

## 令和元年度 指定管理者年度評価シート

## 1 公の施設の基本情報

施設名称	千葉市こてはし温水プール
条例上の設置目的	体育・スポーツの振興を図り、市民の心身の健全な発達に寄与する。
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	本施設における、スポーツ・レクリエーション、コミュニティ活動を通じて、健康増進及び地域コミュニティの形成を図ること。
ミッション (施設の社会的使命や役割)	快適なスポーツ・レクリエーション及び文化活動の場を提供すること。 各種スポーツの普及、健康増進、コミュニティ形成に関する契機となる事業を企画・実施すること。
制度導入により見込まれる効果	多様化する住民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間のノウハウを活用しつつ、本施設の提供する「市民サービスの充実」による利用者満足度の向上、利用促進、広報プロモーション活動による利用者の増加、「管理経費の縮減」による財政負担の軽減等
成果指標※	① 年間施設利用者数 ② 各種教室・講座の開催
数値目標※	① 350,000人/年 以上 ② 19教室/年 以上
所管課	市民局生活文化スポーツ部スポーツ振興課

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

## 2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	元気・ふれあい・夢づくりパートナーズ
構成団体 (共同事業体の場合)	(代表団体) 株式会社コナミスポーツクラブ ※H31.3.31から「コナミスポーツ株式会社」に名称変更 (構成団体) 日本メックス株式会社
主たる事業所の所在地 (代表団体)	東京都品川区東品川4丁目10番1号
指定期間	平成28年4月1日 ～ 令和3年3月31日(5年)
選定方法	公募
非公募理由	—
管理運営費の財源	指定管理料及び利用料金収入

## 3 管理運営の成果・実績

(1) 成果指標に係る数値目標の達成状況

成果指標	数値目標※	令和元年度実績	達成率※
年間施設利用者数	350,000人以上(320,000人以上)	292,933人	84%(92%)
各種教室・講座の開催	19教室以上(8教室/年以上)	22教室(種類)/年	116%(275%)

※ 数値目標は選定時に設定した数値であり、市設定の数値を上回る目標を指定管理者が設定している場合、市設定の数値は括弧書きで表している。

(2) その他利用状況を示す指標

指 標	令和元年度実績

#### 4 収支状況

##### (1) 必須業務収支状況

###### ア 収入

(単位：千円)

費目	令和元年度	【参考】 平成30年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
指定管理料	実績	153,185	149,540	実績－計画 2,260	3月休業補償分2,260千円
	計画	150,925	149,540	計画－提案 △ 1,384	消費税増税が10月からとなったため。
	提案	152,309	152,309		
利用料金収入	実績	59,004	62,564	実績－計画 △ 19,921	休館によるプール利用人数減少のため。
	計画	78,925	78,151	計画－提案 22	
	提案	78,903	78,151		
その他収入	実績	0	0	実績－計画 0	
	計画	0	0	計画－提案 0	
	提案	0	0		
合計	実績	212,189	212,104	実績－計画 △ 17,661	
	計画	229,850	227,691	計画－提案 △ 1,362	
	提案	231,212	230,460		

※コロナウィルス感染拡大防止に伴う休館分の補償については、決算終了後に金額が確定したため、指定管理料に含めずに算定

###### イ 支出

(単位：千円)

費目	令和元年度	【参考】 平成30年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
人件費	実績	88,572	81,654	実績－計画 △ 8,814	休館による人件費減少のため。
	計画	97,386	81,508	計画－提案 1,331	
	提案	96,055	93,385		
事務費	実績	77,394	63,367	実績－計画 11,794	人件費に係る消費税の増加のため。
	計画	65,600	61,513	計画－提案 △ 428	
	提案	66,028	67,976		
管理費	実績	28,886	33,341	実績－計画 △ 2,116	
	計画	31,002	51,027	計画－提案 △ 16,777	施設の点検業務等を委託費としたほか、保安警備費が減少したため。
	提案	47,779	47,779		
委託費	実績	28,435	25,547	実績－計画 2,339	
	計画	26,096	23,963	計画－提案 14,567	施設の点検業務等を委託費としたため。
	提案	11,529	11,529		
その他事業費	実績	0	0	実績－計画 0	
	計画	0	0	計画－提案 0	
	提案	0	0		
間接費	実績	9,271	9,391	実績－計画 △ 495	
	計画	9,766	9,680	計画－提案 △ 55	
	提案	9,821	9,791		
合計	実績	232,558	213,300	実績－計画 2,708	
	計画	229,850	227,691	計画－提案 △ 1,362	
	提案	231,212	230,460		

※「計画」とは、事業年度ごとの事業計画書で定めた計画額を示す。

「提案」とは、選定時の提案書、事業計画書で指定管理者が提案した見積額を示す。

##### 間接費の配賦基準・算定根拠

「計画」「提案」時においては、運営管理・品質に係る本社経費として、自主事業を含む計画額の総収入4%を計上。

具体的には、経理部門（支払・入金・納税・資産管理等）、総務部門（契約・法務等）、人事部門（給与・労務・福利厚生等）、IT部門（金銭管理システム関連、決裁システム関連等、）に係る費用が含まれており、本施設における市民サービス向上を全面的にバックアップする体制となっている。（提案書より）

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		令和元年度	【参考】 平成30年度
自主事業収入	実績	21,854	23,915
その他収入	実績	0	0
合計	実績	21,854	23,915

イ 支出

(単位：千円)

費目		令和元年度	【参考】 平成30年度
人件費	実績	6,251	5,817
事務費	実績	11,555	15,011
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	395	430
事業費	実績	0	0
利用料金	実績	1,766	1,392
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	19,967	22,650

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		令和元年度	【参考】平成30年度
必須業務	収入合計	212,189	212,104
	支出合計	232,558	213,300
	収支	△ 20,369	△ 1,196
自主事業	収入合計	21,854	23,915
	支出合計	19,967	22,650
	収支	1,887	1,265
総収入		234,043	236,019
総支出		252,525	235,950
収支		△ 18,482	69
利益の還元額		0	0
利益還元の内容			

5 管理運営状況の評価

(1) 管理運営による成果・実績 (成果指標の目標達成状況)

評価項目	市の評価	特記事項
施設利用者数	C	市設定目標の92%
各種教室・講座の開催	A	市設定目標の275%

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

A：成果指標が市設定の数値目標の120%以上 (ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はBとする。)

