

平成25年度 上半期 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)

	H23 上半期	H23 下半期	H24 上半期	H24 下半期	H25 上半期
稼働日数(単位:日)	157	152	157	151	156
歩行浴プール棟(人数)	23,642	19,302	22,154	19,344	22,611
多目的ドーム(人数)	8,870	8,385	8,823	7,939	8,972
合計(人数)	32,512	27,687	30,977	27,283	31,583
多目的ドーム(平均利用率)	70.00%	71.88%	74.84%	73.88%	75.27%

●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」「将棋の会」や「定例コンサート」には専門のスタッフを配置し、利用者の満足度向上に努めている。また、高齢者を積極的に雇用し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。 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トレーニングマシンは増設済みであり、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「バレットンでシェイプアップ」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89名参加) ②月2回隔週火曜日開催(開催12回、延べ170名参加) ③月2回土曜日開催(開催12回、延べ355名参加) ④毎月最終の日曜日開催(開催6回、延べ38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さらに上昇した。5月より、健康増進をテーマにした「健康体操講座」を開講した。 毎週火曜日・金曜日に開催(開催38回、延べ561名参加)

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(5/17・7/2・9/9)、(5/10)、(5/1)、(下半期予定)、(6/17)、(6/21)に実施している。 ④毎月規定通り実施している。 ⑤(6/14・9/13)に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がある。 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。 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、年に1度の防災訓練・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、遺失物に関する管理・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、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	・9月1日から9月29日まで利用者アンケートを実施。 ・利用者アンケートにご協力を頂いた方全員に粗品を進呈し、幅広くご意見が回収できるよう工夫した。 ・講座アンケートも定期的に実施した。
利用者アンケートの実施結果	回答総数169枚(利用者アンケート100枚、講座アンケート69枚) 年齢 13歳～29歳 2人 50歳～69歳 90人 30歳～49歳 14人 70歳以上 63人 合計 169人 性別 男性 46人 女性 123人 合計169人 <主な意見> ・施設的美観・スタッフの接遇に対して好意的なご意見が多く寄せられた。なお、美観・スタッフの雰囲気ともに「良い・やや良い」と回答した方は、それぞれ95%であった。 ・開講中の講座について、感謝の言葉が頂けた。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	歩行浴プールに関して、前回に引き続き混雑時のスペースに関するご意見が多く寄せられた。今後も、限られたスペースの中でお客様に快適な空間と感じられるよう、行き届いた清掃の徹底や、利用状況の公開等の工夫した運営方法を継続していきたい。また、今後ともお客様の声を大切に運営に取り入れていきたい。 <主な意見と対応> ○プールの水をもう少し変えてほしい。黄色の線がついている。○プールに流れをつけたらどうですか。 →夏場等混雑時は、歩行浴プールに一度に20人前後のお客様が入水する。このため、プールの気流を感じることができず、このようなご意見につながったといえる。また、濁度に関しては、現在、定められた回数の水抜きや、営業日だけでなく休館日にもノウハウを生かした清掃を行っているが、混雑時にも快適にご利用していただけるよう、さらに細かい清掃を行い対応していきたい。 ○ロッカーキーベルトが使いづらい。 →脳梗塞で入院された方等、ベルトを締める動作に支障を感じるお客様が増えつつある。下半期に向けて、どなたにも使いやすい物に交換していきたいと考えている。 ○トレーニング器具の種類がもう少しあるといい。 →トレーニングルームのスペースの問題もあるが、もう1種類新しい器具を設置できるよう調整している。 ○マッサージチェアは満足ですが、少し壊れている。○マッサージ器にかかれぬ時がある。 →経年劣化が目立ってきている。下半期はメンテナンスを強化し、さらにマッサージの増設など対策を講じたい。

●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	A
		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				
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。	S	S	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	A
		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	S
		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	S
		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				
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
効率性	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	A
		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				

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	B
		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	S
		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	S
		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。	A	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	B	B
		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>	<p>・平成25年度上半期は、多目的ドームの平均利用率が75.27%となり、昨年度下半期に比べさらに利用率の向上が見られた。利用者数についても、歩行浴プール棟及び多目的ドーム共に増加しているため、引き続き利用率及び利用者向上の取組みを行いたい。</p> <p>・リピーターの方にも施設を楽しんで利用していただこうと、水中用抵抗器具の無料貸し出しを開始した。多くの反響があり、お客様が水中ウォーキングを楽しんでいる。今後もお客様の声に耳を傾け、お客様目線で日々運営していきたい。</p> <p>・「運動後や談話中に軽食を取りたい」といった声を頂いたため、「神戸ドーナツ」を販売することにしたところ、販売開始の6月末から約3ヶ月で700個以上の販売を記録しており、リフレ芥見では人気の商品となっている。現在、運動後軽食として食べられる方やお土産として買って帰られる方もいらっしゃる、お客様に満足していただいている。</p> <p>今後も健康増進の場、ふれあいの場としてのリフレ芥見を目指していきたい。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>・平成24年度の運営を基に、25年上半期も引き続き、今まで以上にお客様目線での接客を心がけた。その結果、多目的ドームや歩行浴プール棟のお客様は増加傾向が続いている。</p> <p>また、お客様が増えることにより、サービスの質が低下しないよう、イベント等繁忙時にはスタッフを増員するなど、適切な人員配置を行なった。アンケート結果からは多くの方に満足しているとお声をいただいている。現在、適切な人員配置の効果が表れていると思われる。今後も、適切な人員配置に努め、お客様一人ひとりが満足できる施設運営を心掛けていきたい。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>・平成25年度下半期には、現行のイベント・講座の内容の充実化を図りたいと考えている。具体的には、ヨガ講座や健康体操講座の増設に向け下半期に準備をしていきたい。</p> <p>・劣化している機械類のメンテナンスを強化し、安心して快適な施設を維持していきたい。</p>

●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。 ・休館日清掃や清掃クリーンアップキャンペーンといった指定管理者の特色を活かした取組及びリサイクルやライトダウンキャンペーン等の環境問題への取組が継続的に行なわれている。 ・自主事業は、新しいイベントとして健康体操講座及び水無月コンサートが行われ、また、「バレトン」「リフレッシュヨガ」「将棋」といった既存のイベントが継続的に行われており、利用者の増加につながっている。 ・多目的ドームの利用率が、前年度同時期より0.43%増加した。 ・利用者数は、歩行浴プール棟が457人(約2.1%)増加、多目的ドームについては149人(約1.7%)増加した。 ・高齢者の利用者が多く、今後イベント等で若い人の集客を図ってほしい。
--

●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"> ・指定管理者のノウハウを生かし、迅速な設備の修繕がなされている。 ・定期的に職場研修が行われ、現場で起きた事案をその場でスタッフ自らが考え行動できる体制が整っている。 ・指定管理者の他事業所で起こった問題を、指定管理者全体で共有化され、リスクへの対応方策が整備されている。 <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"> ・施設の安定した運営に支障がないよう、指定管理者本体の安定した経営に努めること。 ・施設周辺の清掃を積極的に行い、地域への貢献や周辺環境の美化に努めること。
