

平成24年度 下半期 指定管理者管理運営状況シート

●施設の概要

施設名	岐阜市リフレ芥見	所管課	東部クリーンセンター
所在地	岐阜市芥見六丁目283番地2		
指定管理者名	株式会社 三和サービス		
指定期間	平成24年2月1日～平成29年3月31日		
選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募		
料金制	<input type="checkbox"/> 使用料 <input checked="" type="checkbox"/> 利用料金 <input type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	23,000,000		
施設の設置目的	市民に健康の増進及びふれあいの場を提供し、もって市民の福祉の増進を図る。		
施設概要	歩行浴プール棟(歩行浴プール、サウナ、ジャグジー、温浴プール、トレーニングルーム、リラクゼーションルーム、談話室、多目的ルーム)、多目的ドーム(フットサル、テニス、ゲートボール)、足湯、芝生広場、幼児用プール		

●利用状況(利用者数)

	H22 下半期	H23 上半期	H23 下半期	H24 上半期	H24 下半期
稼働日数(単位:日)	151	157	152	157	151
歩行浴プール棟(人数)	19,555	23,642	19,302	22,154	19,344
多目的ドーム(人数)	7,310	8,870	8,385	8,823	7,939
合計(人数)	26,865	32,512	27,687	30,977	27,283
多目的ドーム(平均利用率)	67.33%	70.00%	71.88%	74.84%	73.88%

●業務の履行確認

区分	確認事項	履行状況
利用者サービス	①利用日・利用時間の遵守 ②適切な人員配置 ③広報の方策 ④苦情への対応 ⑤トレーニング機器の充実	①営業日・営業時間を遵守しておこなっている。 ②担当業務に必要な人員を配置し、資格が必要な業務に関しては有資格者を配置している。例えば、自主講座の「合唱講座」には専門のスタッフを配置し、利用者のお満足度向上に努めている。また、障がい者・高齢者を積極的に雇用し、障がい者を1名、60歳以上6名を雇用している。 ③自社のホームページを積極的に活用し、抽選結果、予約状況、イベント案内、募集などを周知している。また、ドームの改修案内やイベントの追加募集などは広報ぎふに掲載している。 ④苦情などはほとんど無く、軽微なものは即時対応し、スタッフ全員で満足度向上を目指している。 ⑤ストレッチマシンが故障したため、新しいものを購入・設置した。お客様の要望に応じて利便性の向上に努めている。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施 ①「バレットでシャイプアップ」講座の開催 ②「リフレッシュヨガ」講座の開催 ③「合唱教室」の開催 ④「将棋の会」の開催 ⑤「テニス教室」の開催	①月2回隔週火曜日開催(開催12回、延べ99名参加) ②月2回隔週火曜日開催(開催12回、延べ162名参加) ③月2回土曜日開催(開催12回、延べ275名参加) ④毎月最終の日曜日開催(開催4回、延べ22名参加) ⑤お客様からの要望が少なく現在は行っていないが、稼働率の向上を目指した取り組みを行っている。具体的には、ドームの空き状況のホームページに公開、利用時に翌月の最新の空き状況をお知らせする、抽選にもれた方への声掛けなどを行い、利用率は昨年度下半期より約2%向上した。

