

令和2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2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)	75,758人	21.6%(23.7%)
各種教室・講座の開催	19教室以上(8教室/年以上)	20教室(種類)/年	105.2%(250.0%)

※ 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2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2年度	【参考】 令和元年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
指定管理料	実績	168,947	153,185	実績－計画 16,638	コロナ感染対策に伴う休館の営業支援金
	計画	152,309	150,925	計画－提案 0	
	提案	152,309	152,309		
利用料金収入	実績	15,393	59,004	実績－計画 △ 52,797	コロナ感染対策に伴う休館による減収 感染拡大等による利用者数減少を想定した
	計画	68,190	78,925	計画－提案 △ 11,472	
	提案	79,662	78,903		
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	184,340	212,189	実績－計画 △ 36,159	
	計画	220,499	229,850	計画－提案 △ 11,472	
	提案	231,971	231,212		

イ 支出

(単位：千円)

費目	令和2年度	【参考】 令和元年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
人件費	実績	87,424	88,572	実績－計画 1,332	
	計画	86,092	97,386	計画－提案 △ 10,462	
	提案	96,554	96,055		
事務費	実績	48,053	77,394	実績－計画 △ 19,928	施設休館による光熱水費減少
	計画	67,981	65,600	計画－提案 9,641	
	提案	58,340	66,028		
管理費	実績	23,545	28,886	実績－計画 △ 7,955	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。
	計画	31,500	31,002	計画－提案 △ 24,197	
	提案	55,697	47,779		
委託費	実績	20,724	28,435	実績－計画 △ 5,372	施設の点検業務等を委託費としたため。
	計画	26,096	26,096	計画－提案 14,567	
	提案	11,529	11,529		
その他事業費	実績	0	0	実績－計画 △ 10	
	計画	10	0	計画－提案 10	
	提案	0	0		
間接費	実績	7,588	9,271	実績－計画 △ 1,232	
	計画	8,820	9,766	計画－提案 △ 1,031	
	提案	9,851	9,821		
合計	実績	187,334	213,300	実績－計画 △ 33,165	
	計画	220,499	227,691	計画－提案 △ 11,472	
	提案	231,971	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2年度	【参考】 令和元年度
自主事業収入	実績	5,368	21,854
その他収入	実績	0	0
合計	実績	5,368	21,854

イ 支出

(単位：千円)

費目		令和2年度	【参考】 令和元年度
人件費	実績	2,388	6,251
事務費	実績	2,983	11,555
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	364	395
事業費	実績	0	0
利用料金	実績	630	1,766
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	6,365	19,967

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		令和2年度	【参考】令和元年度
必須業務	収入合計	184,340	212,189
	支出合計	187,334	232,558
	収支	△ 2,994	△ 20,369
自主事業	収入合計	5,368	21,854
	支出合計	6,365	19,967
	収支	△ 997	1,887
総収入		189,708	234,043
総支出		193,699	252,525
収支		△ 3,991	△ 18,482
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	E	市設定目標の23.7% ※コロナ感染対策による施設休館(4～5月、12月～3月)及び利用人数制限を実施
各種教室・講座の開催	A	市設定目標の250%

※コロナによる影響については、「7総括(2)市による評価」で考慮して評価する

【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	

【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
1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理	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			
2 施設管理能力			
(1) 人的組織体制の充実	C	C	
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			
(2) 施設の維持管理業務	C	B	感染対策としてトレーニング機器や人の接触が多い場所の消毒を定期的に行うなど 日常清掃の回数を増やし対策に努めている。
施設の保守管理 設備・備品の管理・清掃・警備等			
3 施設の効用の発揮			
(1) 幅広い施設利用の確保	B	C	
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免 利用促進の方策			
(2) 利用者サービスの充実	C	B	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。
利用者への支援 利用者意見聴取・自己モニタリング			
(3) 施設における事業の実施	C	C	
施設の事業の効果的な実施 自主事業の効果的な実施			
4 その他			
市内業者の育成	C	C	
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
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りたい。	令和元年	館内告知強化やHP掲載内容の更新、各停留所の写真配布などにより利用者の認知度を高める取り組みを行ったが、施設休館によりバスの利用者は減少となったが、コロナ収束以降の利用者増加を目指し、引き続き利用者増加に努める。
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。	令和元年	コロナ感染症対策では清掃頻度を高め、各箇所を徹底的に行うとともに、以前指摘のあったトイレ清掃は特に強化した。利用者アンケートの結果も大変きれい、きれいとの回答の割合が令和元年度と比較して増加した。

