

平成28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)

	H26 上半期	H26 下半期	H27 上半期	H27 下半期	H28 上半期
稼働日数(単位:日)	157	151	157	151	157
歩行浴プール棟(人数)	22,686	20,780	24,388	20,776	24,959
多目的ドーム(人数)	8,505	8,650	9,483	7,944	8,182
合計(人数)	31,191	29,430	33,872	28,720	33,141
多目的ドーム(平均利用率)	75.16%	72.52%	75.64%	68.60%	73.30%

●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トレーニング機器等の充実	①営業日・営業時間を遵守しておこなっている。 ②館長や副館長をはじめ、パートのリーダーも配置。責任の所在を明確にし、運営に必要な人材を配置している。例えば、自主講座の「合唱講座」には演奏家のスタッフを配置し、「月例将棋の会」にはスタッフが出場するなどしている。また、高齢者を積極的に雇用し60歳以上6名、70歳以上を1名雇用している。 ③自社のホームページなど積極的に活用し、抽選結果、予約状況の随時更新、イベントの追加募集案内や、キャンセル待ち状況などの告知を行っている。 ④館内利用のマナーなどの苦情や要望はあるが、その都度お客様と向き合い真摯に対応している。 ⑤ランニングマシンが計4台、ステッパー1台、マッサージチェア1台、ストレッチチューブを強度別に3種類設置するなど充実しており、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「エアロビクス講座」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	①毎週土曜日開催(開催23回、延べ310名参加) ②月2回日曜日開催(開催12回、延べ159名参加) ③毎週火曜日開催(開催44回、延べ530名参加)※休館日除く ④月2回土曜日開催(開催11回、延べ353名参加) ⑤毎月最終の水曜日開催(開催6回、延べ50名参加) ⑥毎週金曜日開催(開催26回、延べ363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、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(5/17,7/1,9/1)、(5/17)、(5/26)、(6/20)、(6/14)に実施している。 ④毎月規定通り実施している。 ⑤(6/1,9/7)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	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がけた。具体的には、歩行浴槽内水あか落とし、ポリッシャーによる歩行浴槽内やタイル清掃を重点的に行った。また、各月ごとにテーマを決め、「清掃クリーンキャンペーン」を行い、美化に努めている。本社で開催される安全衛生委員会でのヒヤリハット報告から危険予知を行い、危険個所を未然に排除すべく、スタッフが対応できるものに関しては即時対応するように努めている。 修繕に関して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所長会議・安全衛生会議や全社員会議に館長が出席。全指定管理施設の安全衛生や危機管理、危険予知などを水平展開し、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30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の実施した。
利用者アンケートの実施結果	回答総数180枚(お客様アンケート100部 講座アンケート80部) 年齢 13歳～29歳 3人 50歳～69歳 74人 30歳～49歳 16人 70歳以上 87人 合計 180人 性別 男性 48人 女性 132人 合計180人 <主な意見> ・スタッフの雰囲気・講座の内容など好意的なご意見が多く寄せられた。 ・講座については、講座の講師などのご意見や感謝の言葉が頂けた。約98%が非常に楽しいと評価してくれている。 ・お客様が大変増加したためか、駐車場に関してのご意見を多くいただいた。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	貴重なお時間を取っていただいた上に、コメントを頂けるということは本当に嬉しく思う。基本的に何でも分け隔てなく我々対話をしてくださるお客様が非常に多い施設であるが、足を止めてアンケートにご記入いただいたお心に感謝し、今後もご意見を参考にお客様の目線に立った運営をしていきたい。 <主な意見と対応> ○プールが狭い、底面が滑るというご意見 →物理的に拡張することは困難なので、ご理解ください。底面が滑るというご意見は以前にもいただいておりましたので、もしも塗り直すなど機会がありましたら、是非参考にさせていただきたいと思っております。 ○「歩行浴プールの利用のルールを」等のご意見について →手すりに向かって右側にしかなく、例えば進行方向右側を追い越しレーンにするのは、手すりを頼りにしている方もみえるので、出来るだけ避けたいと考えております。現在、皆様には並ばないように、出来るだけジャグジーやサウナにお客様が分散されるように考えながら運営を行っております。皆様それぞれ歩くスピードもあり、中々スムーズに歩行できませんが、ご理解のほどよろしく願いいたします。 ○駐車場を何とかしてほしい →乗り合わせのお願い・混雑時間の回避・講座開始時間の変更など試行錯誤しております。ご協力のほどよろしく願いいたします。