B：成果指標が市設定の数値目標の105%以上120%未満 (ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はCとする。)

C：成果指標が市設定の数値目標の85%以上105%未満

D：成果指標が市設定の数値目標の60%以上85%未満

E：成果指標が市設定の数値目標の60%未満

(2) 市の施設管理経費縮減への寄与

評価項目	市の評価	特記事項
市の指定管理料支出の削減	C	選定時の提案額と同額

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

- A：選定時の提案額から10%以上の削減
- B：選定時の提案額から5%以上10%未満の削減
- C：選定時の提案額と同額又は5%未満の削減
- (D・E：選定時の提案額を超える支出を行うことはないため、該当なし)
- ：対象外（市の指定管理料支出がない。）

(3) 管理運営の履行状況

評価項目	自己評価	市の評価	特記事項
<b>1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理</b>	C	C	
市民の平等利用の確保			
関係法令等の遵守 リスク管理・緊急時対応			
<b>2 施設管理能力</b>	C	C	
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>			
管理運営の執行体制			
必要な専門職員の配置			
従業員の能力向上			
<b>(2) 施設の維持管理業務</b>			
施設の保守管理			
設備・備品の管理・清掃・警備等			
<b>3 施設の効用の発揮</b>	C	B	無料巡回バスの運行により、利用促進を行う。  トレーニングマシンの入替及び増設により、利用促進を図った。 スマホアプリにより、利用者の健康管理支援を図った。  当初の成果指標を上回る教室を開催し、施設の事業の効果的な実施を図った。
<b>(1) 幅広い施設利用の確保</b>			
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免			
利用促進の方策			
<b>(2) 利用者サービスの充実</b>			
利用者への支援			
利用者意見聴取・自己モニタリング			
<b>(3) 施設における事業の実施</b>			
施設の事業の効果的な実施			
自主事業の効果的な実施			
<b>4 その他</b>	C	C	
市内業者の育成			
市内雇用への配慮			
障害者雇用の確保			
施設職員の雇用の安定化への配慮			

【評価の内容】

- A：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回るなど、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。
- D：一部、管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、改善の余地がある管理運営が行われていた。
- E：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(4) 市民局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
プールの監視体制について、配置人数を見直す等、利用者の安全確保に努められたい。	平成30年度	監視員不足は必要人員が確保できないことが原因であった為、同企業内での応援職員の配置や従業員への雇用条件の改善を図り、必要な監視員数である常時8名～9名を確保した。
近郊施設のリニューアルオープンの影響はあるものの、アンケート結果におけるスタッフの対応改善を図ることなどにより、利用者数の増加に努められたい。	平成30年度	コロナウィルス感染拡大に伴う休館等の影響により、昨年比で総利用者数は減少となったが、自粛等や休館が活発となる前の1月までの利用者数は前年同月比104.1%となる284,726人を記録しており、利用者数は昨年より増加傾向であった。

