

令和元年度 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)

	H29 上半期	H29 下半期	H30 上半期	H30 下半期	R1 上半期
稼働日数(単位:日)	157	151	157	151	157
歩行浴プール棟(人数)	25,774	22,683	26,186	22,976	25,391
多目的ドーム(人数)	8,875	7,483	8,429	7,070	7,885
合計(人数)	34,649	30,166	34,615	30,046	33,276
多目的ドーム(平均利用率)	75.64%	71.85%	70.49%	64.90%	69.06%
多目的ルーム(平均利用率)	92.89%	90.84%	90.66%	91.50%	88.43%

●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、イベント情報、休館日の告知などを行っている。 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、その都度お客様と向き合い、ルール決めや各施設の「ご利用の手引き」の配布を行うなど真摯に対応している。 ⑤トレーニング機器の修理や保守点検をこまめに行うことで、新旧マシンや導入したマシン等、快適にご利用いただけるように努めている。
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「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50回、延べ586名参加) ②月2回日曜日開催(開催12回、延べ147名参加) ③毎週火曜日開催(開催42回、延べ588名参加) ④毎週金曜日開催(開催25回、延べ302名参加) ⑤毎月最終水曜日に開催(開催6回、延べ75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(5/22,7/12,9/11)、(5/21)、(5/30)、(6/3)、(6/13)に実施している。 ④毎月規定通り実施している。 ⑤(6/6,9/5)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	・日常清掃や休館日に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歩行浴槽内や手すりの水あか落とし、ポリッシャーによる清掃などを行っている。また、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」を行うことにより、美化に努めた。 ・修繕に関しては10件実施。その内、軽微な修繕用材料は施設周辺で購入し、館長をはじめとした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	<ul style="list-style-type: none"> ・9月1日から9月29日まで利用者アンケートを実施し、講座アンケートも同時に実施した。 ・期間外はご意見箱を3か所に設置している。 ・期間中、アンケート用紙を受付とトレーニングルーム内に設置した。
利用者アンケートの実施結果	<p>回答総数168枚(お客様アンケート100部 講座アンケート68部)</p> <p>年齢 13歳～29歳 3人 50歳～69歳 75人 30歳～49歳 26人 70歳以上 63人 無回答1人 合計 168人</p> <p>性別 男性 60人 女性 107人 無回答1人 合計168人</p> <p><主な意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。夏場は混雑するためか、施設や駐車場などの設問でやや満足度が低い結果となった。 ・設問「施設をご利用いただき、何か良かったことがあれば教えてください」に関して、健康増進と憩いの場を提供できていると感じることができるご意見をたくさん頂くことができた。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>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。お忙しい所、足を止めていただいた上に多くのお客様にご回答いただけましたこと、心より感謝申し上げます。</p> <p><何か良かったことがあれば教えてください></p> <ul style="list-style-type: none"> ○友達が増えた、仲良しの人が出来た、たくさんの人と知り合えた等 →私どもはいつでも来られるような雰囲気づくりを大切にしております。皆様が同じ目的で励まし合いながら頑張っていってらっしゃる姿をたくさん見えてきました。これからも、皆さんが笑顔で元気に健康になって頂けるように努めてまいります。ありがとうございました。 ○スタッフに対する感謝の声。 →今回も皆様自身のお話ではなく、私どもに対するお言葉を頂き、運営してこんなに嬉しいことはありません。この場を借りましてお礼申し上げます。今後いただいた言葉を大切に参ります。 <p><主な意見と対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ●トレーニングルームに筋トレが出来るものを →健康増進施設として有酸素運動メインの器具となっております。ただ、ご要望が多いので、施設の目的にあった機械を設置・導入していけるように考えていきたいと思っております。 ●プールの狭さ、混雑に対してのご意見 →大きさを変えることは難しいですが、混雑の分散とご利用の平準化を目指して日々努力をいたしております。比較的空いている曜日や時間帯をご案内しておりますので、どうぞお問い合わせください。 ●ジャグジーやサウナの温度をあげてほしい →季節によって水温など調整しておりますが、お客様の健康を考えた温度設定にしております。ミストサウナなど出力の低下しているものもありますので、順に対応してまい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				
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	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。	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				
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				

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。	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。	A	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。	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				

●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>・歩行浴プール棟の入館者は6年連続で増加していたが、今期は795人の減少となった。昨年度は近隣のスポーツ施設が閉店した関係で春先から相当数の来館者や見学者だったが、今期の夏の気温の低さも手伝ってか減少に転じた。しかし、館内は空いていたわけではなく、混雑しており、どの時間帯も万遍なく来館者があった印象だった。例えば、5月から9月の5か月間の来館者を見ると4,300人前後で推移しており、季節や時間など関係なく平準化がなされているのではないかと考えている。</p> <p>・多目的ドームの利用人数については、前年度比で544人減となった。利用率が若干下がったための減少と考えているが、競技による差や、団体によりかなりの人数の差もあるためではないかと考えている。</p> <p>・ドームの利用率は19時以降と土日の全日はほぼ埋まっている状態であり、いかに平日夕方の17時～19時の区分のフットサル教室の穴を埋めるかで決まってくるのだが、結果的に横這いであった。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>・「収支状況の改善のため、高齢者の利用が増える中で、収入増を図れるよう減免とならない「高齢者」向けの自主事業を増やした方が良い。」というご意見から、講座を増やすのが難しい中で、参加者がほぼ70歳以上である「将棋の会」で参加費を徴収するよう試みた。</p> <p>対局時計を使用したり、参加賞をつけることで、これまでの将棋の会と変わった趣向にするように考慮した。もちろん、参加者皆様からモニタリングを行い、どういった形にするのがいいのか聞き取り、熟慮した上で行ったので、双方に納得できる形を取れたと考えている。「回数を増やして欲しい」という要望もあるので、今後前向きに考えていきたい。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>・歩行浴プール棟の利用者は減少はしたが、非常に多い状態が続いているため、常にお客様の安全性や快適性を念頭に置き、岐阜市と連携しながら運営していきたい。</p> <p>今後もおお客様目線で、皆様の健康のために努めてまいります。</p>

●所管課の意見

今期の施設利用者数増減は、歩行浴プール棟が795人減、多目的ドームが544人減であった。減少率はそれぞれ3%、6.5%とそれほど大きくないが、ほぼ毎月対前年度利用者数が減少しているので、継続的に注視していきたい。原因としては、極端な天候の影響と近隣にあるスポーツ施設のリニューアルオープンによるものと考えられる。

また、歩行浴プール棟の70歳以上の利用者数は14,798人と過去最高となっており、健康増進施設として役割を充分果たしているものとする。

自主事業は合唱講座が終了となったにもかかわらず受講者が増えている。これは積極的な広報活動の展開による新規利用者増と、多様な意見集約により回数・時間帯・講座内容を充実させ利用者の満足度を向上させた成果であり高く評価できる。また、利用料金を増加させる方策として、内容の充実を図りながら、参加費用無料の事業を有料に変更した。今後もこうした取り組みを継続されることを期待します。

●指定管理者評価委員会の意見

将棋の会の新たな取り組みは、大変評価できる。新たに参加費を徴収し収入の増加を図るとともに、参加者の満足度を高めるよう内容を充実させている。

高齢者の利用が増える中で、収入の増加を図るため、このような取り組みを継続してほしい。