

平成26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)	23,657,142		
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)

	H24 下半期	H25 上半期	H25 下半期	H26 上半期	H26 下半期
稼働日数(単位:日)	151	156	151	157	151
歩行浴プール棟(人数)	19,344	22,611	20,439	22,686	20,780
多目的ドーム(人数)	7,939	8,972	7,615	8,505	8,650
合計(人数)	27,283	31,583	28,054	31,191	29,430
多目的ドーム(平均利用率)	73.88%	75.27%	72.13%	75.16%	72.52%

●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5名を雇用している。 ③広報ぎふや自社のホームページなど積極的に活用し、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歩行浴利用のマナーなどの苦情もあるが、その都度お客様と向き合い真摯に対応している。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ランニングマシンが計4台、ステッパー1台など過去に増設したものと併せて充実しており、お客様の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「バレトンでシェイプアップ」講座の開催 ②「ストレッチ講座」の開催 ③「リフレッシュヨガ」講座の開催 ④「合唱教室」の開催 ⑤「将棋の会」の開催 ⑥「体幹トレーニング講座」の開催 ⑦「コンサート」の開催	①月2回土曜日開催(開催12回、延べ173名参加) ②月2回土曜日開催(開催11回、延べ83名参加) ③毎週火曜日開催(開催42回、延べ395名参加)※休館日除く ④月2回土曜日開催(開催12回、延べ381名参加) ⑤毎月最終の日曜日開催(開催7回、延べ41名参加) ⑥月2回金曜日開催(開催10回、延べ145名参加) ※11月から新規開催 ⑦12月23日開催(64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植木剪定業務	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(11/5,1/21,3/3)、(10/10)、(11/13)、(2/24)、(12/15)、(12/22)に実施している。 ④毎月規定通り実施している。 ⑤(12/12,3/4)に計画通り実施している。 ⑥毎月計画通り実施している。 施設管理は、市内業者中心に依頼している。
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。さらに、日常における清掃に加え、休館日には自社のノウハウを生かした清掃を行い、清潔で快適な環境を提供できるよう心掛けた。 具体的には、歩行浴プール棟手すりのサビ除去、歩行浴槽内水あか落とし、ポリッシャーによるウッドデッキやタイル清掃を行った。 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 ④危機管理等の周知	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・緊急地震速報鳴動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。 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)に関しては警察署に届出しており、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、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。 ・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226枚(お客様アンケート98部 講座アンケート128部) 年齢 13歳～29歳 4人 50歳～69歳 118人 30歳～49歳 25人 70歳以上 79人 合計 226人 性別 男性 69人 女性 157人 合計226人 <主な意見> ・施設的美観・スタッフの接遇など好意的なご意見が多く寄せられた。共通の質問であるスタッフの雰囲気に関しては「良い・やや良い」と回答した方は、95%以上であった。 ・講座やコンサートについては、継続希望や開催数・受講時間の増加の希望や感謝の言葉が頂けた
利用者からの要望・苦情と対応・改善	職員に関して、感謝やお褒めの言葉が多数寄せられた。今後も、限られたスペースを最大限に生かし、お客様に安全で安心して快適な空間を提供できるよう、お客様の声を大切にしたい運営を心掛けていきたい。 <主な意見と対応> ○サウナの温度75℃希望 →水着を着用しており、濡れている部分に低温やけどの恐れがあるため現在の設定温度となっております。(70℃) ○トレーニングルームに筋トレのマシン(腹筋など)など種類を増やして欲しい。 →施設の設置目的が健康増進であるので、それと照らし合わせて検討していきたい。ただ、トレーニングルームの空きスペースが無い現状があります。 ○歩行浴プールが狭い・混みすぎている 等 →混雑の平準化を目指しており、新規のお客様や混んでいるというご意見には比較的空いている時間帯や曜日をご案内しています。 上半期のアンケートで歩行浴の利用マナー「歩行中におしゃべりをする事について」を問いました結果、お客様の間でこの件について、色々なご意見をいただきました。お客様の中で話題にもなり、モラルや他のお客様のことを考えてくださっている方が増えていると感じております。今後もお互いの気持ちを理解しあって、節度あるご利用を頂くようお願いを続けてまいります。