6 利用者ニーズ・満足度等の把握

(1) 指定管理者が行ったアンケート調査

実施内容	調査方法	館内2か所（1階エントランス付近、地下1階受付前）にアンケート用紙及び回収ボックスを設置																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
	回答者数	314名より回収（年4回（6、9、12、2月）実施）																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
	質問項目	下記のとおり																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
結果	実施月(6月、9月、12月、2月)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	1. 回答者の属性	<table border="1"> <tr> <td>性別</td> <td>男性</td> <td>142</td> <td>45.7%</td> <td>女性</td> <td>169</td> <td>54.3%</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">年齢</td> <td>10代</td> <td>149</td> <td>47.9%</td> <td>20代</td> <td>3</td> <td>2.3%</td> <td>30代</td> <td>18</td> <td>14.1%</td> <td>40代</td> <td>33</td> <td>25.8%</td> <td>50代</td> <td>28</td> <td>21.9%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>60代</td> <td>34</td> <td>26.6%</td> <td>70代</td> <td>45</td> <td>35.2%</td> <td>80代</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>90代以上</td> <td>1</td> <td>0.8%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>職業</td> <td>会社員</td> <td>33</td> <td>10.5%</td> <td>自営業</td> <td>5</td> <td>1.6%</td> <td>主婦</td> <td>56</td> <td>17.8%</td> <td>パート</td> <td>23</td> <td>7.3%</td> <td>アルバイト</td> <td>1</td> <td>0.3%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>学生</td> <td>152</td> <td>48.4%</td> <td>その他</td> <td>44</td> <td>14.0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">利用形態</td> <td>当日券</td> <td>30</td> <td>9.9%</td> <td>回数券</td> <td>30</td> <td>9.9%</td> <td>定期券</td> <td>29</td> <td>9.5%</td> <td>その他</td> <td>49</td> <td>16.1%</td> <td>会員</td> <td>166</td> <td>54.6%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>利用回数</td> <td>ほぼ毎日</td> <td>11</td> <td>3.7%</td> <td>週に2回以上</td> <td>54</td> <td>18.1%</td> <td>週に1回程度</td> <td>110</td> <td>36.8%</td> <td>2週間に1回程度</td> <td>30</td> <td>10.0%</td> <td>1ヶ月に1回程度</td> <td>34</td> <td>11.4%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">来館手段</td> <td>徒歩</td> <td>4</td> <td>1.4%</td> <td>自転車</td> <td>23</td> <td>7.8%</td> <td>公共交通機関</td> <td>19</td> <td>6.5%</td> <td>車・バイク</td> <td>243</td> <td>82.9%</td> <td>無料送迎バス</td> <td>3</td> <td>1.0%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>施設を知った理由</td> <td>以前から利用</td> <td>171</td> <td>52.9%</td> <td>チラシ</td> <td>2</td> <td>0.6%</td> <td>利用者の紹介</td> <td>49</td> <td>15.2%</td> <td>パンフレット</td> <td>10</td> <td>3.1%</td> <td>看板・のぼり</td> <td>11</td> <td>3.4%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">利用の効果</td> <td>ホームページ</td> <td>54</td> <td>16.7%</td> <td>広報誌</td> <td>22</td> <td>6.8%</td> <td>その他</td> <td>4</td> <td>1.2%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>体力がついた</td> <td>126</td> <td>31.2%</td> <td>やせた</td> <td>28</td> <td>6.9%</td> <td>筋力がついた</td> <td>47</td> <td>11.6%</td> <td>仲間ができた</td> <td>28</td> <td>6.9%</td> <td>ストレス解消</td> <td>89</td> <td>22.0%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>生活リズム</td> <td>35</td> <td>8.7%</td> <td>その他</td> <td>51</td> <td>12.6%</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>無料送迎バスを知っているか</td> <td>知っている</td> <td>118</td> <td>54.6%</td> <td>知らない</td> <td>98</td> <td>45.4%</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>無料送迎バスが自宅の近くであれば利用したいか</td> <td>利用したい</td> <td>134</td> <td>62.3%</td> <td>したくない</td> <td>81</td> <td>37.7%</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>2. 受付・フロントについて</td> <td colspan="13"> <table border="1"> <tr> <td>スタッフの第一印象</td> <td>大変良い</td> <td>150</td> <td>50.3%</td> <td>良い</td> <td>105</td> <td>35.2%</td> <td>普通</td> <td>40</td> <td>13.4%</td> <td>悪い</td> <td>3</td> <td>1.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>大変良い</td> <td>139</td> <td>46.6%</td> <td>良い</td> <td>119</td> <td>39.9%</td> <td>普通</td> <td>38</td> <td>12.8%</td> <td>悪い</td> <td>2</td> <td>0.7%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの身だしなみ</td> <td>大変良い</td> <td>134</td> <td>44.8%</td> <td>良い</td> <td>111</td> <td>37.1%</td> <td>普通</td> <td>53</td> <td>17.7%</td> <td>悪い</td> <td>1</td> <td>0.3%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの言葉づかい</td> <td>大変良い</td> <td>145</td> <td>48.8%</td> <td>良い</td> <td>100</td> <td>33.7%</td> <td>普通</td> <td>51</td> <td>17.2%</td> <td>悪い</td> <td>1</td> <td>0.3%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>受付・フロントの清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>129</td> <td>44.3%</td> <td>きれいな</td> <td>73</td> <td>25.1%</td> <td>普通</td> <td>79</td> <td>27.1%</td> <td>汚い</td> <td>10</td> <td>3.4%</td> <td>大変汚い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の案内や掲示物</td> <td>大変わかりやすい</td> <td>126</td> <td>42.1%</td> <td>わかりやすい</td> <td>84</td> <td>28.1%</td> <td>普通</td> <td>85</td> <td>28.4%</td> <td>わかりにくい</td> <td>4</td> <td>1.3%</td> <td>大変わかりにくい</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td></td> <td>3. プールについて</td> <td colspan="13"> <table border="1"> <tr> <td>スタッフの第一印象</td> <td>大変良い</td> <td>143</td> <td>50.4%</td> <td>良い</td> <td>81</td> <td>28.5%</td> <td>普通</td> <td>55</td> <td>19.4%</td> <td>悪い</td> <td>5</td> <td>1.8%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>大変良い</td> <td>141</td> <td>49.6%</td> <td>良い</td> <td>94</td> <td>33.1%</td> <td>普通</td> <td>45</td> <td>15.8%</td> <td>悪い</td> <td>4</td> <td>1.4%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>プログラム・教室の開催時間帯</td> <td>大変良い</td> <td>108</td> <td>39.0%</td> <td>良い</td> <td>83</td> <td>30.0%</td> <td>普通</td> <td>76</td> <td>27.4%</td> <td>悪い</td> <td>10</td> <td>3.6%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>プールの清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>100</td> <td>35.2%</td> <td>きれいな</td> <td>71</td> <td>25.0%</td> <td>普通</td> <td>91</td> <td>32.0%</td> <td>汚い</td> <td>20</td> <td>7.0%</td> <td>大変汚い</td> <td>2</td> <td>0.7%</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td></td> <td>4. トレーニング室について</td> <td colspan="13"> <table