市の所管課へ報告をした。
随時	ルール違反者への注意について要望	違反者への口頭注意や啓発ポスターによる注意喚起を行った。
随時	希望する教室の開催についての要望	次のプログラム作成時に検討した。要望に基づいて開催した教室もある。

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	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	3	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	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	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	3	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	3	3	3.0	
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	60	60.0

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	4.0
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	5	4	4.0
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	4.0
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	5	4	4.0
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	4	4.0
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	4.0
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	5	4	4.0
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	5	4	4.0
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	5	4	4.0
<b>配点45点(9項目×5点)</b>		<b>小計</b>	<b>45</b>	<b>36</b>
			<b>36</b>	<b>36.0</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	2.7
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	2	2	2.0
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	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
<b>配点15点(5項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>14</b>	<b>13.7</b>
			<b>14</b>	<b>13.7</b>

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	45 点	100 %	36 点	80 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14 点	93 %	14 点	93 %
<b>合計</b>	<b>120 点</b>	<b>119 点</b>	<b>99 %</b>	<b>110 点</b>	<b>92 %</b>

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
26	<p>4月には利用者の利便性の向上,また安全管理の充実,事務作業の簡素化を目的として会員管理システムを導入しました。また,以前より利用者からの声が多かったトレーニングマシンの増設を行いました。その結果,トレーニング利用者が前年に比べ3,400人余り増加となり好評を得ています。また,利用者の多い夏休み期間は無休で営業を行ったほか,11月末日には開館以来初めて無料開放日を設け,より多くの方々に施設を利用頂けるよう努めました。無料プログラムの有料化については利用者から様々な意見を頂きましたが,参加者の減少もなく,利用者の理解を得られたと捉えています。</p> <p>4月からの利用料金の値上げによる3月までのかけ込み購入に伴い,前半は定期券販売数が激減し,また夏の天候不良による利用者数の減少や増税による影響もあり,収入が見込みより落ち込んでいます。さらに,前述の設備投資も相まって厳しい収支状況ではありますが,新規利用者を獲得すべく新たな広報活動などを行い,利用者の増及び継続的な利用により,収入増による収支状況の改善へとつなげたいと考えています。</p>
27	<p>平成26年度から取り組んできた集客増加のための各種イベントの開催や,積極的な広報活動などの成果もあって,利用者数につきましては,昨年度に比べ13,691名の増加となり,合計148,435名の方々にご利用いただきました。平成14年のオープン以来,初めて14万人を突破しております。</p> <p>利用者数の増加に伴い収入面におきましても,見込み通りに推移することができております。昨年度に比べ利用料金収入では約1,269万円増加しました。また,人件費につきましては,1本のレッスンにかかる人件費を抑えるために,単価の高いインストラクターの教室から社員へ担当を変更するなど工夫をし,昨年度に比べ223万円減額することができました。これらの結果,昨年度に比べ収支状況も好転しております。</p> <p>今後の課題としましては,施設の老朽化が進み設備類の故障や破損なども増加して来ておりますので,設備器機等の点検と保守計画の見直しを定期的実施し,運営に支障を来たさぬように努めると共に館内の美装にも一層の努力が必要と考えています。</p>
28	<p>昨年度と同様に利用者の増加のために,従来の各種イベントに加え新規イベントも開催し,市内全域への施設紹介チラシのポスティングや新聞折込の活用などの積極的な広報活動を行い,参加者のニーズを把握して充実した自主事業を開催し,また,新規利用者の確保や顧客の満足度の向上などにも努めました。これらの成果もありまして,利用者数につきましては146,606名となりました。また,営業日数が昨年度よりも2日少なかったことなどもあり,昨年度に比べ1,829名の減少となりましたが,今年度も昨年度と同様に14万人を突破しております。</p> <p>収入面におきましては,昨年度に実施した「すくすくクーポン券」での利用収入が無くなったことや,新規のリピーター及び毎年課題となっている一般利用者の減少などにより7,828千円と大きく減少しました。支出面につきましては,今年度も単価の高いインストラクターの教室を,社員へ指導担当を変更することや,スタッフのマルチ化などにより1,745千円減額することができました。これらの工夫により,若干ですが今年度も黒字となっております。</p> <p>また,利用者の方々のニーズや要望等を把握して充実した施設利用や自主事業・イベントの開催に努め,苦情及び毎年利用が増加している高齢者や常連客のトラブルやマナー(モラル)の低下などにつきましても適切に対応しました。これらの問題につきましても,今後も心がけていきます。</p> <p>また,施設の老朽化が進み器機の故障や破損などが増加して来ておりますので,今後も保守点検,巡回の強化などを行い,施設の運営に支障を来たさぬよう引き続き早急な対応,努力が必要であると考えています。</p>
29	<p>利用者の増加のために,従来の各種イベントに加え新規イベントを開催したことや,参加者のニーズを把握して充実した自主事業を開催したこと,また,積極的な広報活動やSNSを活用した成果もありまして,利用者数につきましては141,519人となりました。昨年度に比べ5,087人の減少となりましたが,今年度も昨年度と同様に14万人を突破しております。</p> <p>収入面におきましては,利用者の高齢化や他施設のサービスの充実(設備・レッスン)により,一般利用者が減少し低料金の高齢者が増加したこと,子供水泳教室の開催回数に見直しに伴い小学生の利用者数が減少したことなどにより,昨年度に比べ,6,905千円と大きく減少しました。人件費につきましては,一昨年より見直しを行っている,単価の高いインストラクターの教室について指導担当を社員に変更することなどを継続し,また,屋外プール営業時間の見直しなども行った結果,昨年度に比べ,1,323千円減額することができました。収支全体では,6,334千円の赤字となっております。</p> <p>厳しい収支状況ではありますが,新規利用者を獲得すべく新たな広報活動を行い,利用者の増加及び継続的な利用により,収入増による収支状況の改善へとつなげたいと考えています。また,苦情及び毎年利用が増加している高齢者や常連客のトラブルやマナー(モラル)の低下などにつきましても適切に対応するように,今後も心がけていきます。</p>
30	<p>昨年度同様,新規利用者やリピーターを獲得するために,上半期に施設利用に関するアンケートを2回,教室に関するアンケートを3回行い,また,ホームページ,SNSを使ったイベント等の告知やポスティング,新聞折込などの広報活動を積極的に行いました。その成果もあり,夏季期間中には1日の利用者数が過去最高となった日もありました。その反面,下半期になると平成31年4月からの天井等改修工事による休館の影響(定期券の購入ができなくなったことによる利用減や他施設への移動)が大きく,また,市内に新たなフィットネスクラブがオープンしたことなどにより,利用者が大きく減り始め,年間の利用者数につきましては,131,577人となり,昨年度に比べ9,942人の減少となりました。</p> <p>収入面につきましては,利用者数の減少に伴い,施設利用料金収入は昨年度に比べ,6,747千円と大きく減少しました。支出面につきましては,年々増加している高齢者や常連客のマナー(トラブル)に対応するために正社員1名を増員した事などもあり,人件費が2,575千円増額となりました。収支全体では,13,507千円の赤字となっております。</p> <p>収支改善のため,試行錯誤し,運営を行いました,改善する事が出来なかった事は残念に思います。</p>