●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。	S	S	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					A	
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。	S	S	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)	接客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。	S	S	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。	S	S	S		
		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。	S	S	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。	S	S	S		
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		
				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	A
				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。	S	S	S
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。	S	S	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)	安全確保のため、施設・設備の点検を適切に実施しているか。 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。	S	S	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					A	
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	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					A	

●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26年度下半期の多目的ドームの利用率は、昨年度下半期よりも増加し72.52%となり、引き続き高い水準で推移できている。年間利用率で見ても73.86%と昨年度よりも増加した。来年度もさらに向上できるように積極的に運営していきたい。 ・歩行浴プール棟利用者数は、下半期は昨年比で341人の増加となった。昨年度がリフレ芥見開館以来、過去最高の来館者数であったが、結果的にそれを上回り、更新することができた。講座の新規開設や情報誌を使用した施設のPRから、新規のお客様を得ることが出来た結果であると考えている。 ・開館から9年目になるのを控え、設備や機器の修繕や保守業者によるメンテナンスを行ったことにより、営業に支障が出ないようにした。市とも協議し計画を立てていることが生かされている。
<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26年度上半期に引き続き、下半期もお客様目線でお客様の声に耳を傾けた接客を心がけた。その結果、来館者や講座受講者が増加し、お客様の増加傾向が継続している。 ・ジャグジーの段差を何とかしてほしいという声にお応えして、温浴プールとジャグジーの50cmの深さを解消すべく、福祉器具である「浴槽用踏み台」を設置し、大変喜ばれている。 ・他施設での天井崩落事故をうけ、下半期は目視での天井の点検作業を継続し、半期に一度実際に点検口より天井裏に入りチェックを行うこととし、さらに安全性を高めた。 ・多目的ドームの利用者は下半期で1,035人増、26年度で見ると568人増と昨年を上回ることが出来た。ドーム利用率も増加しているので今後も、例えばホームページの予約状況更新を頻繁に行うことを継続するなどして、利用しやすい環境を提供していきたい。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・多目的ドーム、多目的ルームの利用率は非常に高い状況が続いており、お客様も増え続けている。リフレ芥見という与えられている限られた環境の中で、常に新しいことを考えて模索していくため、お客様の声や要望などに耳を傾けてニーズに応えていきたい。 ・お客様との対話を大切にし、引き続きお客様目線での運営を続けていきたい。

●所管課の意見

* 管理内容は以下の項目により良好である。今後も利用者増をはかりながら、利用者が満足できる運営を実施するよう指導していく。

- ・アンケート調査等の実施により利用者の意見を積極的に取り入れ、運営管理に生かされている。
- ・他施設の指定管理でのノウハウを生かした運営ができています。
- ・自主事業は施設の利用率が高い中において、新規講座を開講するだけでなく、利用者の要望を踏まえ開講日の見直し等をおこない、利用者の増加をはかることができた。
- ・広報活動を積極的に実施し、多目的ドーム・歩行浴プール棟とも、利用者増につながった。
- ・利用者へのサービス向上をはかりながら、地元や高齢者の採用に努めている。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・他施設と相互に情報交換を行い、今後も引き続き安全対策をお願いしたい。
- ・ジャグジー内に踏み台を設置するなど、利用客の要望を積極的に吸い上げきめの細かいサービスを提供していることは大変評価できる。取り組みの成果が実績にも表れており、質の高い経営は他施設の参考にもなる。
- ・ヒヤリハット活動、KYT(危険予知トレーニング)を行い、積極的に改善点を洗い出し、安全の向上に取り組んでいる。
- ・単なるAED取り扱いの訓練で終わるのではなく、実際に事故が起きた際に対応できるよう、緊急時を想定した訓練を実施し、市民も含め誰もが対応できる体制を作ってもらいたい。