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	155名より回収（感染対策による休館等があったため1回（12月）の実施）																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	質問項目	下記のとおり																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
結果	実施月(12月)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
	1. 回答者の属性	<table border="1"> <tr> <td>性別</td> <td>男性</td> <td>71</td> <td>46.1%</td> <td>女性</td> <td>83</td> <td>53.9%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">年齢</td> <td>10代</td> <td>29</td> <td>18.8%</td> <td>20代</td> <td>3</td> <td>2.3%</td> <td>30代</td> <td>12</td> <td>9.4%</td> <td>40代</td> <td>19</td> <td>14.8%</td> <td>50代</td> <td>16</td> <td>12.5%</td> </tr> <tr> <td>60代</td> <td>31</td> <td>24.2%</td> <td>70代</td> <td>37</td> <td>28.9%</td> <td>80代</td> <td>7</td> <td>5.5%</td> <td>90代以上</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>職業</td> <td>会社員</td> <td>26</td> <td>8.3%</td> <td>自営業</td> <td>4</td> <td>1.3%</td> <td>主婦</td> <td>45</td> <td>14.3%</td> <td>パート</td> <td>15</td> <td>4.8%</td> <td>アルバイト</td> <td>2</td> <td>0.6%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">利用形態</td> <td>学生</td> <td>30</td> <td>9.6%</td> <td>その他</td> <td>35</td> <td>11.1%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>利用形態</td> <td>当日券</td> <td>36</td> <td>23.5%</td> <td>回数券</td> <td>5</td> <td>3.3%</td> <td>定期券</td> <td>7</td> <td>4.6%</td> <td>その他</td> <td>29</td> <td>19.0%</td> <td>会員</td> <td>76</td> <td>49.7%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">利用回数</td> <td>ほぼ毎日</td> <td>5</td> <td>3.3%</td> <td>週に2回以上</td> <td>50</td> <td>32.7%</td> <td>週に1回程度</td> <td>52</td> <td>34.0%</td> <td>2週間に1回程度</td> <td>12</td> <td>7.8%</td> <td>1ヶ月に1回程度</td> <td>17</td> <td>11.1%</td> </tr> <tr> <td>2ヶ月に1回程度</td> <td>5</td> <td>3.3%</td> <td>ほとんど利用しない</td> <td>8</td> <td>5.2%</td> <td>初めて利用</td> <td>4</td> <td>2.6%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">来館手段</td> <td>徒歩</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>自転車</td> <td>13</td> <td>8.6%</td> <td>公共交通機関</td> <td>8</td> <td>5.3%</td> <td>車・バイク</td> <td>130</td> <td>86.1%</td> <td>無料送迎バス</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">施設を知った理由</td> <td>以前から利用</td> <td>91</td> <td>55.5%</td> <td>チラシ</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>利用者の紹介</td> <td>31</td> <td>18.9%</td> <td>パンフレット</td> <td>2</td> <td>1.2%</td> <td>看板・のぼり</td> <td>2</td> <td>1.2%</td> </tr> <tr> <td>ホームページ</td> <td>23</td> <td>14.0%</td> <td>広報誌</td> <td>12</td> <td>7.3%</td> <td>その他</td> <td>3</td> <td>1.8%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">利用の効果</td> <td>体力がついた</td> <td>67</td> <td>26.4%</td> <td>やせた</td> <td>15</td> <td>5.9%</td> <td>筋力がついた</td> <td>30</td> <td>11.8%</td> <td>仲間ができた</td> <td>32</td> <td>12.6%</td> <td>ストレス解消</td> <td>62</td> <td>24.4%</td> </tr> <tr> <td>生活リズム</td> <td>27</td> <td>10.6%</td> <td>その他</td> <td>21</td> <td>8.3%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">無料送迎バスを知っているか</td> <td>知っている</td> <td>66</td> <td>60.0%</td> <td>知らない</td> <td>44</td> <td>40.0%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>無料送迎バスが自宅の近くがあれば利用したいか</td> <td>利用したい</td> <td>61</td> <td>59.2%</td> <td>したくない</td> <td>42</td> <td>40.8%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. 受付・フロントについて</td> <td colspan="11"> <table border="1"> <tr> <td>スタッフの第一印象</td> <td>大変良い</td> <td>64</td> <td>41.8%</td> <td>良い</td> <td>66</td> <td>43.1%</td> <td>普通</td> <td>23</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>61</td> <td>39.9%</td> <td>良い</td> <td>70</td> <td>45.8%</td> <td>普通</td> <td>22</td> <td>14.4%</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>スタッフの身だしなみ</td> <td>大変良い</td> <td>57</td> <td>37.3%</td> <td>良い</td> <td>70</td> <td>45.8%</td> <td>普通</td> <td>26</td> <td>17.0%</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>スタッフの言葉づかい</td> <td>大変良い</td> <td>58</td> <td>37.9%</td> <td>良い</td> <td>69</td> <td>45.1%</td> <td>普通</td> <td>26</td> <td>17.0%</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>受付・フロントの清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>49</td> <td>32.2%</td> <td>きれい</td> <td>48</td> <td>31.6%</td> <td>普通</td> <td>54</td> <td>35.5%</td> <td>汚い</td> <td>1</td> <td>0.7%</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>44</td> <td>28.8%</td> <td>わかりやすい</td> <td>47</td> <td>30.7%</td> <td>普通</td> <td>62</td> <td>40.5%</td> <td>わかりにくい</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変わかりにくい</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td>3. プールについて</td> <td colspan="11"> <table