

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	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	3人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	47人
	パート職員	23人	アルバイト	8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								
利用者数(人)	55,000	34,634								
利用者見込数に対する達成率(パーセント)※		63.0%								
収入目標額(千円)	35,377	40,056								
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再開始期が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。									

※利用者見込数に対する達成率は、従来は施設建設時の利用者見込み設定数 94,000人を100として算出していたが、令和元年度は開館期間が短期間(5カ月)であるため、指定管理者の提案時の目標利用人数を100として算出している。

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	人	人	人	人
利用者数:対前年度比	26.3 %	0.0 %	- %	- %	- %
開館日数	105 日	日	日	日	日
利用率	プール	99.9 %	%	%	%
	温浴施設	99.9 %	%	%	%
	浴室	99.9 %	%	%	%
	トレーニング室	31.3 %	%	%	%
	環境学習室 午前	0.0 %	%	%	%
	環境学習室 午後	0.0 %	%	%	%
	環境学習室 夜間	0.0 %	%	%	%
環境学習室 時間利用	0.03 %	%	%	%	%
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。				

※ H30年度実績 利用者数:131,577人,開館日数:301日

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				
	利用料金収入	21,035				
	自主事業収入	2,553				
	その他収入	432				
	収入計	40,056	0	0	0	0
支出	人件費	30,813				
	光熱水費	80				
	保険料	385				
	委託料	9,673				
	修繕費	5,307				
	事業費	18,502				
	消費税及び地方消費税	378				
	その他の公課費	0				
	事業所税	1,015				
	その他	2,473				
	支出計	68,626	0	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	▲ 28,570	0	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 %	- %	- %	- %	- %
② 指定管理料比率	40.0 %	- %	- %	- %	- %
③ 人件費比率	44.9 %	- %	- %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	1,981 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	463 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	14.1 %	- %	- %	- %	- %

※【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				
	② 調査期間	-	-			
	③ 配布数	枚	枚	枚	枚	枚
	④ 回収数	枚	枚	枚	枚	枚
	⑤ 回収率	#DIV/0! %				
調査結果						

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	レイアウトの変更など休館前との変更点について多種多様な質問や意見をいただいています。	改善できる内容については即改善を進めています。難しいものについては出来ない旨を伝え対応しています。
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ています。
随時	教室やレッスンについての要望	次のプログラム作成時に検討、変更を行っています。
随時	対応が早くなった。施設がキレイになった。スタッフへのお褒めの言葉を多々頂けています。	スタッフのお褒めのお言葉を頂くことは励みになります。慢心することなく引き続きより良いサービスの提供を行って参ります。

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

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	3.3
配点45点(9項目×5点)		小計	45	36

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	2	2	2.0	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	2	2.7	
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	2	2	2.0	
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	13	12	12.7

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	13 点	87 %	12 点	80 %
合計	120 点	118 点	98 %	108 点	90 %

(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ご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へ足を運んでいただける施設運営を行って参ります。
2	
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開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	
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	60.0 点	100 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	35.3 点	78 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	12.7 点	85 %	
合計	120 点	108.0 点	90 %	

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

概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。

(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	概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		点	
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
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	施設の開館時間等の抜本的な改革が必要と考えます。 利用者を増加させるため、あらゆる広報活動を実践し反応検証を進める2019年度となりました。OPEN当初は、高知市内へチラシ折込を行いましたが生産年齢人口の反応が鈍く、現在はweb、SNSでの広報活動に注力し進めております。臨時休館となったことで「家トレ」と題してSNS、YouTubeで動画配信し施設に来れない方たちへトレーニングの提供を進めております。また本来であれば3月TVCMを流す準備を進めておりましたが、コロナの影響で臨時休館となったため現在STOPしてあります。制作は進んでいますので時期を見て次年度にCMを放映する予定です。様々な入口戦略を講じることで多様なニーズを網羅できると考えております。2020年度は入口戦略+継続率を上げる取り組みを積極的に行い更なる利用者増員を図って参ります。
収支について	通年	登録人数、利用人数、教室参加の増加が急務です。収支プレについては、当初予定よりもリニューアルOPEN経費がかさんでいること、施設運営人員配置を増やしていることが大きな原因。しかしながら、人員配置については安全安心の観点から減らすことは難しいと考えています。指定管理運営のなかで、経費における人件費の占める割合が高いため、これを補うための収入増加できる取り組みを行って参ります。
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半年。すでに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、日常の保守点検や巡回を強化して予防保全に努め、故障時の早急な対応、協議を行っているが、行政側で施設に対しての中長期的な修繕計画、交換等のスケジュールを策定する必要があると考えます。
コロナウイルス感染による運営自粛など	通年	利用者、従業員の安心安全の観点からあらゆる予防策を講じて参ります。