●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。広報誌ふ・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	S	SS
		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	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
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	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。	S	S	S
		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。	S	S	S
		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	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。	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。	S	S	S
		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	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	S	S
		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28年度上半期の多目的ドームの利用率は、平日の昼間～夕刻の利用が減少した為、2.34%低下した。新規のお客様を開拓するため、リフレ芥見をもっと知っていただくように「Googleインドアビュー」を7月から導入した結果、減少傾向であったドームの利用率は増加に転じた。 ・歩行浴プール棟利用者数は、上半期で見ると4年連続で過去最高の来館者を更新することができた。9月には月間の数字でも過去最高である4,590人の来館者となった。新規のお客様や施設を見学される方の数が非常に多いので、さらにきめ細やかな接客・対応を心掛けていきたいと考えている。 ・講座等の参加者が延べ1,765名と昨年比でも183名増加した。新規講座や開講時間の変更など、ニーズに応えた結果と言える。
<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"> ・現状に満足せず、さらに上を目指した運営を心掛けた結果、来館者や講座の受講者が増加し、上半期の累計は過去最高の来館者数を更新することが出来た。引き続きお客様目線でお客様の声に耳を傾けた接客を心がけたい。 ・常に危険の芽を摘む運営を心掛けた。安全衛生会議や施設長会議にて他指定管理施設と連携し、ヒヤリハットなどを水平展開したことによるものだと思自負している。何か起きてからではなく、元から危険の芽を摘むべく、今後も運営に当たりたい。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・館内の利用者の増加が続いているが、ドームの利用者(競技しているお客様)が減っているため、何とかなっている状況と言える。施設の器を考えると、現状空いている時間がほとんどなく、受け入れるだけの駐車スペースがないということもあり、難しい状況になっていると感じる。この状況下での最善策は何かを模索していきたい。 ・今後もお客様との対話を大切にし、お客様目線での運営を続けていきたい。

●所管課の意見

・モニタリング等により利用者の要望等を把握し、利用時間や内容の見直し等の改善・対応を迅速に行っている。

・利用者の要望に沿った運営を行った結果、スタッフの雰囲気などに好意的な意見が得られた。また、講座に関しても非常に楽しいとの意見をj得ている。

・安全衛生会議等に館長が月1回出席し、その内容を朝礼・終礼を利用しながら全スタッフと情報共有を行い、安全な施設運営に努めている。

・点検・清掃作業等を計画的に実施し、安全快適な環境を提供している。また、照明のLED化やごみのリサイクル活動により環境へ配慮している。

・駐車場不足等により利用者の大幅な増加が見込めない中、講座開催時間の改善等による利用者の平準化に努力したことにより、上半期で見ると4年連続で過去最高の来館者を更新できた。

・アンケート結果からも、駐車場不足が岐阜市・リフレ双方の課題であると考ええる。また、他県での障がい者施設での事件等において緊急巡回を要請した際に迅速な対応をしていただくなど危機管理意識が浸透している結果と考える。今後もこれまでとおりの施設運営を心掛けて行くことを望む。

●指定管理者評価委員会の意見

・アンケート結果について分析、考察を行い、その結果を施設管理改善・サービスの質の向上に繋げている。

・googleインドアビューを活用した広報を行い、実際に利用者増に結び付けており、新しいことに挑戦していく姿勢が評価できる。

・三和サービス本体の売上実績は良好であり、経営に関して非常に活気を感じる。

・施設のキャパシティが限界にきている中で、現在の指定管理者として最大限努力しているように見受けられる。そのため、市としても駐車場不足の対策などを含めた施設の運営方針を明確化する必要があるのではないかと。その上で、指定管理者と連携し、施設の特徴をより引き出して行くことを期待する。