

令和6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	令和4年4月1日～令和9年3月31日		
選定方法	☒ 公募 ☐ 非公募		
料金制	☐ 使用料 ☒ 利用料金 ☐ 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	26,100,000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)

	R4上半期	R4下半期	R5上半期	R5下半期	R6上半期
稼働日数(単位: 日)	158	151	156	152	156
歩行浴プール棟(人数)	15,852	14,669	18,071	14,775	20,699
多目的ドーム(人数)	7,963	6,938	7,875	7,994	8,510
合計(人数)	23,815	21,607	25,946	22,769	29,209
多目的ドーム(平均利用率)	69.21%	65.40%	68.38%	65.46%	69.34%
多目的ルーム(平均利用率)	85.19%	85.43%	87.18%	84.43%	85.26%

●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、南海トラフ臨時地震情報や台風の影響による営業状況の案内、講座の開催情報、休館日の案内などを行っている。 ④歩行浴プール歩行中のルールやランニングマシンの利用のルールなど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。トレーニング機器は定期点検を実施し、例えばストレッチチューブの交換やエアロバイクのドリンクホルダー交換など、細やかな所まで対応し、万全を期している。また、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37回、延べ377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157名参加) ③毎週土曜日開催(開催42回、延べ342名参加) ④毎週金曜日開催(開催26回、延べ163名参加)
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(5/10,7/12,9/13)、(5/24)、(5/9)、(6/17)、(6/5)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。

区 分	確 認 事 項	履 行 状 況
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、北側の道路の見通し改善のための除草や、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、軽微な故障や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関係法令を遵守し、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等に館長が出席。当施設では第一種衛生管理者の副館長とともにヒヤリハット事案を出し合い、報告書を作成し全職員に周知徹底している。また他の管理施設からの事案も水平展開することで未然防止に努めるとともに、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	・9月1日から9月29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121人、講座アンケート51人) 年齢 (13歳～29歳 9人、30歳～49歳 19人、50歳～69歳 74人、70歳以上 70人) 合計 172人 性別 (男性 70人、女性 102人) 合計172人 ＜主な意見＞ 【各種講座について】 ・いつまでも続けてほしいです。(同様のご意見3件) ・現状で十分満足です。(同様のご意見2件) ・高年齢ですが、出来る範囲で楽しんでます。 ・やっていると1時間は短いと感じます。1時間半ほどあれば充実感が。 ・スタッフさんがいつも感じよくて来るのが楽しいです。 【スタッフや施設について】 ・いつもきれいに清掃され、スタッフの対応も良く楽しいひとりが過ごせます。(同様のご意見6件) ・家から近く楽しく利用させていただいています。これからもよろしくお願いします。 ・低料金で利用出来て、自分の体を少しでも老いに向かい合い衰えないように頑張れる場所。 ・ワイファイが通るようになったところが嬉しいです。 ・マッサージ器を早く修理してください。(同様のご意見2件) ・大けがしてリハビリに来てます。おかげで元気になりました。ありがとうございます！ ・のんびりした時間が過ごせる素敵なお場所ですね二百円素敵。 ・コロナ時のプール閉鎖時の対応など細かい配慮に感心しました。 【その他要望について】 ・プールの混雑は何かならないか？岐阜市民以外は入館料を倍にするか？(その他プールの設備、マナー等のご意見5件) ・トイレにウォッシュレットを付けてほしい ・抽選申し込みがWebでできるようになり、大変助かっています。さらにシステムを改良されて申し込み確定やキャンセルについてもWebで輕易に実施できるようにしていただくと嬉しいのですが。 ・人とのつながりが無くなった現代、リフレのプールが自分の居場所になっています。このような施設を設けていただき岐阜市に感謝しております。また、受付の皆様がとても良い人たちで頭が下がります。
利用者からの要望・苦情と対応・改善	○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・改善していけるように努めてまいります。 ●プールの混雑やマナーのについて →プールは2人並ぶのが限界な為、イン・アウトコースでの歩行のルール作りや、歩行中は会話を極力しないような運動優先の環境作りをするなど努めております。大変混雑しておりますので今後も様々な角度から、お客様が快適にご利用になれるよう環境作りに努めてまいります。 ●トイレにウォッシュレット ●ドーム内照明を明るく ●マッサージ器を早く修理して →設備の改善については岐阜市にもご意見を届け、検討していただいております。特にマッサージ器は部品等の交換可能期間(メーカー在庫保有期間)が短いため、故障すると修理ができなくなる可能性があります。こちらも、定期的に更新していただくように働きかけております。 ●申し込み確定やキャンセルについてもWebで輕易に実施できるようにしたい。 →Web予約システムはテニス、フットサル、その他競技があり、併せて全面、半面利用がある複雑なものな為難しく、電子決済に関しても当施設は携帯キャリアによって全く電波が届かないため、そこから改善を始める必要があります。できるところから少しずつ改善をしていき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。	S	S	S
		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			S	
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。	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。	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			S	
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		
		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

