

# 令和3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～令和4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)	28,338,888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)

	R1 上半期	R1 下半期	R2 上半期	R2 下半期	R3 上半期
稼働日数(単位:日)	157	126	104	150	97
歩行浴プール棟(人数)	25,391	18,123	8,296	9,807	9,024
多目的ドーム(人数)	7,885	5,824	5,187	6,888	4,874
合計(人数)	33,276	23,947	13,483	16,695	13,898
多目的ドーム(平均利用率)	69.06%	63.36%	65.38%	60.44%	69.38%
多目的ルーム(平均利用率)	88.43%	86.77%	68.47%	76.56%	79.53%

## ●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、運営に必要な人員を適切に配置している。 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、営業時間短縮や臨時休館の情報、営業案内などを行っている。 ④コロナウイルス対策として人数制限や時間制限を設ける中で、プール内のルールなど、周知を行っている。その都度お客様と向き合い、真摯に対応している。 ⑤トレーニングルームを4/20(火)から1年ぶりに再開することにあわせて、昨年度末に業者によるトレーニング機器の保守点検を行ったり、各種感染対策を行うことで、安全かつ快適にご利用いただけるようにした。
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「体幹トレーニング講座」の開催 ⑤「将棋の会」の開催	①毎週土曜日開催(開催22回、延べ188名参加) ②月2回日曜日開催(開催6回、延べ47名参加) ③毎週火曜日開催(開催20回、延べ187名参加) ④毎週金曜日開催(開催12回、延べ64名参加) ⑤については、会場の談話室を待合室として利用していることもあるが、将棋については長時間にわたり多人数・近距離で対峙するために中止した。

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(5/13,7/9,9/17)、(5/19)、(5/7)、(6/21)、(6/10)に実施している。 ④毎月規定通り実施している。 ⑤(6/3,9/2)に実施している。 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	・臨時休館期間中は高所や外倉庫内、プール内手すりなど普段できないような箇所の美化に努めた。また、日常清掃、通常の休館日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、環境にやさしい強アルカリイオン水を利用している。定期清掃は清掃の専門知識を有した本社特掃班による清掃などを行っている。また、スタッフは各月ごとにテーマを決め、「清掃クリーンキャンペーン」を行っている。 ・修繕に関しては7件実施。その内、軽微な修繕用材料は施設周辺で購入し、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は、滋賀大学教授監修の9種類のマニュアルに基づき行動し、常に最新の情報に改定するよう努めている。 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。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。

### ●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	・毎年、同じ時期(半期の終了1か月前)にアンケートを行っている。 ・お客様からアンケート100部を目標にして集めている。
利用者アンケートの実施結果	・8月20日から9月30日まで臨時休館となったため、利用者アンケート実施が不可能となった。 ・通年、ご意見箱を3か所に設置しているが、投函は1件であった。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	当施設は、アットホームな雰囲気づくりを心掛けており、普段よ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。 休館中もお電話で、私どもをご心配いただける声や、開館を待ち望む声を多数いただいております。 「コロナ対策をしっかりしている施設だから、安心して利用できる」と大変うれしいご意見もいただきました。  <b>【お客様の声カードより】</b> ●外のトイレにも、石鹸・消毒を置いてほしい →薬用ハンドソープを設置いたしました。  <b>【直接要望より】</b> ●トレーニングルームのロッカー番号がわかりづらい →ロッカー側面にロッカー番号を大きくご案内し、ロッカー本体の番号の数字を大きくしました。同時に、歩行浴プールのロッカー番号についても数字を大きくしました。  ●歩行浴プール水温が高い、低い等 →時間ごとの水温測定だけでなく、事務室内から水温がリアルタイムに観測できるようにしております。それに併せまして、水温が設定温度よりも大きく乖離している場合は、注水・昇温を実施いたします。

●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	S	S
		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	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	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。	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	S	S
		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
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。	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。	S	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。	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)	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。	S	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。	S	S	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"> <li>・歩行浴プールについては1時間15分の時間制限や会話禁止の制限をつけて営業している。単純に昨年と数字を比較するのは難しいが、今年度上半期の営業日は昨年と比べて7日少ない状態で、利用者は昨年より728名増加した。</li> <li>・プール内は時間帯によって混雑しており、ロッカー待ちも発生した。その際は、ロビーの他に談話室を利用して待合室を作り、密にならないように配慮した。また、個票提出の際、利用開始時間も個票に記載することで、鍵返却時間がわかるようにすることで、お待ちになっている方にどの程度の待ち時間であるかをお伝えした。他にも、比較的すいている時間帯を口頭でお伝えしたり、HPでプールの曜日・時間帯別混雑状況をご案内するなどし、工夫した。</li> <li>・多目的ドームについても、臨時休館や時短営業のため、特に夜の時間帯のキャンセルも多かったが、利用率は2.45%増加した。</li> <li>・コロナウイルス対応ガイドラインを都度改定し、アルコール消毒の徹底をするなど、感染防止対策をできる限り行い、安全・安心に努めることで、当施設利用者から感染者を出すことなく、運営することができた。</li> </ul>
<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"> <li>・コロナ流行以降の運営については、修繕計画を含め、岐阜市と協議を行い、検討を重ねている。今後も運営方針など、岐阜市と綿密に意見を交換していく。</li> <li>・しっかりした感染対策を講じた上で、4/20(火)より、トレーニングルームを予約制・時間入れ替え制で再開。幼児プールも期間を短縮し、8/1(日)から開催した。</li> <li>・講座についても、4/2(金)の体幹トレーニング講座から再開。まん延防止等重点措置地域指定や緊急事態宣言もあり、度重なる休講となったが、今後も可能な限りお客様の健康のために開講していきたいと考えている。</li> <li>・トレーニングルームへの新たな機器類の導入について、現在はトレーニング機器を減台・間引いているため、導入についての将来的な設置の検討を開始した。</li> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の運営にあたり、「岐阜市リフレ芥見新型コロナウイルス対応ガイドライン」を都度見直し、それを基に実行することで、お客様の安全・安心につなげていきたい。常にお客様への安全性を念頭に置き、岐阜市と連携しながら今後も運営していきたい。</li> <li>・コロナウイルス感染症が早く収束することを願いつつ、いつでもお迎えできるように開館準備を行って参ります。</li> </ul>

●所管課の意見

臨時休館や時短営業が続く中、昨年同期に比して営業日数は少ないものの歩行浴プール棟の利用率は16.6%増加した。緊急事態宣言による休館や時短営業等の情報をHPIにリアルタイムに発信すると共に適宜ガイドラインを改訂しながら適正にコロナ対策に努めた成果は評価できる。

今後も「withコロナ」を踏まえ、引き続き感染防止対策を行いながら、利用者の健康増進施設として親しまれる施設運営を継続することを期待する。

●指定管理者評価委員会の意見

コロナが終息すると、高齢者を含め、利用者が増加すると考えられるので、長期的な戦略を立てて、利用者の増加等の取り組みを実施してほしい。その一方で、一定の安全性や地元のニーズをふまえたバランスをとる必要があることから、この点を考慮しながら、戦略を立ててもらいたい。