border="1"> <tr> <td>スタッフの第一印象</td> <td>大変良い</td> <td>60</td> <td>53.1%</td> <td>良い</td> <td>37</td> <td>32.7%</td> <td>普通</td> <td>15</td> <td>13.3%</td> <td>悪い</td> <td>1</td> <td>0.9%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>大変良い</td> <td>58</td> <td>52.3%</td> <td>良い</td> <td>36</td> <td>32.4%</td> <td>普通</td> <td>15</td> <td>13.5%</td> <td>悪い</td> <td>2</td> <td>1.8%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの説明</td> <td>大変良い</td> <td>60</td> <td>54.1%</td> <td>良い</td> <td>31</td> <td>27.9%</td> <td>普通</td> <td>16</td> <td>14.4%</td> <td>悪い</td> <td>4</td> <td>3.6%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>トレーニング室内の清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>65</td> <td>59.1%</td> <td>きれいな</td> <td>27</td> <td>24.5%</td> <td>普通</td> <td>16</td> <td>14.5%</td> <td>汚い</td> <td>2</td> <td>1.8%</td> <td>大変汚い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td></td> <td>5. スポーツ室について</td> <td colspan="13"> <table border="1"> <tr> <td>スタッフの第一印象</td> <td>大変良い</td> <td>33</td> <td>42.9%</td> <td>良い</td> <td>25</td> <td>32.5%</td> <td>普通</td> <td>19</td> <td>24.7%</td> <td>悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>大変良い</td> <td>31</td> <td>43.7%</td> <td>良い</td> <td>22</td> <td>31.0%</td> <td>普通</td> <td>18</td> <td>25.4%</td> <td>悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの説明</td> <td>大変良い</td> <td>32</td> <td>45.1%</td> <td>良い</td> <td>20</td> <td>28.2%</td> <td>普通</td> <td>19</td> <td>26.8%</td> <td>悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スポーツ室内の清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>32</td> <td>44.4%</td> <td>きれいな</td> <td>27</td> <td>37.5%</td> <td>普通</td> <td>13</td> <td>18.1%</td> <td>汚い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変汚い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td></td> <td>6. 多目的室・多目的ホールについて</td> <td colspan="13"> <table border="1"> <tr> <td>スタッフの第一印象</td> <td>大変良い</td> <td>26</td> <td>43.3%</td> <td>良い</td> <td>25</td> <td>41.7%</td> <td>普通</td> <td>9</td> <td>15.0%</td> <td>悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>大変良い</td> <td>25</td> <td>42.4%</td> <td>良い</td> <td>25</td> <td>42.4%</td> <td>普通</td> <td>9</td> <td>15.3%</td> <td>悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>プログラム・教室の開催時間帯</td> <td>大変良い</td> <td>25</td> <td>43.1%</td> <td>良い</td> <td>24</td> <td>41.4%</td> <td>普通</td> <td>9</td> <td>15.5%</td> <td>悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>プログラム・教室の指導内容</td> <td>大変良い</td> <td>26</td> <td>44.8%</td> <td>良い</td> <td>23</td> <td>39.7%</td> <td>普通</td> <td>9</td> <td>15.5%</td> <td>悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td></td> <td>7. 設備について</td> <td colspan="13"> <table border="1"> <tr> <td>ロッカー・更衣室の清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>58</td> <td>22.1%</td> <td>きれいな</td> <td>94</td> <td>35.9%</td> <td>普通</td> <td>99</td> <td>37.8%</td> <td>汚い</td> <td>9</td> <td>3.4%</td> <td>大変汚い</td> <td>2</td> <td>0.8%</td> </tr> <tr> <td>トイレの清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>44</td> <td>17.5%</td> <td>きれいな</td> <td>89</td> <td>35.5%</td> <td>普通</td> <td>101</td> <td>40.2%</td> <td>汚い</td> <td>12</td> <td>4.8%</td> <td>大変汚い</td> <td>5</td> <td>2.0%</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>													性別	男性	142	45.7%	女性	169	54.3%													年齢	10代	149	47.9%	20代	3	2.3%	30代	18	14.1%	40代	33	25.8%	50代	28	21.9%				60代	34	26.6%	70代	45	35.2%	80代	0	0.0%	90代以上	1	0.8%							職業	会社員	33	10.5%	自営業	5	1.6%	主婦	56	17.8%	パート	23	7.3%	アルバイト	1	0.3%					学生	152	48.4%	その他	44	14.0%													利用形態	当日券	30	9.9%	回数券	30	9.9%	定期券	29	9.5%	その他	49	16.1%	会員	166	54.6%				利用回数	ほぼ毎日	11	3.7%	週に2回以上	54	18.1%	週に1回程度	110	36.8%	2週間に1回程度	30	10.0%	1ヶ月に1回程度	34	11.4%			来館手段	徒歩	4	1.4%	自転車	23	7.8%	公共交通機関	19	6.5%	車・バイク	243	82.9%	無料送迎バス	3	1.0%				施設を知った理由	以前から利用	171	52.9%	チラシ	2	0.6%	利用者の紹介	49	15.2%	パンフレット	10	3.1%	看板・のぼり	11	3.4%			利用の効果	ホームページ	54	16.7%	広報誌	22	6.8%	その他	4	1.2%									体力がついた	126	31.2%	やせた	28	6.9%	筋力がついた	47	11.6%	仲間ができた	28	6.9%	ストレス解消	89	22.0%				生活リズム	35	8.7%	その他	51	12.6%													無料送迎バスを知っているか	知っている	118	54.6%	知らない	98	45.4%												無料送迎バスが自宅の近くであれば利用したいか	利用したい	134	62.3%	したくない	81	37.7%												2. 受付・フロントについて	<table border="1"> <tr> <td>スタッフの第一印象</td> <td>大変良い</td> <td>150</td> <td>50.3%</td> <td>良い</td> <td>105</td> <td>35.2%</td> <td>普通</td> <td>40</td> <td>13.4%</td> <td>悪い</td> <td>3</td> <td>1.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>大変良い</td> <td>139</td> <td>46.6%</td> <td>良い</td> <td>119</td> <td>39.9%</td> <td>普通</td> <td>38</td> <td>12.8%</td> <td>悪い</td> <td>2</td> <td>0.7%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの身だしなみ</td> <td>大変良い</td> <td>134</td> <td>44.8%</td> <td>良い</td> <td>111</td> <td>37.1%</td> <td>普通</td> <td>53</td> <td>17.7%</td> <td>悪い</td> <td>1</td> <td>0.3%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの言葉づかい</td> <td>大変良い</td> <td>145</td> <td>48.8%</td> <td>良い</td> <td>100</td> <td>33.7%</td> <td>普通</td> <td>51</td> <td>17.2%</td> <td>悪い</td> <td>1</td> <td>0.3%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>受付・フロントの清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>129</td> <td>44.3%</td> <td>きれいな</td> <td>73</td> <td>25.1%</td> <td>普通</td> <td>79</td> <td>27.1%</td> <td>汚い</td> <td>10</td> <td>3.4%</td> <td>大変汚い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の案内や掲示物</td> <td>大変わかりやすい</td> <td>126</td> <td>42.1%</td> <td>わかりやすい</td> <td>84</td> <td>28.1%</td> <td>普通</td> <td>85</td> <td>28.4%</td> <td>わかりにくい</td> <td>4</td> <td>1.3%</td> <td>大変わかりにくい</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> </table>													スタッフの第一印象	大変良い	150	50.3%	良い	105	35.2%	普通	40	13.4%	悪い	3	1.