border="1"> <tr> <td>スタッフの第一印象</td> <td>大変良い</td> <td>55</td> <td>42.3%</td> <td>良い</td> <td>49</td> <td>37.7%</td> <td>普通</td> <td>26</td> <td>20.0%</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>56</td> <td>43.1%</td> <td>良い</td> <td>46</td> <td>35.4%</td> <td>普通</td> <td>28</td> <td>21.5%</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>スタッフの説明</td> <td>大変分かりやすい</td> <td>50</td> <td>38.5%</td> <td>分かりやすい</td> <td>45</td> <td>34.6%</td> <td>普通</td> <td>35</td> <td>26.9%</td> <td>分かりにくい</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変分かりにくい</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>41</td> <td>31.5%</td> <td>良い</td> <td>41</td> <td>31.5%</td> <td>普通</td> <td>48</td> <td>36.9%</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>プールの清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>39</td> <td>30.2%</td> <td>きれい</td> <td>46</td> <td>35.7%</td> <td>普通</td> <td>42</td> <td>32.6%</td> <td>汚い</td> <td>2</td> <td>1.6%</td> <td>大変汚い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td>4. トレーニング室について</td> <td colspan="11"> <table border="1"> <tr> <td>スタッフの第一印象</td> <td>大変良い</td> <td>16</td> <td>44.4%</td> <td>良い</td> <td>16</td> <td>44.4%</td> <td>普通</td> <td>4</td> <td>11.1%</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>16</td> <td>45.7%</td> <td>良い</td> <td>13</td> <td>37.1%</td> <td>普通</td> <td>6</td> <td>17.1%</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>14</td> <td>40.0%</td> <td>良い</td> <td>17</td> <td>48.6%</td> <td>普通</td> <td>4</td> <td>11.4%</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>トレーニング室内の清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>17</td> <td>48.6%</td> <td>きれい</td> <td>12</td> <td>34.3%</td> <td>普通</td> <td>6</td> <td>17.1%</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>5. スポーツ室について</td> <td colspan="11"> <table border="1"> <tr> <td>スタッフの第一印象</td> <td>大変良い</td> <td>12</td> <td>28.6%</td> <td>良い</td> <td>21</td> <td>50.0%</td> <td>普通</td> <td>9</td> <td>21.4%</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>スタッフの対応</td> <td>大変良い</td> <td>12</td> <td>29.3%</td> <td>良い</td> <td>18</td> <td>43.9%</td> <td>普通</td> <td>11</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>スタッフの説明</td> <td>大変良い</td> <td>10</td> <td>24.4%</td> <td>良い</td> <td>17</td> <td>41.5%</td> <td>普通</td> <td>14</td> <td>34.1%</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>11</td> <td>26.8%</td> <td>きれい</td> <td>21</td> <td>51.2%</td> <td>普通</td> <td>9</td> <td>22.0%</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>6. 多目的室・多目的ホールについて</td> <td colspan="11"> <table border="1"> <tr> <td>スタッフの第一印象</td> <td>大変良い</td> <td>16</td> <td>44.4%</td> <td>良い</td> <td>16</td> <td>44.4%</td> <td>普通</td> <td>4</td> <td>11.1%</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>16</td> <td>45.7%</td> <td>良い</td> <td>13</td> <td>37.1%</td> <td>普通</td> <td>6</td> <td>17.1%</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>大変満足</td> <td>14</td> <td>40.0%</td> <td>満足</td> <td>17</td> <td>48.6%</td> <td>普通</td> <td>4</td> <td>11.4%</td> <td>不満</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変不満</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>17</td> <td>48.6%</td> <td>良い</td> <td>12</td> <td>34.3%</td> <td>普通</td> <td>6</td> <td>17.1%</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>6</td> <td>31.6%</td> <td>良い</td> <td>7</td> <td>36.8%</td> <td>普通</td> <td>3</td> <td>15.8%</td> <td>悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>3</td> <td>15.8%</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td>7. 設備について</td> <td colspan="11"> <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>32</td> <td>53.3%</td> <td>きれい</td> <td>21</td> <td>35.0%</td> <td>普通</td> <td>7</td> <td>11.7%</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> <tr> <td>トイレの清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>31</td> <td>53.4%</td> <td>きれい</td> <td>20</td> <td>34.5%</td> <td>普通</td> <td>7</td> <td>12.1%</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> </table>											性別	男性	71	46.1%	女性	83	53.9%							年齢	10代	29	18.8%	20代	3	2.3%	30代	12	9.4%	40代	19	14.8%	50代	16	12.5%	60代	31	24.2%	70代	37	28.9%	80代	7	5.5%	90代以上	0	0.0%			職業	会社員	26	8.3%	自営業	4	1.3%	主婦	45	14.3%	パート	15	4.8%	アルバイト	2	0.6%	利用形態	学生	30	9.6%	その他	35	11.1%									利用形態	当日券	36	23.5%	回数券	5	3.3%	定期券	7	4.6%	その他	29	19.0%	会員	76	49.7%	利用回数	ほぼ毎日	5	3.3%	週に2回以上	50	32.7%	週に1回程度	52	34.0%	2週間に1回程度	12	7.8%	1ヶ月に1回程度	17	11.1%	2ヶ月に1回程度	5	3.3%	ほとんど利用しない	8	5.2%	初めて利用	4	2.6%					来館手段	徒歩	0	0.0%	自転車	13	8.6%	公共交通機関	8	5.3%	車・バイク	130	86.1%	無料送迎バス	0	0.0%	その他	0	0.0%											施設を知った理由	以前から利用	91	55.5%	チラシ	0	0.0%	利用者の紹介	31	18.9%	パンフレット	2	1.2%	看板・のぼり	2	1.2%	ホームページ	23	14.0%	広報誌	12	7.3%	その他	3	1.8%					利用の効果	体力がついた	67	26.4%	やせた	15	5.9%	筋力がついた	30	11.8%	仲間ができた	32	12.6%	ストレス解消	62	24.4%	生活リズム	27	10.6%	その他	21	8.3%								無料送迎バスを知っているか	知っている	66	60.0%	知らない	44	40.0%								