

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4,440.41㎡ ・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 エグザサイズプール、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	5人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	45人	
	パート職員	13人	アルバイト	14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	49,567	39,680	50,806	45,765	52,076	51,912
利用者数(人)	55,000	34,634	150,000	93,358	154,500	113,310	160,000	114,791	164,800	128,426
利用者見込数に対する達成率(パーセント)※		63.0%		62.2%		73.3%		71.7%		77.9%
収入目標額(千円)	35,377	40,056	79,306	54,001	81,764	63,966	84,502	73,175	87,311	80,441
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。		利用料金収入、利用者ともに目標達成はできませんでした。コロナ禍において、新規感染者数が増えた8月~9月、2月に2回「まん延防止等重点措置」の適用に伴い自主事業を休止し、来館数も併せて伸び悩んだことが原因であると考えています。		利用料金収入、利用者ともに目標未達ではありますが、6月の貯湯槽不具合による臨時休館、温浴利用制限、コロナ禍制限もありながらも、着実に増加数値を更新しております。次年度には5類に引き下げられることも鑑みた緩和措置、施設運営が求められてきます。		利用料金収入、利用者ともに目標未達ではありますが、前年度よりも大き(改善できた1年となりました。夏場は想定以上の利用があったことから繁忙期の増加は難しく、閑散期の利用促進が今後の大きな課題となります。	

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	113,310 人	114,791 人	128,426 人
利用者数:対前年度比	26.3 %	269.6 %	121.4 %	101.3 %	111.9 %
開館日数	105 日	266 日	300 日	297 日	300 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	31.3 %	41.6 %	28.3 %	30.0 %	40.1 %
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	0.04 %	0.04 %	0.02 %	0.05 %	0.00 %
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ったので、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した。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。				
	コロナ禍3年目で令和3年度も自主事業の休止が来館数減に拍車をかけましたが、休館は免れた為、最終的に昨年比121%の利用者にご利用いただくことができました。感染予防対策を引き続き実施しながら、見合わせていたイベントなどを開催し、更に利用者増、定着を狙って運営を行って参ります。引き続きSNSなどを通して新規の獲得も狙っていきます。				
	年間を通して様々な利用者増加策を講じておりますが、上期については、6月休館際に、貯湯槽不具合による臨時休館、利用制限や未だコロナ禍の影響があり、夏場の利用が大きく落ち込みましたが、下期に入り、徐々に行動制限が緩和されたこと、人々のコロナに対する意識が変わってきたこともあり利用者が戻ってきました。				
	5月に新型コロナウイルス感染症の五類引き下げにより、行動制限も解除となり人流が戻り、年間利用人数128,426名(前年比111.9%)、定期券2,476件(前年比104.0%)と過去5年間最高数値で終了。21時以降の利用者も930名となり、平日開館時間を延長したことの効果も見え始めました。				

<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	10,741	10,741
	利用料金収入	21,169	32,796	39,680	45,765
	自主事業収入	2,538	8,724	11,436	13,327
	その他収入	446	1,740	2,109	3,342
	収入計	40,189	54,001	63,966	73,175
支出	人件費	30,813	60,011	60,543	58,323
	光熱水費	94	157	145	162
	保険料	385	163	309	358
	委託料	9,673	9,045	8,733	8,688
	修繕費	5,307	5,227	4,369	4,518
	事業費	18,503	14,617	12,256	13,743
	消費税及び地方消費税	378	638	2,272	2,953
	その他の公課費	0	172	77	0
	事業所税	1,015	2,436	2,436	2,553
	その他	2,473	3,516	3,450	3,460
	支出計	68,641	95,982	94,590	94,758
	差引収支 (収入計-支出計)	▲ 28,452	▲ 41,981	▲ 30,624	▲ 21,583

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	52.7 %	60.7 %	62.0 %	62.5 %	64.5 %
② 指定管理料比率	39.9 %	19.9 %	16.8 %	14.7 %	13.4 %
③ 人件費比率	44.9 %	62.5 %	64.0 %	61.5 %	59.9 %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	1,982 円	1,028 円	835 円	825 円	681 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	463 円	115 円	95 円	94 円	84 円
⑥ 外部委託費比率	14.1 %	9.4 %	9.2 %	9.2 %	9.9 %

※【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	利用者アンケート	アンケートBOX
	② 調査期間	-	2020.6.15-6.30	2021.10.1-10.31	2022.4.1-2023.3.31
	③ 配布数	枚	136 枚	500 枚	150 枚
	④ 回収数	枚	111 枚	303 枚	97 枚
	⑤ 回収率	#DIV/0! %	81.6 %	60.6 %	64.7 %
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。	・施設の利用料金:満足79.53% ・受付の挨拶や対応:満足64.35% ・施設全体の快適性:満足53.46% ・その他:「プールの時間も遅くなると嬉しい」など多様な声をいただいています。	・施設設備の充実度78.2% ・レッスン満足度:67.3% ・その他:新しいマシンの追加して欲しい。レッスンの参加定員人数を増やして欲しい。	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62名(71.3%)は前向きな回答を頂いている。次年度以降も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
4月	転勤やフリーインストラクターレッスン縮減に伴うご意見	バーチャルレッスンの導入、下期にはスタッフによる新たなレッスン導入により対応しました。
7月8月	一般利用が多くなり、常連のお客様による施設利用に関する注意の言い方や対応についての常連に対しての苦言。	適宜、館内チェック、対象となる常連の方の状況注視し同様のことが起きないように対応しました。
4月から	館内スタッフ配置変更に伴う、以前までへの変更依頼に関する意見。	経営状況から見た対応策につきMGより説明の上、ご理解を頂きました。
11月	風呂の湯の湯量が少なくクレーム	原因不明の水道使用量が多く、原因が女子風呂湯漏れが発覚したことにより水量調整が要因。再調整して対応済。