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの対応	大変良い	139	46.6%	良い	119	39.9%	普通	38	12.8%	悪い	2	0.7%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの身だしなみ	大変良い	134	44.8%	良い	111	37.1%	普通	53	17.7%	悪い	1	0.3%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの言葉づかい	大変良い	145	48.8%	良い	100	33.7%	普通	51	17.2%	悪い	1	0.3%	大変悪い	0	0.0%	受付・フロントの清潔さ	大変きれい	129	44.3%	きれいな	73	25.1%	普通	79	27.1%	汚い	10	3.4%	大変汚い	0	0.0%	施設の案内や掲示物	大変わかりやすい	126	42.1%	わかりやすい	84	28.1%	普通	85	28.4%	わかりにくい	4	1.3%	大変わかりにくい	0	0.0%		3. プールについて	<table border="1"> <tr> <td>スタッフの第一印象</td> <td>大変良い</td> <td>143</td> <td>50.4%</td> <td>良い</td> <td>81</td> <td>28.5%</td> <td>普通</td> <td>55</td> <td>19.4%</td> <td>悪い</td> <td>5</td> <td>1.8%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>大変良い</td> <td>141</td> <td>49.6%</td> <td>良い</td> <td>94</td> <td>33.1%</td> <td>普通</td> <td>45</td> <td>15.8%</td> <td>悪い</td> <td>4</td> <td>1.4%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>プログラム・教室の開催時間帯</td> <td>大変良い</td> <td>108</td> <td>39.0%</td> <td>良い</td> <td>83</td> <td>30.0%</td> <td>普通</td> <td>76</td> <td>27.4%</td> <td>悪い</td> <td>10</td> <td>3.6%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>プールの清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>100</td> <td>35.2%</td> <td>きれいな</td> <td>71</td> <td>25.0%</td> <td>普通</td> <td>91</td> <td>32.0%</td> <td>汚い</td> <td>20</td> <td>7.0%</td> <td>大変汚い</td> <td>2</td> <td>0.7%</td> </tr> </table>													スタッフの第一印象	大変良い	143	50.4%	良い	81	28.5%	普通	55	19.4%	悪い	5	1.8%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの対応	大変良い	141	49.6%	良い	94	33.1%	普通	45	15.8%	悪い	4	1.4%	大変悪い	0	0.0%	プログラム・教室の開催時間帯	大変良い	108	39.0%	良い	83	30.0%	普通	76	27.4%	悪い	10	3.6%	大変悪い	0	0.0%	プールの清潔さ	大変きれい	100	35.2%	きれいな	71	25.0%	普通	91	32.0%	汚い	20	7.0%	大変汚い	2	0.7%		4. トレーニング室について	<table border="1"> <tr> <td>スタッフの第一印象</td> <td>大変良い</td> <td>60</td> <td>53.1%</td> <td>良い</td> <td>37</td> <td>32.7%</td> <td>普通</td> <td>15</td> <td>13.3%</td> <td>悪い</td> <td>1</td> <td>0.9%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>大変良い</td> <td>58</td> <td>52.3%</td> <td>良い</td> <td>36</td> <td>32.4%</td> <td>普通</td> <td>15</td> <td>13.5%</td> <td>悪い</td> <td>2</td> <td>1.8%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの説明</td> <td>大変良い</td> <td>60</td> <td>54.1%</td> <td>良い</td> <td>31</td> <td>27.9%</td> <td>普通</td> <td>16</td> <td>14.4%</td> <td>悪い</td> <td>4</td> <td>3.6%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>トレーニング室内の清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>65</td> <td>59.1%</td> <td>きれいな</td> <td>27</td> <td>24.5%</td> <td>普通</td> <td>16</td> <td>14.5%</td> <td>汚い</td> <td>2</td> <td>1.8%</td> <td>大変汚い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> </table>													スタッフの第一印象	大変良い	60	53.1%	良い	37	32.7%	普通	15	13.3%	悪い	1	0.9%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの対応	大変良い	58	52.3%	良い	36	32.4%	普通	15	13.5%	悪い	2	1.8%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの説明	大変良い	60	54.1%	良い	31	27.9%	普通	16	14.4%	悪い	4	3.6%	大変悪い	0	0.0%	トレーニング室内の清潔さ	大変きれい	65	59.1%	きれいな	27	24.5%	普通	16	14.5%	汚い	2	1.8%	大変汚い	0	0.0%		5. スポーツ室について	<table border="1"> <tr> <td>スタッフの第一印象</td> <td>大変良い</td> <td>33</td> <td>42.9%</td> <td>良い</td> <td>25</td> <td>32.5%</td> <td>普通</td> <td>19</td> <td>24.7%</td> <td>悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>大変良い</td> <td>31</td> <td>43.7%</td> <td>良い</td> <td>22</td> <td>31.0%</td> <td>普通</td> <td>18</td> <td>25.4%</td> <td>悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの説明</td> <td>大変良い</td> <td>32</td> <td>45.1%</td> <td>良い</td> <td>20</td> <td>28.2%</td> <td>普通</td> <td>19</td> <td>26.8%</td> <td>悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スポーツ室内の清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>32</td> <td>44.4%</td> <td>きれいな</td> <td>27</td> <td>37.5%</td> <td>普通</td> <td>13</td> <td>18.1%</td> <td>汚い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変汚い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> </table>													スタッフの第一印象	大変良い	33	42.9%	良い	25	32.5%	普通	19	24.7%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの対応	大変良い	31	43.7%	良い	22	31.0%	普通	18	25.4%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの説明	大変良い	32	45.1%	良い	20	28.2%	普通	19	26.8%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スポーツ室内の清潔さ	大変きれい	32	44.4%	きれいな	27	37.5%	普通	13	18.1%	汚い	0	0.0%	大変汚い	0	0.0%		6. 多目的室・多目的ホールについて	<table border="1"> <tr> <td>スタッフの第一印象</td> <td>大変良い</td> <td>26</td> <td>43.3%</td> <td>良い</td> <td>25</td> <td>41.7%</td> <td>普通</td> <td>9</td> <td>15.0%</td> <td>悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>大変良い</td> <td>25</td> <td>42.4%</td> <td>良い</td> <td>25</td> <td>42.4%</td> <td>普通</td> <td>9</td> <td>15.3%</td> <td>悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>プログラム・教室の開催時間帯</td> <td>大変良い</td> <td>25</td> <td>43.1%</td> <td>良い</td> <td>24</td> <td>41.4%</td> <td>普通</td> <td>9</td> <td>15.5%</td> <td>悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>プログラム・教室の指導内容</td> <td>大変良い</td> <td>26</td> <td>44.8%</td> <td>良い</td> <td>23</td> <td>39.7%</td> <td>普通</td> <td>9</td> <td>15.5%</td> <td>悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> </table>													スタッフの第一印象	大変良い	26	43.3%	良い	25	41.7%	普通	9	15.0%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの対応	大変良い	25	42.4%	良い	25	42.4%	普通	9	15.3%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	プログラム・教室の開催時間帯	大変良い	25	43.1%	良い	24	41.4%	普通	9	15.5%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	プログラム・教室の指導内容	大変良い	26	44.8%	良い	23	39.7%	普通	9	15.5%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%		7. 設備について	<table border="1"> <tr> <td>ロッカー・更衣室の清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>58</td> <td>22.1%</td> <td>きれいな</td> <td>94</td> <td>35.9%</td> <td>普通</td> <td>99</td> <td>37.8%</td> <td>汚い</td> <td>9</td> <td>3.4%</td> <td>大変汚い</td> <td>2</td> <td>0.8%</td> </tr> <tr> <td>トイレの清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>44</td> <td>17.5%</td> <td>きれいな</td> <td>89</td> <td>35.5%</td> <td>普通</td> <td>101</td> <td>40.2%</td> <td>汚い</td> <td>12</td> <td>4.8%</td> <td>大変汚い</td> <td>5</td> <td>2.0%</td> </tr> </table>													ロッカー・更衣室の清潔さ	大変きれい	58	22.1%	きれいな	94	35.9%	普通	99	37.8%	汚い	9	3.4%	大変汚い	2	0.8%	トイレの清潔さ	大変きれい	44	17.5%	きれいな	89	35.5%	普通	101	40.2%	汚い	12	4.8%	大変汚い	5	2.0%
	性別	男性	142	45.7%	女性	169	54.3%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	年齢	10代	149	47.9%	20代	3	2.3%	30代	18	14.1%	40代	33	25.8%	50代	28	21.9%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
