

令和5年度 下半期 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	令和4年4月1日～令和9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)	29,236,537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)

	R3下半期	R4上半期	R4下半期	R5上半期	R5下半期
稼働日数(単位:日)	151	158	151	156	152
歩行浴プール棟(人数)	13,862	15,852	14,669	18,071	14,775
多目的ドーム(人数)	6,126	7,963	6,938	7,875	7,994
合計(人数)	19,988	23,815	21,607	25,946	22,769
多目的ドーム(平均利用率)	65.25%	69.21%	65.40%	68.38%	65.46%
多目的ルーム(平均利用率)	82.55%	85.19%	85.43%	87.18%	84.43%

●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、繁忙期にスタッフを増員するなど、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やTwitter(現:X)を積極的に活用し、予約状況の随時更新、雪や路面状況、講座の開催情報、休館日の案内などを行っている。 ④現在はトラブルや苦情も無く、引き続き利用のルール周知などに努めながら、利用者と真摯に向き合い対応している。 ⑤ランニングマシンは人気が高く台数が不足しているため、リースにより1台増設している。また、機器が不足しているため新トレーニング機器導入についても岐阜市に要望した。トレーニング機器は定期点検を実施し、全ての機器を常時ご利用いただけるよう万全を期している。コロナウイルス5類移行後も、引き続き安心してご利用いただけるよう、工業用扇風機やパーティション、アルコールスプレー、ペーパータオルを設置しているほか、定期消毒を継続している。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施 ①「リフレッシュヨガ」講座の開催 ②「エアロビクス講座」の開催 ③「バレトンでシェイプアップ」講座の開催 ④「体幹トレーニング講座」の開催	①毎週火曜日開催(開催40回、延べ344名参加) ②第1・3金曜日及び第2・4日曜日開催(開催23回、延べ113名参加) ③毎週土曜日開催(開催38回、延べ247名参加) ④毎週金曜日開催(開催25回、延べ141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・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(11/6,1/12,3/8)、(10/10)、(11/2)、(3/18)、(12/15)に実施している。 ④毎月規定通り実施している。 ⑤(12/1,3/1)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した。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。その他、プール休業中はスタッフによるプール内一斉清掃を行ったり、各月ごとにテーマを決め、「清掃クリーンキャンペーン」を行うことで、施設内外の美化に努めた。 ・修繕に関しては、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13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	・3月1日から3月31日まで利用者アンケート及び講座アンケートを実施。Googleフォームを用いたアンケート回収やご意見箱によるアンケート回収も通年行い、幅広くご意見を集約できるよう心掛けた。
利用者アンケートの実施結果	回答総数(お客様アンケート61、講座アンケート31) 年齢 13歳～29歳 0人 50歳～69歳 39人 30歳～49歳 7人 70歳以上 46人 合計 92人 性別 男性 31人 女性 61人 合計92人 <主な意見> 【各種講座について】 ・楽しんでます！ ・今後もよろしく願い申し上げます。 ・Wi-Fiがつながるようになったのでうれしいです。 【スタッフについて】 ・スタッフの対応が非常に良い(同様のご意見7件) ・ありがとうございます。これからも利用します。 【各施設について】 ・温浴プールに屋根が欲しい(2件)(歩行浴プール) ・卓球場を作ってほしい ・岐阜新聞を過去1週間分置いておいて欲しい(談話室) ・ドーム内の照明を明るくしてもらいたい。ボールが見えづらい。(多目的ドーム) ・プールと受付が歩きながら連絡できるようにされたい。プールで歩き始めると連絡のためプールを出る必要がある。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<主な意見と対応について> ○スタッフや講座についてのご意見について →いただいたお言葉を大切に、継続していけるように努めてまいります。 ●岐阜新聞を過去1週間分置いておいて欲しい →希望する方に1週間分お渡しできるようにいたしました。 ●プールと受付が歩きながら連絡できるようにされたい。プールで歩き始めると連絡のためプールを出る必要がある。 →プール内から呼び出せるように簡易ではありますが、「呼び出しベル」を設置いたしました。緊急時のため、屋外の温浴プールにも何か設置できないか検討します。 ●温浴プールに屋根が欲しい →UVカットの日傘を貸し出しできるように検討中です。 ●ドーム内の照明を明るくしてもらいたい。ボールが見えづらい。 →水銀灯をLED化いたしました。照度が足りないということで岐阜市の方に要望を出したいと思います。

●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。	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	A	A
		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。	S	S	S
		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
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。	A	A	A
		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。	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	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。	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>	<ul style="list-style-type: none"> ・5月8日のコロナウイルス5類移行後も引き続き一部感染拡大防止対策を実施し、安全にご利用いただける環境の中で、来館者増を図った。昨年上半期と比較すると歩行浴プール棟利用者数は2,219名増、歩行浴プール棟利用料収入も270,750円増となり、少しずつではあるが回復できた。 ・毎月本社にて安全衛生やヒヤリハット事例などの研修を受け、その内容をスタッフ間で水平展開し、安全な施設を目指した。 ・緊急対応マニュアルを14版に改定し、臨時休館などに対する対応や行動などをスタッフ間で確認して、安全な施設運営を行った。例えば、8月15日に通過した台風7号の際には、前々日より館内やホームページ、ツイッター(現:X)にて、営業に対する方針を告知し、15日当日朝には岐阜市や本社と連絡を密にして臨時休館に向けて滞りない対応が出来た。
<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"> ・ホームページやTwitter(現:X)を利用した広報活動や、細やかな節減活動による経費の節減については継続した。高齢者の方にもわかるように、ホームページの見方などスマートフォンなどの操作説明なども随時行った。 ・下半期も様々な要望について速やかに対応した。利用者の満足度が高い状態を継続しながら、施設の維持管理を行えた。 ・筋力トレーニングのマシンについては令和6年度に導入が予定されている。 ・芝生広場の有効活用として、東部クリーンセンター見学後の小学校の昼食や学習活動の場として利用してもらうほか、下半期には航空自衛隊岐阜基地の隊員の山岳救助訓練活動の休憩地点として利用していただいた。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・以前の賑わいが戻ってきており、プール内も非常に混雑し始めているため、お客様の安全・安心を意識してサービスを提供したい。 ・お客様からの苦情や要望については、アイデアを出し合い、迅速に対応していきたい。 ・施設や機器の老朽化が進んでおり、対処可能な機器などの更新はこちらで行っている。大きな修繕や更新などは岐阜市と密に連携し、段階的に更新をしていただけるように協議して、滞りない運営を行っていきたい。

●所管課の意見

モニタリング結果を受けて、利用者の利便性と安全性に配慮した様々な工夫や改善がなされており、その結果として利用者からの高い評価や利用者数の増加に繋がっていることが伺える。今後も利用者我真摯に向き合いながら質の高いサービスを提供していただきたい。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・アンケートについて、母数が少ないのが気になるが、その中で満足度が非常に高いまま維持できていることは、利用者のためという姿勢の表れだと思う。
- ・きめ細やかな配慮をその都度実施して、それを生かし、改善していくことを続けていただきたい。
- ・外にある芝生広場の辺りの雰囲気は本当に良くて、家族連れの方は過ごしやすい場所だと思うので、工夫をしていただきたい。
- ・ご年配の方のご意見とともに、ドームを中心とした他の多様な世代の方のご意見なども、伺っていただきたい。