

平成30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6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29年4月1日～平成34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)	23,700,000円		
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)

	H28 上半期	H28 下半期	H29 上半期	H29 下半期	H30 上半期
稼働日数(単位:日)	157	151	157	151	157
歩行浴プール棟(人数)	24,959	22,244	25,774	22,683	26,186
多目的ドーム(人数)	8,182	6,907	8,875	7,483	8,429
合計(人数)	33,141	29,151	34,649	30,166	34,615
多目的ドーム(平均利用率)	73.30%	70.42%	75.64%	71.85%	70.49%
多目的ルーム(平均利用率)	90.87%	92.16%	92.89%	90.84%	90.66%

●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、スタッフの役割を明確にし、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」には館長自らが出場するなどしている。また、雇用に関しては、60歳以上を5名、70歳以上を1名雇用し、障がい者を1名雇用している。 ③自社のホームページを積極的に活用し、予約状況の随時更新、イベント情報などの告知を行っている。特に上半期は台風などが多かったため、その都度現在の営業状態や閉館する時間等の案内を掲載した。 ④プール内やランニングマシンなどの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、ルール決めを行うなど真摯に対応している。 ⑤現在、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と腹筋台を導入している。また、上半期は卓球台が合計2台となった。合わせて、卓球のネットも新調した為、お客様に大変喜ばれている。
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「合唱講座」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46回、延べ496名参加) ②月2回日曜日開催(開催11回、延べ135名参加) ③毎週火曜日開催(開催44回、延べ533名参加)※休館日除く ④月1回日曜日開催(開催6回、延べ148名参加) ⑤毎月最終の水曜日に開催(開催6回、延べ64名参加) ⑥毎週金曜日開催(開催24回、延べ266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(5/8,7/12,9/11)、(5/23)、(5/11)、(6/18)、(6/13)に実施している。 ④毎月規定通り実施している。 ⑤(6/7,9/6)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	・日常清掃に加え、休館日にも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、強アルカリイオン水を日常及び定期清掃に利用している。定期清掃は、歩行浴槽内水あか落とし、ポリッシャーによる清掃などを行っている。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、美化に努めた。 ・本社で開催される安全衛生委員会で、ヒヤリハット報告を各施設から出し合うことで、危険を未然に排除・改善を行い、他施設の報告事項を水平展開することで、安全への意識を高めている。 ・修繕に関しては9件実施。その内、軽微な修繕用材料は施設周辺で購入し、スタッフが迅速に対応している。
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安全衛生や危機管理など9種類のマニュアルについては、常に最新の情報に改定するよう努めている。例えば台風21号が通過した際に31時間停電したが、マニュアルを基に行動し、その際の教訓として緊急対応マニュアルに「停電発生時の不具合一覧とその対応」という表を追加した。 ③関係法令に関しては遵守し、適切に業務を行っている。 ④三和サービス本社で毎月行われる所長会議・安全衛生会議や施設長研修・全社員会議に館長が出席。全指定管理施設から報告される安全衛生や危機管理、危険予知などをスタッフ間に水平展開している。