		60代	34	26.6%	70代	45	35.2%	80代	0	0.0%	90代以上	1	0.8%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
		職業	会社員	33	10.5%	自営業	5	1.6%	主婦	56	17.8%	パート	23	7.3%	アルバイト	1	0.3%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
		学生	152	48.4%	その他	44	14.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	利用形態	当日券	30	9.9%	回数券	30	9.9%	定期券	29	9.5%	その他	49	16.1%	会員	166	54.6%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
		利用回数	ほぼ毎日	11	3.7%	週に2回以上	54	18.1%	週に1回程度	110	36.8%	2週間に1回程度	30	10.0%	1ヶ月に1回程度	34	11.4%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	来館手段	徒歩	4	1.4%	自転車	23	7.8%	公共交通機関	19	6.5%	車・バイク	243	82.9%	無料送迎バス	3	1.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
		施設を知った理由	以前から利用	171	52.9%	チラシ	2	0.6%	利用者の紹介	49	15.2%	パンフレット	10	3.1%	看板・のぼり	11	3.4%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	利用の効果	ホームページ	54	16.7%	広報誌	22	6.8%	その他	4	1.2%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
		体力がついた	126	31.2%	やせた	28	6.9%	筋力がついた	47	11.6%	仲間ができた	28	6.9%	ストレス解消	89	22.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
		生活リズム	35	8.7%	その他	51	12.6%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
		無料送迎バスを知っているか	知っている	118	54.6%	知らない	98	45.4%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
		無料送迎バスが自宅の近くであれば利用したいか	利用したい	134	62.3%	したくない	81	37.7%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
		2. 受付・フロントについて	<table border="1"> <tr> <td>スタッフの第一印象</td> <td>大変良い</td> <td>150</td> <td>50.3%</td> <td>良い</td> <td>105</td> <td>35.2%</td> <td>普通</td> <td>40</td> <td>13.4%</td> <td>悪い</td> <td>3</td> <td>1.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>大変良い</td> <td>139</td> <td>46.6%</td> <td>良い</td> <td>119</td> <td>39.9%</td> <td>普通</td> <td>38</td> <td>12.8%</td> <td>悪い</td> <td>2</td> <td>0.7%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの身だしなみ</td> <td>大変良い</td> <td>134</td> <td>44.8%</td> <td>良い</td> <td>111</td> <td>37.1%</td> <td>普通</td> <td>53</td> <td>17.7%</td> <td>悪い</td> <td>1</td> <td>0.3%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの言葉づかい</td> <td>大変良い</td> <td>145</td> <td>48.8%</td> <td>良い</td> <td>100</td> <td>33.7%</td> <td>普通</td> <td>51</td> <td>17.2%</td> <td>悪い</td> <td>1</td> <td>0.3%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>受付・フロントの清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>129</td> <td>44.3%</td> <td>きれいな</td> <td>73</td> <td>25.1%</td> <td>普通</td> <td>79</td> <td>27.1%</td> <td>汚い</td> <td>10</td> <td>3.4%</td> <td>大変汚い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の案内や掲示物</td> <td>大変わかりやすい</td> <td>126</td> <td>42.1%</td> <td>わかりやすい</td> <td>84</td> <td>28.1%</td> <td>普通</td> <td>85</td> <td>28.4%</td> <td>わかりにくい</td> <td>4</td> <td>1.3%</td> <td>大変わかりにくい</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> </table>													スタッフの第一印象	大変良い	150	50.3%	良い	105	35.2%	普通	40	13.4%	悪い	3	1.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの対応	大変良い	139	46.6%	良い	119	39.9%	普通	38	12.8%	悪い	2	0.7%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの身だしなみ	大変良い	134	44.8%	良い	111	37.1%	普通	53	17.7%	悪い	1	0.3%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの言葉づかい	大変良い	145	48.8%	良い	100	33.7%	普通	51	17.2%	悪い	1	0.3%	大変悪い	0	0.0%	受付・フロントの清潔さ	大変きれい	129	44.3%	きれいな	73	25.1%	普通	79	27.1%	汚い	10	3.4%	大変汚い	0	0.0%	施設の案内や掲示物	大変わかりやすい	126	42.1%	わかりやすい	84	28.1%	普通	85	28.4%	わかりにくい	4	1.3%	大変わかりにくい	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
	スタッフの第一印象	大変良い	150	50.3%	良い	105	35.2%	普通	40	13.4%	悪い	3	1.0%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
	スタッフの対応	大変良い	139	46.6%	良い	119	39.9%	普通	38	12.8%	悪い	2	0.7%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
	スタッフの身だしなみ	大変良い	134	44.8%	良い	111	37.1%	普通	53	17.7%	悪い	1	0.3%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
スタッフの言葉づかい	大変良い	145	48.8%	良い	100	33.7%	普通	51	17.2%	悪い	1	0.3%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
受付・フロントの清潔さ	大変きれい	129	44.3%	きれいな	73	25.1%	普通	79	27.1%	汚い	10	3.4%	大変汚い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
施設の案内や掲示物	大変わかりやすい	126	42.1%	わかりやすい	84	28.1%	普通	85	28.4%	わかりにくい	4	1.3%	大変わかりにくい	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
	3. プールについて	<table border="1"> <tr> <td>スタッフの第一印象</td> <td>大変良い</td> <td>143</td> <td>50.4%</td> <td>良い</td> <td>81</td> <td>28.5%</td> <td>普通</td> <td>55</td> <td>19.4%</td> <td>悪い</td> <td>5</td> <td>1.8%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>大変良い</td> <td>141</td> <td>49.6%</td> <td>良い</td> <td>94</td> <td>33.1%</td> <td>普通</td> <td>45</td> <td>15.8%</td> <td>悪い</td> <td>4</td> <td>1.4%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>プログラム・教室の開催時間帯</td> <td>大変良い</td> <td>108</td> <td>39.0%</td> <td>良い</td> <td>83</td> <td>30.0%</td> <td>普通</td> <td>76</td> <td>27.4%</td> <td>悪い</td> <td>10</td> <td>3.6%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>プールの清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>100</td> <td>35.2%</td> <td>きれいな</td> <td>71</td> <td>25.0%</td> <td>普通</td> <td>91</td> <td>32.0%</td> <td>汚い</td> <td>20</td> <td>7.0%</td> <td>大変汚い</td> <td>2</td> <td>0.7%</td> </tr> </table>													スタッフの第一印象	大変良い	143	50.4%	良い	81	28.5%	普通	55	19.4%	悪い	5	1.8%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの対応	大変良い	141	49.6%	良い	94	33.1%	普通	45	15.8%	悪い	4	1.4%	大変悪い	0	0.0%	プログラム・教室の開催時間帯	大変良い	108	39.0%	良い	83	30.0%	普通	76	27.4%	悪い	10	3.6%	大変悪い	0	0.0%	プールの清潔さ	大変きれい	100	35.2%	きれいな	71	25.0%	普通	91	32.0%	汚い	20	7.0%	大変汚い	2	0.7%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
スタッフの第一印象	大変良い	143	50.4%	良い	81	28.5%	普通	55	19.4%	悪い	5	1.8%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
スタッフの対応	大変良い	141	49.6%	良い	94	33.1%	普通	45	15.8%	悪い	4	1.4%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
プログラム・教室の開催時間帯	大変良い	108	39.0%	良い	83	30.0%	普通	76	27.4%	悪い	10	3.6%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
プールの清潔さ	大変きれい	100	35.2%	きれいな	71	25.0%	普通	91	32.0%	汚い	20	7.0%	大変汚い	2	0.7%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