無料送迎バスが自宅の近くがあれば利用したいか	利用したい	61	59.2%	したくない	42	40.8%							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>64</td> <td>41.8%</td> <td>良い</td> <td>66</td> <td>43.1%</td> <td>普通</td> <td>23</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>61</td> <td>39.9%</td> <td>良い</td> <td>70</td> <td>45.8%</td> <td>普通</td> <td>22</td> <td>14.4%</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>スタッフの身だしなみ</td> <td>大変良い</td> <td>57</td> <td>37.3%</td> <td>良い</td> <td>70</td> <td>45.8%</td> <td>普通</td> <td>26</td> <td>17.0%</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>スタッフの言葉づかい</td> <td>大変良い</td> <td>58</td> <td>37.9%</td> <td>良い</td> <td>69</td> <td>45.1%</td> <td>普通</td> <td>26</td> <td>17.0%</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>受付・フロントの清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>49</td> <td>32.2%</td> <td>きれい</td> <td>48</td> <td>31.6%</td> <td>普通</td> <td>54</td> <td>35.5%</td> <td>汚い</td> <td>1</td> <td>0.7%</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>44</td> <td>28.8%</td> <td>わかりやすい</td> <td>47</td> <td>30.7%</td> <td>普通</td> <td>62</td> <td>40.5%</td> <td>わかりにくい</td> <td>0</td> <td>0.0%</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	64	41.8%	良い	66	43.1%	普通	23	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	61	39.9%	良い	70	45.8%	普通	22	14.4%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの身だしなみ	大変良い	57	37.3%	良い	70	45.8%	普通	26	17.0%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの言葉づかい	大変良い	58	37.9%	良い	69	45.1%	普通	26	17.0%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	受付・フロントの清潔さ	大変きれい	49	32.2%	きれい	48	31.6%	普通	54	35.5%	汚い	1	0.7%	大変汚い	0	0.0%	施設の案内や掲示物	大変わかりやすい	44	28.8%	わかりやすい	47	30.7%	普通	62	40.5%	わかりにくい	0	0.0%	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>55</td> <td>42.3%</td> <td>良い</td> <td>49</td> <td>37.7%</td> <td>普通</td> <td>26</td> <td>20.0%</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>56</td> <td>43.1%</td> <td>良い</td> <td>46</td> <td>35.4%</td> <td>普通</td> <td>28</td> <td>21.5%</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>スタッフの説明</td> <td>大変分かりやすい</td> <td>50</td> <td>38.5%</td> <td>分かりやすい</td> <td>45</td> <td>34.6%</td> <td>普通</td> <td>35</td> <td>26.9%</td> <td>分かりにくい</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変分かりにくい</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>41</td> <td>31.5%</td> <td>良い</td> <td>41</td> <td>31.5%</td> <td>普通</td> <td>48</td> <td>36.9%</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>プールの清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>39</td> <td>30.2%</td> <td>きれい</td> <td>46</td> <td>35.7%</td> <td>普通</td> <td>42</td> <td>32.6%</td> <td>汚い</td> <td>2</td> <td>1.6%</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	55	42.3%	良い	49	37.7%	普通	26	20.0%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの対応	大変良い	56	43.1%	良い	46	35.4%	普通	28	21.5%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの説明	大変分かりやすい	50	38.5%	分かりやすい	45	34.6%	普通	35	26.9%	分かりにくい	0	0.0%	大変分かりにくい	0	0.0%	プログラム・教室の開催時間帯	大変良い	41	31.5%	良い	41	31.5%	普通	48	36.9%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	プールの清潔さ	大変きれい	39	30.2%	きれい	46	35.7%	普通	42	32.6%	汚い	2	1.6%	大変汚い	0	0.0%	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>16</td> <td>44.4%</td> <td>良い</td> <td>16</td> <td>44.4%</td> <td>普通</td> <td>4</td> <td>11.1%</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>16</td> <td>45.7%</td> <td>良い</td> <td>13</td> <td>37.1%</td> <td>普通</td> <td>6</td> <td>17.1%</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>14</td> <td>40.0%</td> <td>良い</td> <td>17</td> <td>48.6%</td> <td>普通</td> <td>4</td> <td>11.4%</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>トレーニング室内の清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>17</td> <td>48.6%</td> <td>きれい</td> <td>12</td> <td>34.3%</td> <td>普通</td> <td>6</td> <td>17.1%</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	16	44.4%	良い	16	44.4%	普通	4	11.1%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの対応	大変良い	16	45.7%	良い	13	37.1%	普通	6	17.1%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの説明	大変良い	14	40.0%	良い	17	48.6%	普通	4	11.4%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	トレーニング室内の清潔さ	大変きれい	17	48.6%	きれい	12	34.3%	普通	6	17.1%	汚い	0	0.0%	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>12</td> <td>28.6%</td> <td>良い</td> <td>21</td> <td>50.0%</td> <td>普通</td> <td>9</td> <td>21.4%</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>スタッフの対応</td> <td>大変良い</td> <td>12</td> <td>29.3%</td> <td>良い</td> <td>18</td> <td>43.9%</td> <td>普通</td> <td>11</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>スタッフの説明</td> <td>大変良い</td> <td>10</td> <td>24.4%</td> <td>良い</td> <td>17</td> <td>41.5%</td> <td>普通</td> <td>14</td> <td>34.1%</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>11</td> <td>26.8%</td> <td>きれい</td> <td>21</td> <td>51.2%</td> <td>普通</td> <td>9</td> <td>22.0%</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	