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
26	<p>現指定管理者は9年目の運営であり、今までに培ったノウハウを生かし仕様書、事業計画に基づいた安定した運営がなされ、また、キッズルームの新設やレンタルマッサージ機の設置など利便性の向上にも努めており、防災体験会や交通安全教室などのイベントにも取り組んでいる。</p> <p>運営に関する収支は、収入については、増税に伴う利用料金の値上げや夏場の天候不良により利用料金収入が前年度より約560万円減少することとなったが、スクールの受講料の値上げや無料レッスンの有料化を図ることにより、自主事業収入は約390万円増加した。支出については、設備投資や教室数の増加に伴う人件費が約390万円増加するなど、トータルでは今までにない苦しい経営状況にある。</p> <p>利用者数は、前年度より310人の減少となったが、夏季の無休営業や11月に実施した無料開放及び紹介キャンペーンなどの効果もあり、下半期は反対に約1,500人増加しており、今後は、これまでの積極的な利用者増への取組の効果が期待される。</p> <p>毎年の傾向として、今年度も高齢者の利用が前年度より約4,300人増加しており、今後も安全な運営に細心の注意を払うことに努められたい。</p>
27	<p>指定管理3期目の1年目である昨年度に引続き、夏季無休営業、年2回の無料開放、年始休館日の短縮、各種イベントの開催などを実施した結果、利用者数が148,435名となった。昨年度に比べ開館日数が4日多かったものの13,691名の大幅な増加となった。これまでの積極的な利用者増への取組の成果が現れ、平成14年度の開館以来初の14万人を突破することとなった。利用層については、障害者は少し減少したもののそれ以外は全て増加となり、特に、毎年減少していた一般の利用者が6年ぶりに約1,600名の増加となった。</p> <p>事業収支においては、利用者数の増加に伴う利用料金の増加や、教室に係る人件費を工夫して削減することなどにより約612万円の黒字となった。長年の懸案事項であった事業収支の改善が一定図られた。</p> <p>また、運営においては、利用者のニーズを反映した設備器機の補充や物販販売を行い、また、新しい資格を取得するなど施設全般の健全な管理にも努めている。更に、防災体験会や交通安全教室などのイベントにも取り組み、地域に貢献している。</p> <p>今後も集客に努め、健全な事業収支を図るとともに、毎年、高齢者の利用が増加しているなか、安心・安全な施設管理及び運営に努められたい。</p>
28	<p>昨年度と同様に、利用者数の増加のための取組を実施するとともに、更に、新規イベントの開催やトレーニング器機の増設、より効果的な広告の見直し、利用者のニーズを反映した自主事業の開催などを実施した結果、利用者が146,606名となった。昨年度より1,829名減少しているが、営業日数が2日少ないことを考慮すれば、開館以来最多の利用者数であった昨年度とほぼ同じ利用者数であり、集客の取組の努力の成果が現れていると考えられる。しかしながら、毎年の課題である一般利用者数の減少が昨年度は6年ぶりに解消されたが、今年度は1,645名の減少となっている。</p> <p>事業収支については、昨年度の「すくすくクーポン券」の収入が無くなったことや、一般利用者数の減少により利用料金収入が大きく減少したが、人件費の見直しや事業費の削減などにより支出を抑えた結果、若干の黒字となっているが、大きく減少した利用料金収入について、原因を把握して改善を図る必要があると考える。</p> <p>運営については、利用者のニーズを把握し、自主事業の見直しや設備器機の補充、物品販売がなされている。また、施設の老朽化により器機等の不具合も発生しているが、運営に支障を来さないよう、日常点検の強化や迅速な対応が図られ、健全な運営がなされていると考える。</p> <p>今後も、利用者数については減少した利用者層の原因の改善を図り集客に努め、引き続き健全な事業収支を図るとともに、利用者のマナーの問題について適切な対応を図り、平等で快適に利用できる運営に努められたい。また、毎年高齢者の利用が増加しているなか、安心・安全な施設管理及び運営にも努められたい。</p>