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	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	2	2	2.0	
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	2.7	
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	
配点60点(20項目×3点)		小計	56	59	58.7

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	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	4	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	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	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	3.3	
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	3	3.0	
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	4	3	3.0	
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	4	4	3.3	
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	4	3.7	
配点45点(9項目×5点)		小計	40	32	28.9

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	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	2	3	3.0	
配点15点(5項目×3点)		小計	12	13	13.0

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	56 点	93 %	59 点	98 %
(2) サービスの質の確認	45 点	40 点	89 %	32 点	71 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	12 点	80 %	13 点	87 %
合計	120 点	108 点	90 %	104 点	87 %

(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EMSTレーニングの導入)、利用者の満足度向上(「レッスンピンゴ」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	一時は落ち着いたコロナにより復調をみせるものの、感染者数の増加に伴い来館数は減少するの繰り返しでした。 「まん延防止等重点措置」の適用で自主事業がストップしたことで、自主事業売上も見込めず、計画から大きく乖離しました。 それでも、バレンタイン、ホワイトデーなどの来館促進策を定期的に実施し、来館ピンゴゲームの景品を自主事業で提供しているものへ変更することによって今まで利用したことのない方へアプローチすることができました。SNSを通して定期的にヨネツこうちの魅力を発信し、コロナが落ち着くと来館が戻るのサイクルを築くことができています。利用料売上施策は「紹介キャンペーン」「おかえりキャンペーン」を実施し新規購入者の獲得、一度足が遠のいた方へ再度購入のきっかけづくりを実施しました。
4	年間を通して様々な利用者増加策を講じており、上期については、6月休館の際に、貯湯槽不具合による臨時休館、利用制限や未だコロナ禍の影響があり、夏場の利用が大きく落ち込みましたが、下期については、徐々に行動制限が緩和されたこと、人々のコロナに対する意識が変わってきたこともあり利用者が戻ってきました。新たな売上増収策として、レッスン事前予約券の販売や、さらに燃える(サプリメント)のイベント物販販売など、新たな取り組みにもチャレンジしました。併せて、従業員の作業効率を上げることで配置人員の縮減にも取り組むことで経費の圧縮にも努めました。
5	5月にコロナウイルス感染症の五類引き下げにより、行動制限も解除となり人流が戻り、攻めを意識した運営を行いたい半面、施設運営コストコントロールが急務であり、時期指定管理更新で運営可否が問われる1年でありました。全体把握の上、現時点で効果が現れる事項のメス入れ、利用者満足度、継続率を上げるための大きな投資がいらぬ取り組みを実施したことで、利用者は128,426名(前年比111.9%)と過去最高利用人数。未だ経常損失ではありますが、売上は700万円の増収、経費は700万円の圧縮により、前年より大きく改善することが出来、次に繋がる1年となりました。また厳しい第1期指定管理期間ではありましたが、次期指定管理も無事受託出来たことから、さらに運営に磨きをかけて取り組んで参ります。