12	28.6%	良い	21	50.0%	普通	9	21.4%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの対応	大変良い	12	29.3%	良い	18	43.9%	普通	11	26.8%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの説明	大変良い	10	24.4%	良い	17	41.5%	普通	14	34.1%	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	11	26.8%	きれい	21	51.2%	普通	9	22.0%	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>16</td> <td>44.4%</td> <td>良い</td> <td>16</td> <td>44.4%</td> <td>普通</td> <td>4</td> <td>11.1%</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>16</td> <td>45.7%</td> <td>良い</td> <td>13</td> <td>37.1%</td> <td>普通</td> <td>6</td> <td>17.1%</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>大変満足</td> <td>14</td> <td>40.0%</td> <td>満足</td> <td>17</td> <td>48.6%</td> <td>普通</td> <td>4</td> <td>11.4%</td> <td>不満</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変不満</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>17</td> <td>48.6%</td> <td>良い</td> <td>12</td> <td>34.3%</td> <td>普通</td> <td>6</td> <td>17.1%</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>6</td> <td>31.6%</td> <td>良い</td> <td>7</td> <td>36.8%</td> <td>普通</td> <td>3</td> <td>15.8%</td> <td>悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>3</td> <td>15.8%</td> </tr> </table>											スタッフの第一印象	大変良い	16	44.4%	良い	16	44.4%	普通	4	11.1%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの対応	大変良い	16	45.7%	良い	13	37.1%	普通	6	17.1%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの説明	大変満足	14	40.0%	満足	17	48.6%	普通	4	11.4%	不満	0	0.0%	大変不満	0	0.0%	プログラム・教室の開催時間帯	大変良い	17	48.6%	良い	12	34.3%	普通	6	17.1%	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	6	31.6%	良い	7	36.8%	普通	3	15.8%	悪い	0	0.0%	大変悪い	3	15.8%	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>32</td> <td>53.3%</td> <td>きれい</td> <td>21</td> <td>35.0%</td> <td>普通</td> <td>7</td> <td>11.7%</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> <tr> <td>トイレの清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>31</td> <td>53.4%</td> <td>きれい</td> <td>20</td> <td>34.5%</td> <td>普通</td> <td>7</td> <td>12.1%</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>											ロッカー・更衣室の清潔さ	大変きれい	32	53.3%	きれい	21	35.0%	普通	7	11.7%	汚い	0	0.0%	大変汚い	0	0.0%	トイレの清潔さ	大変きれい	31	53.4%	きれい	20	34.5%	普通	7	12.1%	汚い	0	0.0%	大変汚い	0	0.0%
	性別	男性	71	46.1%	女性	83	53.9%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
	年齢	10代	29	18.8%	20代	3	2.3%	30代	12	9.4%	40代	19	14.8%	50代	16	12.5%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
		60代	31	24.2%	70代	37	28.9%	80代	7	5.5%	90代以上	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
		職業	会社員	26	8.3%	自営業	4	1.3%	主婦	45	14.3%	パート	15	4.8%	アルバイト	2	0.6%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
	利用形態	学生	30	9.6%	その他	35	11.1%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
		利用形態	当日券	36	23.5%	回数券	5	3.3%	定期券	7	4.6%	その他	29	19.0%	会員	76	49.7%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
	利用回数	ほぼ毎日	5	3.3%	週に2回以上	50	32.7%	週に1回程度	52	34.0%	2週間に1回程度	12	7.8%	1ヶ月に1回程度	17	11.1%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
		2ヶ月に1回程度	5	3.3%	ほとんど利用しない	8	5.2%	初めて利用	4	2.6%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
	来館手段	徒歩	0	0.0%	自転車	13	8.6%	公共交通機関	8	5.3%	車・バイク	130	86.1%	無料送迎バス	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
		その他	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
	施設を知った理由	以前から利用	91	55.5%	チラシ	0	0.0%	利用者の紹介	31	18.9%	パンフレット	2	1.2%	看板・のぼり	2	1.2%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
		ホームページ	23	14.0%	広報誌	12	7.3%	その他	3	1.8%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
	利用の効果	体力がついた	67	26.4%	やせた	15	5.9%	筋力がついた	30	11.8%	仲間ができた	32	12.6%	ストレス解消	62	24.4%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
		生活リズム	27	10.6%	その他	21	8.3%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
	無料送迎バスを知っているか	知っている	66	60.0%	知らない	44	40.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
		無料送迎バスが自宅の近くがあれば利用したいか	利用したい	61	59.2%	したくない	42	40.8%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
