指定管理施設の管理運営状況にかかる評価表　【 令和7年度分 】

施設名	出雲ゆうプラザ	施設所管課	健康増進課
指定管理者	シンコースポーツ・北陽ビル管理グループ	指定管理期間	令和3年04月01日　から 令和8年03月31日　まで

1．総合評価

市	【優れていると評価した点】 利用者からの意見を取り入れ、多くの利用者に安心して利用してもらえるよう努めた。様々な場面を想定した職員研修が行われており、実際の緊急時に的確な対応が行われている。また、施設の設備機器の故障等は日々点検により早期発見に努め事故防止に繋げている。光熱水費等が高騰していることからも経費の削減に努めた。
	【改善すべき点】 年々利用者数は増加しつつあるがコロナ禍前までは回復していない。更なる施設の特徴を生かしたイベント実施や施設の清掃等、利用者に喜ばれ気持ちよく利用いただけるよう努めていただきたい。特にイベント実施については、新規利用者獲得のため力を入れていただきたい。また、夏季以外における施設PRに努めていただきたい。
指定管理者	【優れていると評価した点】 近年の設備老朽化によるトラブルにも、人員増及び監視マニュアルによる対応をスタッフに周知徹底し、利用者に安心して利用してもらえる環境づくりに努めた。また、長期の休館によるスタッフの入れ替えの中で、監視研修、緊急時対応研修を日々積み重ね、事故の未然防止とともに、実際の緊急時対応を迅速かつ的確に行っている。
	【改善すべき点】 閑散期の集客（イベント等）における対応策を、利用者のニーズに合う形で検討していく必要がある。また繁忙期においては、駐車場不足への対策や行列緩和策だけでなく、行列中にも利用者がサービスを受けることができる方策を検討協議し、実現させていきたい。

2．施設利用について

総括	子どもから高齢者の方まで、幅広い年齢層の方が参加できる水泳教室やダンス教室、季節イベントを含む各種イベントを実施し、市民の健康増進を図った。GWや夏期営業、お盆にはInstagramによるMeta広告の宣伝を行ったことで、利用者も増加した。

⑴ 収支状況の推移（自主事業を含む）

（単位：千円）

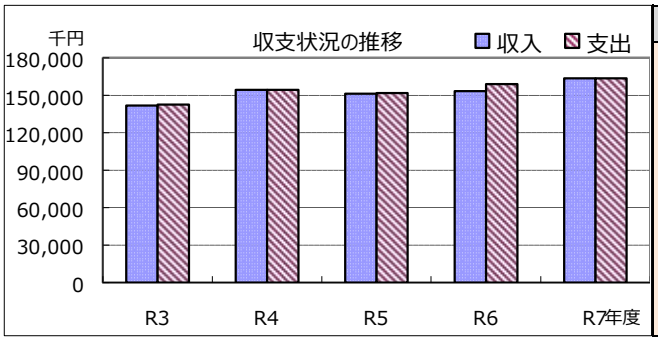
	項目	R3	R4	R5	R6	R7
施設の収支	収入	141,852	154,097	151,401	153,259	163,412
	うち指定管理料	95,167	100,493	83,912	81,436	80,810
	うち利用料	37,900	43,418	55,020	60,349	69,929
	その他	8,785	10,186	12,469	11,474	12,673
	支出	142,409	154,097	151,852	159,127	163,638
	差引	△ 557	0	△ 451	△ 5,868	△ 226

＜上記以外の市の収入、支出＞

（単位：千円）

	項目	R3	R4	R5	R6	R7
市の収支	収入（使用料）	579	579	579	579	527
	支出	6,015	6,047	10,928	12,117	14,146
	うち修繕費	5,368	5,024	2,682	8,611	3,235

※大規模修繕を除く

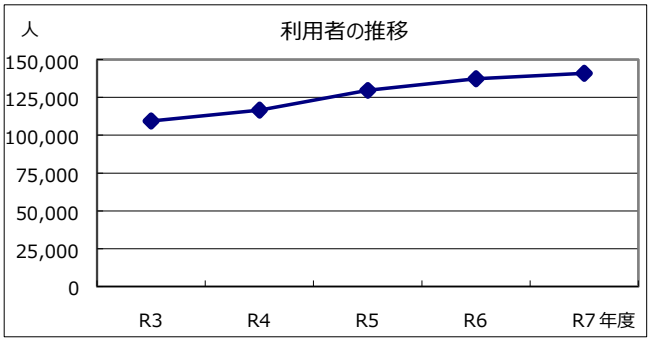


収入増・コスト削減に関する取組
高騰する光熱費に対して、節水・節電に取り組み、可能な限り管理運営費の削減に努めた。また、施設設備の老朽化による修繕においても、常駐設備と連携し、緊急性を考慮した修繕計画を立て、実施した。

⑵ 利用者の推移

（単位：人）

利用者	R3	R4	R5	R6	R7
	109,300	116,598	129,624	137,334	141,008



利用者の増に向けた取組・利用の動向
Meta広告によるGW及び夏休みの営業宣伝を行った。 Instagramへの施設内紹介や、アトラクション利用についての動画投稿を行い、閑散期の土日祝日においてもポスティングを行う等、会員以外の利用者獲得に努めた。

⑶ 利用者アンケート

アンケートの実施状況					
ご意見箱を設置し、利用者から意見や要望を聞いている。 年1回利用者へ施設設備アンケートを実施し、幅広く意見や要望を聞いている。 期間：令和7年6月～12月（7か月間実施）					
回答数	職員の対応・マナー・説明、施設管理・サービス				主な意見（問題点）・対応（効果）
313 件	①非常に良い	180	件	57.5 %	【意見】概ね良好であるが、若いスタッフについて笑顔や挨拶が少ないとの意見があった。 【対応】スタッフの接遇研修及び、スタッフ間でモデルとなる従業員を示し、OJTの形でも研修を行った。
	②良い	119	件	38.0 %	
	③ふつう	0	件	0.0 %	
	④悪い	4	件	1.3 %	
	⑤非常に悪い	10	件	3.2 %	

⑷ 住民サービス向上の取組・事例

年1回利用者アンケートを実施。また日頃からご意見箱を設置し利用者からの意見や要望を聞き、より良いサービスの向上に努めている。

３．自主事業について

総括	教室参加者増に向け、HP/Instagram/情報誌/Meta広告を実施し、教室新規参加者の獲得にも努めた。多様な教室プログラムを展開するとともに、教室参加者への他教室宣伝を行うなど、固定客のほか、新規利用者の獲得にも努めた。イベントでは、ハロウィンイベントや年始カフェイベントを実施。今後も利用者のニーズやご意見を取り入れ、集客増へ繋げていく。
実施状況	・教室プログラム事業　・飲食事業　・健康祭り　・ハロウィンイベント（物販セール）　・年始カフェイベント

４．施設の維持管理・安全対策について

機械設備等の保守点検や施設の巡回を毎日定期的に行い、適正な維持管理が行われている。異常個所の早期発見に努め、必要に応じて迅速に修繕を実施している。安全対策においても、危機管理マニュアルを職員間で共有しており、避難訓練等を実施することで、有事の際の対応に備えている。

５．職員（従業員等）の接遇・研修について

職員研修：月1回（救急法等）実施。外部講習会：年２回（防災訓練、普通救命講習会）実施。社内研修：定期（水泳指導研修会、個人情報研修会、清掃研修会）実施。通信教育：月１回（個人情報取り扱い等）を実施。研修を行いながら、十分な接客レベルを維持できている。