区分	確認事項	履行状況
施設管理	①日常・定期清掃業務 ②警備業務 ③電気設備、空調設備、自動扉、遊具、プール循環設備、自動火災報知設備等の保守点検 ④プール水等の水質検査 ⑤害虫防除業務 ⑥植木選定業務	①日常清掃、定期清掃業務は計画通り実施している。 ②警備業務は計画通り行っている。 ③順に(11/2・1/11・3/12)、(10/4)、(11/2)、(2/25)、(12/10)、(12/18)に実施している。 ④毎月規定通り実施している。 ⑤12/14、3/6計画通り実施している。 ⑥毎月計画通り実施している。 施設管理については、市内業者を中心に実施している。
施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ・迅速な修繕の実施 ・指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備	「可能な限り迅速に」を常に意識し、軽微なものに関しては即対応している。汚れ・清掃に関しては、日常的な清掃以外に、通常勤務の合間にも頻繁に行っている。 具体的には、特別清掃班によるローリングタワーを使用しての屋外高圧洗浄作業、歩行浴プール棟のステンレスサビ除去作業、歩行浴槽内水あか落とし、ポリッシャーによるタイル清掃などである。 高額な修繕や専門的知識を要する修繕に関しては、迅速に社内稟議を行い、即時対応するように努めている。 なお、修繕は市内業者を中心に依頼し、修繕用材料は施設周辺で購入している。
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守	①個人情報の取り扱いについては個人情報保護の法令に基づき適切に行っている。 ②火災・停電・地震時などの非常事態における機械類の操作マニュアル及び対応マニュアルを設置し、防災訓練・救命救急訓練を全職員に課している。また、設置された「緊急地震速報」の端末について、館内掲示にて周知を行っている。 ③法令遵守を徹底し業務を行っている。例えば、拾得物(現金)に関しては関係署に届出しており、遺失物に関しての管理・掲示等も指導を受けている。 ④三和サービス本社で毎月行われる全社員会議・所長会議・安全衛生会議に館長が出席。安全衛生や接遇、危機管理、個人情報保護に関する研修、他施設で発生したヒヤリハットなどの報告事項を、リフレ見スタッフに口頭、冊子にて周知徹底している。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	・3月1日から3月31日まで利用者アンケートを実施。 ・アンケートにご協力を頂いた方に粗品を進呈し、幅広い利用者層からご意見が回収できるよう工夫した。
利用者アンケートの実施結果	回答総数100枚 年齢 13歳～29歳 6人 50歳～69歳 57人 30歳～49歳 14人 70歳以上 23人 合計 100人 性別 男性 38人 女性 62人 合計100人 <主な意見> ・施設的美観やスタッフに対して好意的なご意見が多く寄せられた。(美観・スタッフの雰囲気ともに良い・やや良いが95%) ・ドームの人工芝張替えが行われ、感謝の言葉が頂けた。
利用者からの要望・苦情と対応・改善	苦情・要望としては、駐車場・サウナ・歩行浴プールについて狭いという意見が多かった。限られたスペースで利用者を増加させることは困難な部分も多いが、お客様が快適な空間と感じられるよう運営方法を工夫していきたい。今後ともお客様の声を今後も大切にし、運営に活かしていきたい。 <主な意見と対応> ○歩行浴プール内のおしゃべりがうるさい。並んで歩くとジャマになる。 →憩いの場でもあり、体力・年齢によって歩行の速度も個人差もある中で、すべてを禁止行為として取り上げるのは難しい。引き続きお客様の意識を向上していただくために注意喚起や掲示、声掛けを継続していきたい。 ○ミストサウナが狭く、上部と下部の温度にムラがある。 →扇風機を設置して欲しいとの要望もあるが、コンセントの問題や湿度が高いために漏電のおそれもある。現状は濡れても大丈夫なうちわを設置している。 ○BGMをもっと大きく、多くして欲しい。 →来年度以降も引き続き有線放送と契約し、雰囲気を大切にしながら様々な音楽を提供していきたい。 ○駐車場が狭い。 →乗り合わせのお願い、北側駐車場の案内を行うとともにお客様には比較的空いている時間帯のご案内や、駐車場の案内を受付にて配布している。