	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>64</td> <td>41.8%</td> <td>良い</td> <td>66</td> <td>43.1%</td> <td>普通</td> <td>23</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>61</td> <td>39.9%</td> <td>良い</td> <td>70</td> <td>45.8%</td> <td>普通</td> <td>22</td> <td>14.4%</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>スタッフの身だしなみ</td> <td>大変良い</td> <td>57</td> <td>37.3%</td> <td>良い</td> <td>70</td> <td>45.8%</td> <td>普通</td> <td>26</td> <td>17.0%</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>スタッフの言葉づかい</td> <td>大変良い</td> <td>58</td> <td>37.9%</td> <td>良い</td> <td>69</td> <td>45.1%</td> <td>普通</td> <td>26</td> <td>17.0%</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>受付・フロントの清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>49</td> <td>32.2%</td> <td>きれい</td> <td>48</td> <td>31.6%</td> <td>普通</td> <td>54</td> <td>35.5%</td> <td>汚い</td> <td>1</td> <td>0.7%</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>44</td> <td>28.8%</td> <td>わかりやすい</td> <td>47</td> <td>30.7%</td> <td>普通</td> <td>62</td> <td>40.5%</td> <td>わかりにくい</td> <td>0</td> <td>0.0%</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	64	41.8%	良い	66	43.1%	普通	23	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	61	39.9%	良い	70	45.8%	普通	22	14.4%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの身だしなみ	大変良い	57	37.3%	良い	70	45.8%	普通	26	17.0%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの言葉づかい	大変良い	58	37.9%	良い	69	45.1%	普通	26	17.0%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	受付・フロントの清潔さ	大変きれい	49	32.2%	きれい	48	31.6%	普通	54	35.5%	汚い	1	0.7%	大変汚い	0	0.0%	施設の案内や掲示物	大変わかりやすい	44	28.8%	わかりやすい	47	30.7%	普通	62	40.5%	わかりにくい	0	0.0%	大変わかりにくい	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
	スタッフの第一印象	大変良い	64	41.8%	良い	66	43.1%	普通	23	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	61	39.9%	良い	70	45.8%	普通	22	14.4%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
	スタッフの身だしなみ	大変良い	57	37.3%	良い	70	45.8%	普通	26	17.0%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
	スタッフの言葉づかい	大変良い	58	37.9%	良い	69	45.1%	普通	26	17.0%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
	受付・フロントの清潔さ	大変きれい	49	32.2%	きれい	48	31.6%	普通	54	35.5%	汚い	1	0.7%	大変汚い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
	施設の案内や掲示物	大変わかりやすい	44	28.8%	わかりやすい	47	30.7%	普通	62	40.5%	わかりにくい	0	0.0%	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>55</td> <td>42.3%</td> <td>良い</td> <td>49</td> <td>37.7%</td> <td>普通</td> <td>26</td> <td>20.0%</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>56</td> <td>43.1%</td> <td>良い</td> <td>46</td> <td>35.4%</td> <td>普通</td> <td>28</td> <td>21.5%</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>スタッフの説明</td> <td>大変分かりやすい</td> <td>50</td> <td>38.5%</td> <td>分かりやすい</td> <td>45</td> <td>34.6%</td> <td>普通</td> <td>35</td> <td>26.9%</td> <td>分かりにくい</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変分かりにくい</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>41</td> <td>31.5%</td> <td>良い</td> <td>41</td> <td>31.5%</td> <td>普通</td> <td>48</td> <td>36.9%</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>プールの清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>39</td> <td>30.2%</td> <td>きれい</td> <td>46</td> <td>35.7%</td> <td>普通</td> <td>42</td> <td>32.6%</td> <td>汚い</td> <td>2</td> <td>1.6%</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	55	42.3%	良い	49	37.7%	普通	26	20.0%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの対応	大変良い	56	43.1%	良い	46	35.4%	普通	28	21.5%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの説明	大変分かりやすい	50	38.5%	分かりやすい	45	34.6%	普通	35	26.9%	分かりにくい	0	0.0%	大変分かりにくい	0	0.0%	プログラム・教室の開催時間帯	大変良い	41	31.5%	良い	41	31.5%	普通	48	36.9%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	プールの清潔さ	大変きれい	39	30.2%	きれい	46	35.7%	普通	42	32.6%	汚い	2	1.6%	大変汚い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
スタッフの第一印象	大変良い	55	42.3%	良い	49	37.7%	普通	26	20.0%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
スタッフの対応	大変良い	56	43.1%	良い	46	35.4%	普通	28	21.5%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
スタッフの説明	大変分かりやすい	50	38.5%	分かりやすい	45	34.6%	普通	35	26.9%	分かりにくい	0	0.0%	大変分かりにくい	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
プログラム・教室の開催時間帯	大変良い	41	31.5%	良い	41	31.5%	普通	48	36.9%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
プールの清潔さ	大変きれい	39	30.2%	きれい	46	35.7%	普通	42	32.6%	汚い	2	1.6%	大変汚い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
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>16</td> <td>44.4%</td> <td>良い</td> <td>16</td> <td>44.4%</td> <td>普通</td> <td>4</td> <td>11.1%</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>16</td> <td>45.7%</td> <td>良い</td> <td>13</td> <td>37.1%</td> <td>普通</td> <td>6</td> <td>17.1%</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>14</td> <td>40.0%</td> <td>良い</td> <td>17</td> <td>48.6%</td> <td>普通</td> <td>4</td> <td>11.4%</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>トレーニング室内の清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>17</td> <td>48.6%</td> <td>きれい</td> <td>12</td> <td>34.3%</td> <td>普通</td> <td>6</td> <td>17.1%</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	16	44.4%	良い	16	44.4%	普通	4	11.1%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの対応	大変良い	16	45.7%	良い	13	37.1%	普通	6	17.1%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの説明	大変良い	14	40.0%	良い	17	48.6%	普通	4	11.4%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	トレーニング室内の清潔さ	大変きれい	17	48.6%	きれい	12	34.3%	普通	6	17.1%	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	16	44.4%	良い	16	44.4%	普通	4	11.1%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