29	<p>昨年度と同様に、年2回の無料開放や夏期無休営業などの利用者数の増加のための取組を実施し、更に、新規イベントの開催、チラシの配布、Facebookの開設などの積極的な広報活動、利用者のニーズを反映した自主事業の開催などを実施した結果、利用者が141,519人となった。昨年度より5,087人減少しているが、今年度も昨年度と同様に利用者数は14万人を超えており、集客のための取組の努力の成果が表れていると考えられる。</p> <p>高齢の利用者については4,257人増加しているが、昨年に続き一般利用者数は減少しており、今年度は3,788人減少している。また、子供水泳教室の開催数の減により、小学生の利用者数が4,686人減少となった。</p> <p>事業収支については、回数券購入キャンペーンを行ったことにより回数券の売上は昨年度より増加したが、一般の利用者数の減少により利用料金収入が減少し、自主事業収入についても、スクールの1回毎の参加より複数回参加できるフリーパスでの参加者が多かったことにより減少し、収入全体では、昨年度より大きく減少した。レッスンの指導員の外部のインストラクターから社員への変更や、屋外プール営業時間の見直し(短縮)などによる人件費の見直しなどをおこない、支出は減少しているが、収支全体では平成26年度以来の赤字となった。</p> <p>運営については、利用者のニーズを把握し、自主事業の見直しや設備機器の補充、物品販売がなされているほか、県・市の企画への協力、統括責任者及びスタッフの新しい資格の取得などによるレベルアップが図られている。また、施設の老朽化により機器等の不具合も発生しているが、運営に支障を来さないよう、日常点検の強化や迅速な対応が図られ、健全な運営がなされていると考える。</p> <p>今後も、利用者数については減少した利用者層の原因の改善を図り集客に努め、引き続き健全な事業収支を図るとともに、利用者のマナーの問題について適切な対応を図り、平等で快適に利用できる運営に努められたい。また、毎年高齢者の利用が増加しているなか、安心・安全な施設管理及び運営にも努められたい。</p>
30	<p>昨年度と同様に、年2回の無料開放や、ホームページ、Facebookを使用したイベントなどの告知、チラシの配布など積極的な広報活動を行い、また、複数回の施設利用及び教室に関するアンケート調査により、利用者ニーズや施設に関する改善点を把握し、利用者数の増加のための取組を実施したが、年間利用者数は昨年度より9,942人減少し、131,577人となった。</p> <p>月別利用者数について、7月から9月、11月、2月から3月の減少が他の月に比べて大きく、人員の確保及び費用対効果の観点から、例年実施していた夏季の無休営業を実施せず、8月は火曜日(定休日)の営業を1日のみとしたこと、9月に台風による臨時休館(全日)が1日あったことで、年間の営業日数が6日少なかったこと、また、平成31年4月からの天井等改修工事による休館に伴い、定期券(12・6・3・1ヶ月)の購入を順次制限したことや、11月に市内に新たなフィットネスクラブがオープンしたことによる利用者の移動が大きく影響していると考えられる。</p> <p>事業収支については、収入について、有料レッスンのフリーパスを廃止したことによる自主事業収入の増加、喫茶コーナーへの人員の配置及び新たな商品の販売によるその他収入の増加があったものの、12ヶ月定期券の販売を停止したことにより利用料金収入が大幅に減少し、昨年度と比べ595万円の減収、支出については、昨年度に比べ消耗品の故障等による買換えが少なかったことによる消耗品費の減と、常連客等とのトラブルに対応するために社員を1名増員したことによる他現場からの応援にかかる費用の減があったものの、給与等の人件費が増となり、昨年度と比べ122万円の増加、差引収支は▲1,350万円となり、昨年度を上回る赤字となった。</p> <p>運営については、利用者のニーズや施設運営の問題点を把握し、自主事業の見直しや設備機器の補充、物品販売がなされている。施設の老朽化により機器等の不具合も発生しているが、運営に支障を来さないよう、日常点検の強化や迅速な対応が図られ、健全な運営がなされていると考える。</p> <p>また、平成31年4月からの休館に向け、利用者への対応や施設の管理等、市所管課への報告及び協議を行い、適切に対応するよう努めたと考える。</p>