	4. トレーニング室について	<table border="1"> <tr> <td>スタッフの第一印象</td> <td>大変良い</td> <td>60</td> <td>53.1%</td> <td>良い</td> <td>37</td> <td>32.7%</td> <td>普通</td> <td>15</td> <td>13.3%</td> <td>悪い</td> <td>1</td> <td>0.9%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>大変良い</td> <td>58</td> <td>52.3%</td> <td>良い</td> <td>36</td> <td>32.4%</td> <td>普通</td> <td>15</td> <td>13.5%</td> <td>悪い</td> <td>2</td> <td>1.8%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの説明</td> <td>大変良い</td> <td>60</td> <td>54.1%</td> <td>良い</td> <td>31</td> <td>27.9%</td> <td>普通</td> <td>16</td> <td>14.4%</td> <td>悪い</td> <td>4</td> <td>3.6%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>トレーニング室内の清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>65</td> <td>59.1%</td> <td>きれいな</td> <td>27</td> <td>24.5%</td> <td>普通</td> <td>16</td> <td>14.5%</td> <td>汚い</td> <td>2</td> <td>1.8%</td> <td>大変汚い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> </table>													スタッフの第一印象	大変良い	60	53.1%	良い	37	32.7%	普通	15	13.3%	悪い	1	0.9%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの対応	大変良い	58	52.3%	良い	36	32.4%	普通	15	13.5%	悪い	2	1.8%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの説明	大変良い	60	54.1%	良い	31	27.9%	普通	16	14.4%	悪い	4	3.6%	大変悪い	0	0.0%	トレーニング室内の清潔さ	大変きれい	65	59.1%	きれいな	27	24.5%	普通	16	14.5%	汚い	2	1.8%	大変汚い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
スタッフの第一印象	大変良い	60	53.1%	良い	37	32.7%	普通	15	13.3%	悪い	1	0.9%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
スタッフの対応	大変良い	58	52.3%	良い	36	32.4%	普通	15	13.5%	悪い	2	1.8%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
スタッフの説明	大変良い	60	54.1%	良い	31	27.9%	普通	16	14.4%	悪い	4	3.6%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
トレーニング室内の清潔さ	大変きれい	65	59.1%	きれいな	27	24.5%	普通	16	14.5%	汚い	2	1.8%	大変汚い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
	5. スポーツ室について	<table border="1"> <tr> <td>スタッフの第一印象</td> <td>大変良い</td> <td>33</td> <td>42.9%</td> <td>良い</td> <td>25</td> <td>32.5%</td> <td>普通</td> <td>19</td> <td>24.7%</td> <td>悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>大変良い</td> <td>31</td> <td>43.7%</td> <td>良い</td> <td>22</td> <td>31.0%</td> <td>普通</td> <td>18</td> <td>25.4%</td> <td>悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの説明</td> <td>大変良い</td> <td>32</td> <td>45.1%</td> <td>良い</td> <td>20</td> <td>28.2%</td> <td>普通</td> <td>19</td> <td>26.8%</td> <td>悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スポーツ室内の清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>32</td> <td>44.4%</td> <td>きれいな</td> <td>27</td> <td>37.5%</td> <td>普通</td> <td>13</td> <td>18.1%</td> <td>汚い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変汚い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> </table>													スタッフの第一印象	大変良い	33	42.9%	良い	25	32.5%	普通	19	24.7%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの対応	大変良い	31	43.7%	良い	22	31.0%	普通	18	25.4%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの説明	大変良い	32	45.1%	良い	20	28.2%	普通	19	26.8%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スポーツ室内の清潔さ	大変きれい	32	44.4%	きれいな	27	37.5%	普通	13	18.1%	汚い	0	0.0%	大変汚い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
スタッフの第一印象	大変良い	33	42.9%	良い	25	32.5%	普通	19	24.7%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
スタッフの対応	大変良い	31	43.7%	良い	22	31.0%	普通	18	25.4%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
スタッフの説明	大変良い	32	45.1%	良い	20	28.2%	普通	19	26.8%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
スポーツ室内の清潔さ	大変きれい	32	44.4%	きれいな	27	37.5%	普通	13	18.1%	汚い	0	0.0%	大変汚い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
	6. 多目的室・多目的ホールについて	<table border="1"> <tr> <td>スタッフの第一印象</td> <td>大変良い</td> <td>26</td> <td>43.3%</td> <td>良い</td> <td>25</td> <td>41.7%</td> <td>普通</td> <td>9</td> <td>15.0%</td> <td>悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>大変良い</td> <td>25</td> <td>42.4%</td> <td>良い</td> <td>25</td> <td>42.4%</td> <td>普通</td> <td>9</td> <td>15.3%</td> <td>悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>プログラム・教室の開催時間帯</td> <td>大変良い</td> <td>25</td> <td>43.1%</td> <td>良い</td> <td>24</td> <td>41.4%</td> <td>普通</td> <td>9</td> <td>15.5%</td> <td>悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>プログラム・教室の指導内容</td> <td>大変良い</td> <td>26</td> <td>44.8%</td> <td>良い</td> <td>23</td> <td>39.7%</td> <td>普通</td> <td>9</td> <td>15.5%</td> <td>悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> </table>													スタッフの第一印象	大変良い	26	43.3%	良い	25	41.7%	普通	9	15.0%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの対応	大変良い	25	42.4%	良い	25	42.4%	普通	9	15.3%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	プログラム・教室の開催時間帯	大変良い	25	43.1%	良い	24	41.4%	普通	9	15.5%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	プログラム・教室の指導内容	大変良い	26	44.8%	良い	23	39.7%	普通	9	15.5%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
スタッフの第一印象	大変良い	26	43.3%	良い	25	41.7%	普通	9	15.0%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
スタッフの対応	大変良い	25	42.4%	良い	25	42.4%	普通	9	15.3%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
プログラム・教室の開催時間帯	大変良い	25	43.1%	良い	24	41.4%	普通	9	15.5%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
プログラム・教室の指導内容	大変良い	26	44.8%	良い	23	39.7%	普通	9	15.5%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
	7. 設備について	<table border="1"> <tr> <td>ロッカー・更衣室の清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>58</td> <td>22.1%</td> <td>きれいな</td> <td>94</td> <td>35.9%</td> <td>普通</td> <td>99</td> <td>37.8%</td> <td>汚い</td> <td>9</td> <td>3.4%</td> <td>大変汚い</td> <td>2</td> <td>0.8%</td> </tr> <tr> <td>トイレの清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>44</td> <td>17.5%</td> <td>きれいな</td> <td>89</td> <td>35.5%</td> <td>普通</td> <td>101</td> <td>40.2%</td> <td>汚い</td> <td>12</td> <td>4.8%</td> <td>大変汚い</td> <td>5</td> <td>2.0%</td> </tr> </table>													ロッカー・更衣室の清潔さ	大変きれい	58	22.1%	きれいな	94	35.9%	普通	99	37.8%	汚い	9	3.4%	大変汚い	2	0.8%	トイレの清潔さ	大変きれい	44	17.5%	きれいな	89	35.5%	普通	101	40.2%	汚い	12	4.8%	大変汚い	5	2.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
ロッカー・更衣室の清潔さ	大変きれい	58	22.1%	きれいな	94	35.9%	普通	99	37.8%	汚い	9	3.4%	大変汚い	2	0.8%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
トイレの清潔さ	大変きれい	44	17.5%	きれいな	89	35.5%	普通	101	40.2%	汚い	12	4.8%	大変汚い	5	2.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										

