

平成24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)

	H22 上半期	H22 下半期	H23 上半期	H23 下半期	H24 上半期
稼働日数(単位:日)	158	151	157	152	157
歩行浴プール棟(人数)	22,527	19,555	23,642	19,302	22,154
多目的ドーム(人数)	9,094	7,310	8,870	8,385	8,823
合計(人数)	31,621	26,865	32,512	27,687	30,977
多目的ドーム(平均利用率)	73.73%	67.33%	70.00%	71.88%	74.84%

●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行われている。 ②合唱講座、将棋の会はスタッフが担当して行なわれている。スタッフには障がい者を1名、60歳以上を6名雇用されている。 ③指定管理者社のホームページを活用し、抽選結果・予約状況・イベント案内・募集など幅広く活用し、周知されている。 ④苦情等はほとんど無く、軽微なものに関しては即時対応を心がけ、満足度向上をスタッフ全員で目指して努力されている。 ⑤ランニングマシンの増設を行い利便性の向上が図られた。
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71名参加) ②月2回隔週火曜日開催(開催12回、延べ160名参加) ③月2回土曜日開催(開催12回、延べ253名参加) ④毎月最終の日曜日開催(開催5回、延べ24名参加) ⑤に関してはお客様からの要望を考慮し現在は行わず、まず利用率を向上させる方策(ドームの空き状況をHPにこまめにアップ、貸出し時に次月の空き状況をお知らせする、スタッフが抽選にもれた方に声かけ)が行なわれた。結果9月度は81.73%を記録し成果が出てきている。

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されている。 ②警備業務は計画通り行われている。 ③順に(5/9・7/4・9/4)、(5/10)、(6/29)、(下半年実施予定)、(6/4)、(6/23)実施されている。 ④毎月規定通り実施されている。 ⑤6/21、9/20実施されている。 ⑥毎月行われている。 施設管理に関しては、岐阜市を中心に周辺地域の業者に依頼し行われている。
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合言葉に軽微なものに関しては即対応し、汚れ・清掃等の問題はノウハウを生かし日常清掃、通常勤務の間にも対応されている。 例:トイレの水漏れ止水、ステンレス手すりのサビ落とし。 なお、大きく要望のあったものについてはその都度稟議され、即対応を常に目指して対応されている。 施設の修繕に関しては岐阜市を中心に周辺地域の業者に依頼されている。 軽微な修理に必要な部材は周辺のホームセンターで購入されている。
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われている。 ②火災・停電・地震時の行動、機械類のマニュアルの設置をし、防災訓練・救命救急訓練を全職員に課している。今後はさらに下半期にむけて設置される「緊急地震速報」による行動マニュアルの作成を依頼しました。 ③拾得物(現金)に関しては関係署に届出されており、遺失物に関する管理・掲示等も指導を受けられている。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・上半期に100部、下半期に100部集め、お客様の声としてアンケートを実施し集計した。 ・講座受講者に定期的にアンケートを実施した。 ・なお、これとは別に常にお客様の声ポストを設置しており、ご意見・ご要望があれば書いていただけるようになっている。また、回答者には、粗品を進呈して確実に回収しています。
利用者アンケートの実施結果	<ul style="list-style-type: none"> ・日ごろ言えないことも含め、本音を書いていたほしいとの思いから、どなたが書かれたかわからないように工夫した結果、厳しいご意見や、今後参考にしていきたいご意見をいただきました。 ・講座受講者からは喜びや感謝の声が出ているので、今後はアンケートの取り方を考え、生かしていきたい。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情・要望に関しては施設の特性上、やむを得ないことも多く書かれており難しい状況である中で、考えていかなければならない課題もありました。お客様の声を大切にして今後の運営に生かしていきたいと思っております。 ・お客様との距離が大変近い施設でありますので、要望などがあれば直接話してくださる方が大多数です。その都度対話し、解決策を見出しておりますので特に大きなクレーム等は発生しておりません。

●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					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。	A	A	A
		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。	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	B	B
		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					A	
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。	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					A	

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
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	S
		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"> ・24年度前期はドームの利用率を上げる努力をし、成果が出た反面、利用者減による収支のマイナスがあった。開館当初のお客様も高齢化し、新規のお客様も高齢者が多い。その現状を踏まえ、健康講座、合唱講座に力を入れた結果大変多くの方に参加していただき喜びの声をいただいた。 ・ロッカー待ち、駐車場待ち等でご迷惑をお掛けしたお客様に対して、比較的空いている曜日・時間帯のご案内をするようにスタッフに指示した。
<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"> ・多目的ドームでのイベントの開催について、利用率の低い時間帯に自主事業を実施したところ、参加者が非常に少なかった。そのため、利用率の高い時間帯に自主事業を計画したところ、当該時間帯にドームを利用している団体から申し入れがあり、計画を見直すこととした。今後のドームでは「新たな発想」を展開する必要があると思います。 それを踏まえ、今期はドームでイベントを行う以外でもまだ利用率を上げる方策があると考えたので、実行し成果を上げました。更なる向上を目指し、引き続き利用率向上を模索していきたいと考えます。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・多目的ルームの講座、コンサート等、お客様のニーズ、満足度に応える。 ・多目的ドーム利用率の更なる向上。 ・スタッフの質の更なる向上を目指し、お客様との対話をさらに大切にしていく。

●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。 ・会社の長を生かして、休館日清掃とクリーンアップキャンペーンで、清掃に力をいれている。 ・自主事業も、「バレトン」「リフレッシュヨガ」など、積極的に行なわれている。 ・多目的ドームの利用率が上がり、利用料金は153,500円(7.14%)増えている。一方、歩行浴プール棟の利用料金は、352,450円(9.69%)減少した。 ・利用者数は、歩行浴プール棟で1,488人(6.29%)減、多目的ドームで47人(0.53%)減、合わせて1,535人減少している。今後、人数の減少の分析を行うとともに、自主事業の開催方法を検討し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"> ・特に指定管理者の特徴を生かした施設の清掃が十分行われ、適切な運営管理に努めている。 ・利用者の利便性を確保することにより、多目的ドームの利用率の向上がみられた。 ・高齢者、障害者を積極的に採用しており、地元の振興、活性化に貢献している。 <p>2 更に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"> ・他の施設における事故の教訓を生かし、施設の安全点検、職員研修、リスク対応マニュアル等の見直しを実施すること。 ・利用者の減少の要因について分析し、利用者の促進に努めること。また、利用者のニーズに合った自主事業の開催方法を検討すること。
--