## 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	60.0 点	100 %	<b>A</b>
(2) サービスの質の確認	45 点	36.0 点	80 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	13.7 点	91 %	
合計	120 点	109.7 点	91 %	

### 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2点以下の評価があるもの	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、また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。	概ね事業計画書・仕様書に沿った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

<p>概ね適切な管理運営がなされています。 前年より利用者が減少しているものの、積極的に広報活動を行い、多様な事業を実施していただき、地区住民の健康増進に資する取組ができたことと評価できます。</p>
--

### (3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
26	S	- 点	概ね適切な管理運営がなされていると考えます。しかしながら収支状況の悪化が見られることから、利用者ニーズの把握に努めるとともに利用者減少の要因を分析し、事業の見直しをしていただくようお願いいたします。
27	S	- 点	利用者数が増加し、黒字収支に転換するなど、適正な管理運営がなされていると考えます。今後も事業運営に工夫を凝らすなど利用者満足度を高める積極的な取組をお願いいたします。
28	S	110.2 点	自主事業を積極的に実施するとともに、利用者のニーズ等に適切に対応しながら運営の改善が図られており、適切な管理運営がなされていると評価します。 今後、広報の工夫や高齢者をターゲットとした事業の展開により、なお一層の利用促進、サービス向上が図られることを期待します。
29	A	106.0 点	概ね適切な管理運営がなされていると考えます。しかしながら収支状況の悪化が見られることから、利用者ニーズの把握に努めるとともに利用者減少の要因を分析し、事業の見直しを実施していただくようお願いいたします。
30	A	109.7 点	概ね適切な管理運営がなされています。 前年より利用者が減少しているものの、積極的に広報活動を行い、多様な事業を実施していただき、地区住民の健康増進に資する取組ができたことと評価できます。

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
高齢者が増加し、一般男女利用者が毎年減少している。 これに伴い、利用料金収入が減少した。	通年	広報活動の内容及び方法、各種イベント、自主事業等を見直し、新規利用者の獲得を図る。
施設の利用について、高齢者及び常連客のトラブルやマナー(モラル)の低下が目立っており、利用者数の減少の原因にもなっている。	通年	利用のマナー等について適切な対応を行い、公平な利用に心がける。
収支について、平成31年4月からの天井等改修工事に伴う休館の影響と、市内に新たなフィットネスクラブがオープンしたこともあり、収入が減少した。	通年	新規利用者の獲得やリピーターの確保の為の広報に力を入れるとともに、利用者のニーズを一層把握し、自主事業及び販売物品等を充実させる。
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	施設の運営に支障を来さないように、日常の保守点検や巡回を強化して予防保全に努めるとともに、故障時の早急な対応、協議を図る。