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	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				S
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				A

●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)

今期の取組みに対する評価	・上半期も新型コロナウイルス感染拡大防止対策を引き続き継続し、お客様に安全にご利用いただける環境の中で、利用者増を図った。昨上半期比較で歩行浴プール棟利用者数は2,628名増、利用料収入は302,000円増と大幅に増となり、また、多目的ドームの利用者は635名増、利用料収入は35,360円増とすることができた。講座受講生も昨年比178名増と増加した。 ・要望について、例えば歩行浴プール内の緊急呼び出しベルを電子式に変更し、プール内の他、屋外の温浴プールにも設置した。その他、卓球台のネットを2セット同時に新調したり、直射日光や雨を防ぎながら温浴プールをご利用いただけるよう、晴雨兼用の日傘の貸し出しを開始した。 ・Googleフォーム等の活用により、利便性を向上させるべく、多目的ドームと多目的ルームの抽選申込をオンライン等で行えるようにした結果、半数近くの団体様にご利用いただけている。 ・緊急対応マニュアル通り、6/28の台風接近に伴う大雨の際や、8/9に発表された南海トラフ臨時地震情報発表の際には、臨時休館する基準などに対する対応や行動などを岐阜市と本社、スタッフ間で確認し、安全な施設運営を行った。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	・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。 ・上半期も細やかなことなど様々な要望について速やかに対応した。お客様の満足度が高い状態で、施設の維持管理を行えた。 ・芝生広場の有効活用として、上半期は、岐阜市内小学4年生の東部クリーンセンター見学後の昼食場として予約4件を受けた。しかし、うち3件は雨などでキャンセルとなったが、お子さんに当施設や芝生広場を知っていただくよい機会となったと考えるため、今後も続けていきたい。 ・アンケートにご協力いただけるように積極的に声掛けを行い、幅広い年齢層、ご利用施設からいただくことができた。回答数は下半期の約2倍となった。
今後の取組み	・来館者数が以前の状態に戻りつつある中、以前にも問題になっていた駐車場が足りないという問題が発生している。特にプールの混雑時間帯に多目的ドームと多目的ルームのお客様が同時に駐車される土・日などは停めるところがなくなってしまう、問題になり始めている。計63台分(うち4台分が軽自動車用、障がい者用)しかないため、何とか増設をしていただけないか要望を出していきたい。(高齢者が68%と多い中、駐車スペースの横幅も狭いため、危険も伴っている。) ・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、常に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、対処可能な機器やポンプ類などの更新もこちらで順次行っている。引き続き修繕や更新など岐阜市と密に連携し、段階的に更新をしていくことで、安全かつ滞りない運営を行ってきたい。

●所管課の意見

モニタリングの結果を受け利用者の要望や苦情を真摯に捉え、様々な改善や修繕が実施されている。また、施設利用の普及拡大に向け、ホームページやSNSによる最新利用状況の配信、利用者の利便性向上に向けた施設器具利用ルールの館内掲示など施設職員の地道な努力が伺える。その結果、利用者数や利用金額の増加に繋がっているものと考えられる。

今後も、利用者や近隣住民・団体に寄り添った施設として維持管理できるよう頑張ってください。

●指定管理者評価委員会の意見

利用者のキャパシティが上限に達していないのであれば、プールの混雑によるロッカー待ちが発生しないように、工夫してほしい。

今後利用者がさらに増えることも予想されるので、駐車場の事故も含めて、リスク予測をしていただきたい。

事故が起きないように安全に安心して皆さんに使ってもらうという観点で施設運営していただきたい。

スタッフの教育や育成を行うといった、ソフト面の改善を行うことが必要で、その部分を強化して、利用者数を増やすためにその内容を充実させてほしい。