●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。 ・講座アンケートも同時に実施した。 ・屋外の多目的ドームにもご意見箱を置くなど、ご意見箱を3つ設置している。
利用者アンケートの実施結果	回答総数159枚(お客様アンケート100部 講座アンケート59部) 年齢 13歳～29歳 3人 50歳～69歳 51人 30歳～49歳 20人 70歳以上 85人 合計 159人 性別 男性 51人 女性 108人 合計159人 <主な意見> ・スタッフの対応や雰囲気、講座の内容など大変好意的なご意見が寄せられた。中でも、講座アンケートのスタッフの雰囲気・対応については「やや良い」以上が100%となった。大変嬉しく思う。 ・「スタッフのアイデアが良い」とご意見をいただき、色々と工夫して改善してきた甲斐があったと感じた。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	貴重なお時間の中、アンケートにご協力いただき、大変感謝申し上げます。アットホームな雰囲気づくりを心掛けており、対話の中からもお客様から様々なご意見やアイデアを頂いております。今後も対話を大切にしながら、アンケートで頂戴したご意見を基にして、更により良いサービスを目指して参りたいと思っております。 <主な意見と対応> ●トレーニングルーム機器類に使い方のわからないものがあつた。 →解らないことがございましたら、スタッフにお気軽に声をお掛けいただければ簡単ではありますが使用方法のご説明もさせていただきます。使用方法につきましては、説明書きを新調したのもございますのでご覧ください。 ●ランニングマシンの速度UPを →保守点検業者によりマシン類のメンテナンスを行っておりますが、かなり古くなってきております。安全面を考慮して最高速度を落としておりますので、ご了承ください。 ●テニスコートでボールが見えにくい。防風ネットを。 →テニスボールと人工芝が緑色で、バックに芝生広場がありますので、なかなか気づきにくいご意見でした。また、ドームは風が吹きぬけるためテニスボールは影響を受けやすい季節があるのもそうなのだと思います。人工芝を張り替える機会があるならば例えば青色にならないか。風除けに防球ネットにシートを付けて緩和できないか管理者として色々と検討して参りたいと考えております。

●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。広報誌・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	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。	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			
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	S	S
		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	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	

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	S	S
		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	S	S
		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、障がい者等の雇用	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	C	B
		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	S	S
		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30年度上半期については、プール棟の入館者は7年連続で過去最高の人数を更新し、412人増となった。多目的ドームの利用人数については、前年度の上半期比で446人減となった。多目的ドームの利用人数と利用率が下がった原因の一つに平日の夕方(17:00～19:00区分)を毎週利用しているスポーツ団体が活動を停止したため、1か月あたり約100人ほど減少したことが大きな要因と考察する。 新規のお客様に使っていただけるように、HPの更新を上半期で計288回行うなど、常に最新の予約状況に更新した結果、70%以上の利用率を維持することができた。新たなお客様に使っていただくように努めていけば、利用者は戻ると信じて今後一層の努力をしていきたい。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>・館内利用者数は限界に近いと感じていたが、少しでも多くのお客様に利用していただけるよう心掛けた結果の来館者数であった。上半期は台風や大雨、酷暑で非常に暑い日も続いたが、安全に利用していただくことができた。また、常に危険がないかを意識し、快適で安全な施設を目指すよう心掛けているため、ゼロ災害を達成できていると自負している。何かが起こる前に対策をするよう、今後も努めたい。</p> <p>・お客様目線での運営や、講座の開講などを継続して行ったことで、健康増進に一翼を担えていると自負している。近隣の類似施設がトレーニングジムとして再オープンしたことについて、お客様の一部には戻られた方も見受けられたが、継続して当施設をご利用くださっている方もおり、体力増進施設と健康増進施設と異なる目的の施設ではあるが、依然として歩行浴プール棟利用者は増加を続けており、好調である。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>・館内の利用者は過去最高を更新し続けているが、常にお客様が快適にご利用いただけるように心掛けたい。</p> <p>・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まいります。</p>

●所管課の意見

前年度上半期と比較して稼働日数は同じだが、多目的ドームの利用者数が約5%ほど減少している。屋外施設ということもあり9月の台風の影響、また今年の夏は猛暑で熱中症予防のため利用が減少したことが推測される。しかし、多目的ルームのある歩行浴プール棟の利用者数は約1.5%とわずかながら増えている。これは自主事業のヨガ講座に続きバレトン講座の開催も1日2回に増やすなど、積極的な事業展開の成果と考えられる。今後も、各種広報活動の展開による新規利用者増、多様な意見集約により利用者の満足度を向上させ継続的に利用者数を維持できるよう期待する。

●指定管理者評価委員会の意見

・既存施設の活用方を工夫し、指定管理者制度による効果がうまく表れている。
・利用者の増加に伴う混雑によって利用を諦める方が出たり、また、安全性・快適性が損なわれたりすることがないように、効率的な施設運営を図られたい。