(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応

主な意見・苦情	指定管理者の対応
最近のシャワーの温度が大変低く、皆が使うと水になり、一人でもぬるいので改善してください。	設備の経年劣化によりこのような状態となっており、改善には休館を伴う大規模な修繕が必要なためご理解いただきたい旨掲示した。
日焼け止めの使用が可となったが、水質への影響はないのか。 日焼け止めと化粧との区別はつくのか。	水質への影響はほとんどなく、紫外線による皮膚への悪影響のほうが問題であるため、現在千葉市では使用可としていること、色のついた日焼け止めを使用している場合はお声がけをし、明らかに化粧と判断できるものについては注意している旨お伝えし、ご理解いただいた。
先週利用した時の水はきれいだったが、今日は少し白く濁っていた。	お詫びをし、連日多くのお客様の利用によりろ過機能が追い付いていないことを説明。プール水の循環ろ過や薬品注入は適切に行っており、水質には問題がないことを説明しご納得いただいた。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見 令和元年度は7月の梅雨明けの遅延、10月の台風による休館、2月後半からの新型コロナウイルスの影響と非常に厳しい年度となりました。夏・秋の利用者数減の挽回策として、スタンプラリーやイベントなどを実施し、11月～1月、2月の長期休館明けにかけて利用者数が伸びてきていたところでのコロナ禍は大きな痛手となりました。ただ、3月に休館に入る前までは、4月からのレッスンスケジュールや教室案内などではお客様の反応が良く、多くの方が継続参加される予定でしたので施設に対するお客様満足度は確実に上がっていると思われまます。休館が明けたらまずはお客様の不安を払拭し、またご利用いただけるよう準備を進めます。
------	---	--

(2) 市による評価

総括評価	C	所見 昨年度、指摘のあったプールの監視員の不足等については、募集方法の変更や雇用条件を見直した結果、目標としていた監視員の確保は達成できた。 また、台風やコロナウィルスに伴う利用控えや休館により目標としていた利用者数を大きく下回ったものの、施設を活用した教室の開催数等は目標を大きく上回った。 昨年度の指摘事項に対する改善も見られ、管理・運営による成果実績も達成されていることから、概ね市が指定管理者に求める水準等に即した管理が行われていたものと評価する。
------	---	---

【評価の内容】

- A：市が指定管理者に求める水準等を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：市が指定管理者に求める水準等を上回る、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね市が指定管理者に求める水準等に則した、良好な管理運営が行われていた。
- D：管理運営の一部において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、改善の余地のある管理運営が行われていた。
- E：管理運営全般において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(3) 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

ア 市の作成した年度評価案の妥当性について

市の作成した年度評価案の内容は、妥当であると判断される。

イ 管理運営のサービス水準向上、業務効率化の方策、改善を要する点等について

(ア) 無料バスの運行ルートの変更等、利用者の利便性の向上に努めていることは評価できるものの、積極的な周知により認知度を向上させ、更なる利用者数の増加を図らねたい。

(イ) 新型コロナウイルス感染症対策を含め、施設の清潔の保持に努められたい。

(ウ) 指定管理者の財務状況については、提出された計算書類等の資料に基づいた判断であることを前提とするが、新型コロナウイルス感染症の影響により厳しい状況が継続することが予想され、財務状況等注視すべき事項はあるものの、事業継続が直ちに困難になると考えにくく、倒産・撤退のリスクはないと判断される。