スタッフの対応	大変良い	16	45.7%	良い	13	37.1%	普通	6	17.1%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
スタッフの説明	大変良い	14	40.0%	良い	17	48.6%	普通	4	11.4%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
トレーニング室内の清潔さ	大変きれい	17	48.6%	きれい	12	34.3%	普通	6	17.1%	汚い	0	0.0%	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>12</td> <td>28.6%</td> <td>良い</td> <td>21</td> <td>50.0%</td> <td>普通</td> <td>9</td> <td>21.4%</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>スタッフの対応</td> <td>大変良い</td> <td>12</td> <td>29.3%</td> <td>良い</td> <td>18</td> <td>43.9%</td> <td>普通</td> <td>11</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>スタッフの説明</td> <td>大変良い</td> <td>10</td> <td>24.4%</td> <td>良い</td> <td>17</td> <td>41.5%</td> <td>普通</td> <td>14</td> <td>34.1%</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>11</td> <td>26.8%</td> <td>きれい</td> <td>21</td> <td>51.2%</td> <td>普通</td> <td>9</td> <td>22.0%</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	12	28.6%	良い	21	50.0%	普通	9	21.4%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの対応	大変良い	12	29.3%	良い	18	43.9%	普通	11	26.8%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの説明	大変良い	10	24.4%	良い	17	41.5%	普通	14	34.1%	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	11	26.8%	きれい	21	51.2%	普通	9	22.0%	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	12	28.6%	良い	21	50.0%	普通	9	21.4%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
スタッフの対応	大変良い	12	29.3%	良い	18	43.9%	普通	11	26.8%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
スタッフの説明	大変良い	10	24.4%	良い	17	41.5%	普通	14	34.1%	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	11	26.8%	きれい	21	51.2%	普通	9	22.0%	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>16</td> <td>44.4%</td> <td>良い</td> <td>16</td> <td>44.4%</td> <td>普通</td> <td>4</td> <td>11.1%</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>16</td> <td>45.7%</td> <td>良い</td> <td>13</td> <td>37.1%</td> <td>普通</td> <td>6</td> <td>17.1%</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>大変満足</td> <td>14</td> <td>40.0%</td> <td>満足</td> <td>17</td> <td>48.6%</td> <td>普通</td> <td>4</td> <td>11.4%</td> <td>不満</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変不満</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>17</td> <td>48.6%</td> <td>良い</td> <td>12</td> <td>34.3%</td> <td>普通</td> <td>6</td> <td>17.1%</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>6</td> <td>31.6%</td> <td>良い</td> <td>7</td> <td>36.8%</td> <td>普通</td> <td>3</td> <td>15.8%</td> <td>悪い</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>大変悪い</td> <td>3</td> <td>15.8%</td> </tr> </table>											スタッフの第一印象	大変良い	16	44.4%	良い	16	44.4%	普通	4	11.1%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの対応	大変良い	16	45.7%	良い	13	37.1%	普通	6	17.1%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%	スタッフの説明	大変満足	14	40.0%	満足	17	48.6%	普通	4	11.4%	不満	0	0.0%	大変不満	0	0.0%	プログラム・教室の開催時間帯	大変良い	17	48.6%	良い	12	34.3%	普通	6	17.1%	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	6	31.6%	良い	7	36.8%	普通	3	15.8%	悪い	0	0.0%	大変悪い	3	15.8%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
スタッフの第一印象	大変良い	16	44.4%	良い	16	44.4%	普通	4	11.1%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
スタッフの対応	大変良い	16	45.7%	良い	13	37.1%	普通	6	17.1%	悪い	0	0.0%	大変悪い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
スタッフの説明	大変満足	14	40.0%	満足	17	48.6%	普通	4	11.4%	不満	0	0.0%	大変不満	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
プログラム・教室の開催時間帯	大変良い	17	48.6%	良い	12	34.3%	普通	6	17.1%	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	6	31.6%	良い	7	36.8%	普通	3	15.8%	悪い	0	0.0%	大変悪い	3	15.8%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
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>32</td> <td>53.3%</td> <td>きれい</td> <td>21</td> <td>35.0%</td> <td>普通</td> <td>7</td> <td>11.7%</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> <tr> <td>トイレの清潔さ</td> <td>大変きれい</td> <td>31</td> <td>53.4%</td> <td>きれい</td> <td>20</td> <td>34.5%</td> <td>普通</td> <td>7</td> <td>12.1%</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>											ロッカー・更衣室の清潔さ	大変きれい	32	53.3%	きれい	21	35.0%	普通	7	11.7%	汚い	0	0.0%	大変汚い	0	0.0%	トイレの清潔さ	大変きれい	31	53.4%	きれい	20	34.5%	普通	7	12.1%	汚い	0	0.0%	大変汚い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
ロッカー・更衣室の清潔さ	大変きれい	32	53.3%	きれい	21	35.0%	普通	7	11.7%	汚い	0	0.0%	大変汚い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
トイレの清潔さ	大変きれい	31	53.4%	きれい	20	34.5%	普通	7	12.1%	汚い	0	0.0%	大変汚い	0	0.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														