●指定管理者の選定基準に基づく評価

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価					
				指定管理者	所管課	評価委員会			
公平性 透明性	住民の平等利用が確保されること	平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	市が定めた施設利用がなされているか。また、そのためのモニタリングが実施されているか。	A	A	A			
		情報公開、広報の方策	市の情報公開制度に基づき実施されているか。広報ぎふ・HPへの記事掲載、PR用のチラシの配布等の適切な広報活動行っているか。	A	A	S			
		その他指定管理者の提案によるもの	住民の平等利用を確保するための方策が提案・実施されているか。	A	A	A			
	区分評価					S			
効果性	事業計画書の内容が、対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮するものであること	既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容	業務改善及び新事業の提案が行われているか。	A	A	S			
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など	利用者へのアンケート調査を実施しているか。利用者の要望、クレーム等に対し、適切に対応しているか。	A	A	S			
		利用者に対するサービス向上の方策(窓口対応、プロモーション、設備の整備など)	接遇等の職員研修が実施されているか。定期的に設備の点検を行い、必要に応じて改善されているか。	A	A	A			
		利用促進、利用者増の方策	自主事業の実施等の利用促進の方策がとられているか。利用者を増やすために利便性向上等の方策がとられているか。	A	A	A			
		サービスの質を確保するための体制、モニタリングなど	モニタリングが実施され、利用者サービスに必要な体制がとられているか。また、必要に応じて体制の見直しはなされているか。	A	A	A			
		施設の効用(設置目的)を最大限発揮できるスタッフの配置	専門スタッフ(有資格者)を適正に配置した職員体制となっているか。	A	A	A			
		その他指定管理者の提案によるもの	施設を活用し、利用者を増やすための方策が提案・実施されているか。	A	A	A			
区分評価					S				
区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価					
				指定管理者	所管課	評価委員会			
				事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること	指定管理経費の妥当性(サービスとコストのバランスなど)	経費に見合ったサービスを提供しているか。	A	A	S
					収支計画の妥当性	収支予算は、事業計画を考慮し、実績に基づいて編成されたものか。	A	A	A
					管理経費縮減の具体的方策	省エネのための方策が提案・実施されているか。設備・施設の日常点検が実施されているか。	A	A	A
					スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	必要な職員を配置し、適切な体制となっているか。	A	A	B
					利用料金を徴収する施設の場合、収入の増加を図るための方策	収入の増加のための方策(自主事業の実施、利便性の向上等)を提案・実施しているか。	A	A	A
					その他指定管理者の提案によるもの	収入の増加・経費の縮減のための方策が提案・実施されているか。	A	A	A
区分評価					A				

安定性 安全性	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していること	経営基盤の安定性	指定管理者本体の経営は安定しているか。また、収支のバランスは良好な状態か。	A	A	A
		組織及びスタッフ(採用予定者も含む)の経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	職員は、担当業務に必要な専門知識、経験、資格を有しているか。また、組織として施設運営に必要なノウハウを蓄積しているか。	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の管理、監督体制	責任者を配置し、責任の所在を明確にしているか。 労働基準法等の法令に従い、適切な職場環境となっているか。	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の人材育成の方策	定期的に職員研修が実施されているか。	A	A	A
		リスクへの対応方策(防止策、非常時の対応マニュアルなど)	危機管理対応等のマニュアルが作成され、職員各々が内容を理解しているか。	A	A	A
		リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)	経営悪化、損害賠償等の様々なリスクに対応するための資金を備えているか。	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	施設を安定して運営するために、人材育成、リスク対応等の方策が提案・実施されているか。	A	A	A
		区分評価				
貢献性	事業計画書の内容が、岐阜市あるいは施設がある特定の地域(以下「地元」という。)の振興、活性化などに貢献できるものであること	地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先)	近隣の教育施設、地元自治会等の団体と交流し、人材の育成に参画しているか。 再委託する場合、委託先を地元の事業者としているか。	A	A	A
		地元の住民、高齢者、障害者等の雇用	地元からの採用職員の雇用は、継続されているか。 高齢者、障害者等を積極的に採用しているか。	S	A	A
		地元での資材等の調達	物品調達等においては、地元事業者から優先購入しているか。	A	A	A
		地元での社会活動等への参加	草刈・美化運動、お祭り等の地元催事に参加し、地元団体と連携しているか。	A	A	A
		その他地元への貢献に関すること	定期的に施設周辺の清掃を実施しているか。	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	地域の振興、活性化のための方策が提案・実施されているか。	A	A	A
		区分評価				