(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	<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、ノベルティの作製、開館時間の延長など、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	<p>昨年度までは新型コロナウイルスの感染拡大の防止対策を中心とした運営であったが、令和3年度は感染拡大防止の状況下でありながらも安全対策を徹底した、工夫を凝らした事業展開を実施している。</p> <p>1年間を通して土日を除く営業日の開館時間を延長(閉館時間を午後9時から午後10時30分に変更)し、年間の利用者数は前年度比121.4%の113,310人という成果につながっている。</p> <p>プログラムに「栄養に関する指導」を新たに加え、個人レッスンの充実を図るとともに新たなノベルティの作製を取りやめ、キャンペーンやイベントに景品に「レッスン参加チケット」や「インボディ計測無料券」「タンニングorカラーゲーマシン無料券」など既存の設備や事業を活用するなど、経費の節減に努めている。</p> <p>しかしながら、収支状況は令和元年度から徐々に赤字幅が縮小しているとはいえ、令和3年度は3千万余りの赤字である。</p> <p>新型コロナウイルス感染防止対策に起因する休館日は1日もなかったが、自主事業の実施制限を継続してお願いしている状態であり、今後の収支状況には引き続き注視していく必要がある。</p> <p>令和4年度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>
4	<p>令和3年度に引き続き令和4年度も感染拡大防止対策を講じながら、工夫を凝らした事業展開を実施している。</p> <p>令和3年3月から継続して土日祝日を除く営業日の開館時間を延長(閉館時間を午後9時から午後10時30分に変更)している。また、年間の利用者数は前年度比101.3%の114,791人と微増に留まっているものの、利用料金収入、自主事業収入、その他の収入ともに増収となっており、なかでも定期券購入の増加による利用料金の増収や、自主事業では物販は各種レッスンの増収が大きくなっている。</p> <p>コロナによる感染拡大防止をしつつ、集団から個人へとパーソナルトレーニング等メニューを転換させる等、状況に適応した柔軟な取り組みを行っている。</p> <p>昨年度に引き続き、新春来館ビンゴ等の様々なイベントを実施し、景品に「レッスン参加チケット」や「インボディ計測無料券」など来館促進に務めている。</p> <p>収支状況は令和2年度以降から赤字幅が縮小しており、令和3年度は3千万余りの赤字であったが、令和4年度は21,583千円と9,000千円あまりの減少となっている。</p> <p>指定期間の最終年度となる令和5年度も、快適な施設環境を維持し、さらに利用者のニーズに対応した企画を積極的に展開してくれるものと考えている。</p>
5	<p>令和5年5月にコロナが5類に移行し、利用者数はほぼコロナ以前に回復している。また、利用料金収入、自主事業収入、その他の収入ともにコロナ以前よりも増収となっている。</p> <p>令和3年3月から土日祝日を除く営業日の開館時間を延長しているが、昨今、安価で利用できる民間の類似施設も増加していることから、利用者の流出を食い止め、新規利用者獲得のためにも開館時間の延長の継続は必要であると考ええる。</p> <p>経費面では、コロナが5類に移行後もバーチャルレッスンを継続し、インストラクターの雇用整理等により、人件費の大幅削減を実施しているが、常に施設内は清掃が行き届き、スタッフの接客態度も申し分なく、市民からの苦情も寄せられていないことから、サービスが低下した印象は無い。</p> <p>また恒例のイベントの定期的な実施や、入会特典等、リピーター及び新規会員の獲得にも努めている。</p> <p>収支状況は令和2年度以降、赤字幅が縮小しており、指定期間の最終年度である令和5年度は利用者獲得や経費削減を実施したものの、結果的には約700万円の赤字決算となった。</p> <p>指定管理期間中の殆どがコロナ禍であり、厳しい経営状況であったが、次期指定管理も継続することとなったため、収入増に繋がる自主事業の実施等、経営健全化へのさらなる取り組みを期待している。</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	58.7 点	98 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	28.9 点	64 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	13.0 点	87 %	
合計	120 点	100.6 点	84 %	

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

<p>事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 利用者数等が目標値未達成となりましたが、目標達成に向けて、イベントの実施や開館時間の延長等の利用拡大や指導員の人員整理によって経費削減に取り組んだことが評価できます。 支出が収入を上回っていますので、引き続き、満足度向上や利用拡大につながる取組を実施し、利用拡大・収支の改善に努めてください。</p>

(3)総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
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	A	100.0 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により利用者数などが目標値未達成となりました。 支出が収入を上回っていますので、引き続き、アンケート調査の手法の工夫を行い、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上や利用拡大につながる取組を実施し、利用拡大、収支の改善に努めてください。
4	A	101.0 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数などが目標値未達成となりました。 支出が収入を上回っていますので、引き続き、意見聴取等のアンケート調査の回収数を増やし、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上につながる取組の実施に一層取り組み、利用拡大、収支の改善に努めてください。
5	A	100.6 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 利用者数等が目標値未達成となりましたが、目標達成に向けて、イベントの実施や開館時間の延長等の利用拡大や指導員の人員整理によって経費削減に取り組んだことが評価できます。 支出が収入を上回っていますので、引き続き、満足度向上や利用拡大につながる取組を実施し、利用拡大・収支の改善に努めてください。

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	利用料収入、利用者ともに目標未達ではありますが、前年度よりも大きく改善できた1年となりました。夏場は想定以上の利用があったことから繁忙期の増かは難しく、閑散期の利用促進が今後の大きな課題となります。収支改善のために、令和5年度は様々な経費圧縮に手を加えたことも要因。
スタッフ育成研修について	通年	OPENスタッフの退職が相次ぎ、スタッフの入替が多かった1年となりました。5年間で築いてきたマニュアルやスキルを活用し、育成を進めています。永く定着できる環境づくりが必要です。
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	更衣室ロッカーを入れ替えて頂いたおかげで、利用者からはお喜びの声をたくさん頂いています。対応頂きありがとうございます。施設の根幹を担う各種器機の老朽が目立ちます。一昨年の貯湯槽劣化によるものがありましたが、対応年数を超えた機器が多くいつ営業停止になってもおかしくない状態です。併せてプール床目地の劣化が著しく利用者のケガのリスクもあります。
突発的な施設運営に係る大規模機器の不具合	通年	一昨年6月の貯湯槽破損による施設臨時休館や利用制限がありました。上記にも記載しましたが施設運営に係る大規模機器も20年を超える経年劣化が多数散見されています。これらの中長期的な入替等が必要であると思われます。