(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
プールコースの一方通行がわからず、逆行する人がいるので、表示をわかりやすくしてほしい。	「折り返し禁止」の追加表示掲出を行い対応した。
遊歩道（施設の敷地に隣接する）の周りが管理されておらず草が伸び放題になっている。	専門業者を入れて伐採実施した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見	<p>新型コロナ対策においては独自の入場制限方法をいち早く打ち出し、感染拡大防止を徹底しながら、できるだけ効率よくご利用いただけるよう状況に応じて対応してまいりました。また、コロナ禍で様々な制約がある中、少しでもお客様のニーズにお応えできるよう、自主事業教室のスケジュールを随時調整しながら、効率的に実施いたしました。</p>
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<p>緊急事態宣言及びまん延防止措置等により、利用者数は大幅に目標を下回ったものの、教室等の開催数は市が設定する目標の250%、指定管理者が設定する目標の105%を達成するなど目標を上回った。</p> <p>また、市の要請に基づきプールやトレーニング室の利用人数制限の実施や受付での検温・消毒の実施、トイレやロッカールームの清掃を増やすなど感染対策を徹底している。</p> <p>総括評価については、評価項目中にE評価があることから、指定管理者評価・モニタリングマニュアルに基づいた評価を行った場合、全評価項目中にE評価が含まれる為、D評価となるが、評価項目のE評価の要因が新型コロナウイルス感染防止対策等に起因するものであり、その他管理は良好に行われていることから、市民局の評価方針に基づき、市の総括評価をCとした。</p>
------	---	----	---

【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。