●指定管理者の取組みに対する自己評価(良否、課題と解決策など)

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成24年度下半期は、多目的ドームの利用率向上の取組みを行い、利用率の向上が見られた。なお、平成25年2月に利用者及び利用料金収入が減少したが、人工芝張替工事による休止の影響と考えられる。 ・歩行浴プール棟については、平成24年度上半期に利用者減少が課題として挙げられたが、下半期は利用者・利用料金ともわずかながら増加に転じた。 ・お客様の高齢化が目立つようになり、初めて来館される方も高齢者であることが多い。今後もこの傾向は続く予想されるため、幅広い方に快適に利用していただける施設の在り方を工夫し運営していきたい。
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成24年度上半期はアンケート等の結果から、新規の利用者が少なかったため、利用者が減少したと思われる。 ・そのため、新規の利用者を獲得するため、見学者に対し、より丁寧な対応を心がけた。また、常連の利用者に対しては、館内の空いている時間帯を御案内したり、今まで以上にお客様目線での接客を心がけた。 ・結果、歩行浴プール棟の利用者は増加に転じることが出来た。また、多目的ドームの利用者数は、2月に人工芝張替工事(12日間)があり、-463人となっているが、2月度を除くと-30人であるため、多目的ドームの利用者はほぼ昨年並みとなった。 ・自主事業の開催方法を見直し、「健康体操講座」を開講する準備を行った。既存の自主事業については、曜日や時間の関係で参加できないとの声があるため、曜日や時間をずらし、お客様のニーズに合わせた講座にする。 ・他施設での事故、自社のヒヤリハット報告を生かし、お客様が安心して利用できる施設の環境づくりを心掛けている。 ・火災時や緊急時に伴う対応マニュアルに加え、地震時の対応マニュアルを新たに作成し、スタッフに周知している。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度には、多目的ドームの利用ない時間帯を利用しながら、さらなる利用率向上を目指したい。 ・多目的ドーム利用団体と協力し、多目的ドームを利用した「スポーツ教室」を行うよう調整している。 ・利用者がリピーターとなる環境づくり、接客姿勢のさらなる向上で、よりよい施設づくりを心掛けていく。

●所管課の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の苦情もなく、運営管理は適切に行われている。 ・会社の特徴を活かして、休館日清掃とクリーンアップキャンペーンの清掃及びリサイクル等環境問題に力を入れている。 ・高齢者及び障がい者スタッフの割合が減少したため、積極的な雇用に努めること。(70歳障がい者のスタッフが退社し、67歳のスタッフを採用) ・自主事業も、「バレトン」「リフレッシュヨガ」など継続的に行われ、また、クラシックコンサート、クリスマス、バレンタイン、ホワイトデーイベント等積極的に行われたため、利用者の増員が図られた。 ・多目的ドームの利用率が約2%上がったが、人工芝張替工事(10日間)により、利用料金は112,750円(約5.13%)減少した。しかし、歩行浴プール棟の利用料金は、155.00円(約0.54%)増加した。 ・利用者数は、歩行浴プール棟で42人(約0.22%)増、多目的ドームは、工事による影響もあり446人(5.32%)減、合わせて404人減少している。今後も、継続して自主事業を行い集客に努めてもらいたい。
--

●指定管理者評価委員会の意見

<p>1 運営管理は次の項目から全般的に良好であると評価できる。今後も利用者が満足できるサービスを実施していただきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・様々な媒体を活用し、幅広い世代の利用者に対応した広報活動が行われている。 ・アンケートを活用し、利用者ニーズの収集に努めている。 ・利用者はお客様という意識が強く、指定管理者制度を導入した効果が十分に得られている。 <p>2 よりよい施設運営とするため、次の項目に尽力していただきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収支がプラスとなっているが、主な要因は人件費抑制による支出減少である。人件費抑制によりサービス低下を招くことがないよう、これまで以上に適正な職員体制及び人員配置に努めること。
--