

令和6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	☒ 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下半期	R5上半期	R5下半期	R6上半期	R6下半期
稼働日数(単位:日)	151	156	152	156	151
歩行浴プール棟(人数)	14,669	18,071	14,775	20,699	20,339
多目的ドーム(人数)	6,938	7,875	7,994	8,510	8,394
合計(人数)	21,607	25,946	22,769	29,209	28,733
多目的ドーム(平均利用率)	65.40%	68.38%	65.46%	69.34%	69.37%
多目的ルーム(平均利用率)	85.43%	87.18%	84.43%	85.26%	84.11%

●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Xを積極的に活用し、予約状況の随時更新、大雪による施設周辺の積雪情報や路面状況の提供、講座などの開催状況の案内、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・マナー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、例えばエアロバイクやエリプティカルのドリンクホルダーやサドルカバーの交換など、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、パーティション、アルコールスプレー、ペーパータオルは常設している。
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38回、延べ412名参加) ②第1・3金曜日及び第2・4日曜日開催(開催22回、延べ156名参加) ③毎週土曜日開催(開催40回、延べ291名参加) ④毎週金曜日開催(開催25回、延べ155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(11/5,1/17,3/7)、(10/15)、(11/8)、(2/10)、(12/8)に実施している。 ④毎月規定通り実施している。 ⑤(12/3,3/4)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務めるとともに、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	・3月1日から3月30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131人、講座アンケート55人) 年齢 (13歳～29歳 2人、30歳～49歳 13人、50歳～69歳 78人、70歳以上 93人)合計 186人 性別 (男性 71人、女性 115人)合計186人 ＜主な意見＞ 【各種講座について】 ・このまま頑張っ続けていきたいです。(同様のご意見2件) ・雰囲気も良くて楽しく過ごしています ・いつも楽しくやっています。これからもよろしくお願いします。(同様のご意見3件) ・エアロビクスが毎週あると嬉しいです。 ・スタッフさんありがとうございます。 ・いつも気持ちよく迎えていただきありがたいですし、いつまでも元気で通いたいと思います。 【スタッフや施設について】 ・スタッフの方が皆さんとてもいい方ばかりで、利用するのが楽しみです。(同様のご意見8件) ・プールのトイレの床がべちょべちょ、水はけが悪い。(同様のご意見2件) ・非常に運営が上手でプールが使いやすい。また、職員の対応も親切で良いですね。 ・プール混んだ時に気を遣うことが多い。職員さんの対応が良くて頑張ってくる気にさせてもらってます。 ・ボイラーの修理が早くて助かりました。 ・筋トレの機器があるといいと思います ・早朝からの除雪作業お疲れ様です。 ・トイレをシャワー付きにして欲しい。便座も暖かくするか、カバーを付けて欲しい。 ・プール内で今日も会えた安否確認をしながら話をするのが楽しみで歩行浴に来ています。 ・約半年通うようになり健康になりましたありがとうございます。(同様のご意見2件) ・知らない人とお話したりいろんな事も聞いたり教えてもらったり楽しいです。(同様のご意見2件) 【その他要望について】 ・プールで女性のお喋りが多くスムーズに歩けないので、会話は禁止にしてほしい。(同様のご意見4件) ・ランニングマシンをルール無視で使用者が多い ・シャワー待ちで時間を取られる、シャワー待ちは特に困る。もう1ヶ所有るとよい。頭が洗いたい。 ・電話でキャンセルが出来るとありがたい。
利用者からの要望・苦情と対処・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、会話やマナーについて →プールは非常に狭小な為、歩行中は会話を極力しないように運動優先の環境作りをするなど努めております。ただ、会話は楽しみにされている方も多数いらっしゃるため、非常に難しい問題であります。どちらのご意見も尊重して運動できる環境を考えて行きたいと思っております。 ●プールのトイレの床がべちょべちょ ●シャワー待ちで時間を取られる 等更衣室の問題 →この件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。特に衛生的にも良くないため、更衣室の改善についてはかねてからシャワーのブースを増やす等含め更新していただくようお願いしております。 ●電話でキャンセルが出来るとありがたい。等各種受付の問題 →オンライン抽選申込・当選区分仮予約、電話での仮予約、QRコード決済対応などお客様が使いやすいよう様々な改善を順次行っております。電話での予約キャンセルについても、双方に不利益や間違いが生じないように、今後受付方法を検討してまいります。

●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。	S	S	S
		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。	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				
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				

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				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	・下半期も一部感染症拡大防止対策を継続し、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。昨年下半年比較で歩行浴プール棟利用者数は5,564名増、利用料収入は値上がり前の回数券の駆け込み購入もあったため2,549,150円増と大幅に増加した。また、多目的ドームの利用者についても昨年下半年比較で400名増、利用料収入は118,980増とすることができた。講座受講生も昨年比下半年比で169名増となった。 ・ドームの風よけについては、昨年下半年に導入した50mに加え、更に50m追加して計100m設置した。冬の強風も防ぎ、さらに建物や車の屋根の反射が眩しくなくなったと好評である。その他、破断し使用不能になったぶら下がり健康器の新品を即時購入し再設置したり、ボイラーが故障したが1日で復旧させるなど迅速な対応が出来た。 ・Googleフォーム等の活用により、アンケートの回収や講座受講生の募集をはじめ、多目的ドームと多目的ルームのオンライン抽選申込の他、当選区分の仮予約が出来るように改善し、4月1日の値上げと同時に券売機にてキャッシュレス決済ができるように準備を整え、完了した。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	・利用者はまだコロナ前の状態に戻っていないが、プールご利用の方が利用しやすいようにルールの特示を行った上で、混雑する曜日や時間帯をWeb上だけではなく、見学にいらっしゃった方や混雑している時間帯にいらっしゃったお客様にお伝えすることによって、平準化が進んだのではないかと考える。下半期の利用者の増加数(5,564名増)に対してロッカー待ちがほぼ発生しなかった点から目標は達成できたのではないかと考える。 ・利用者はさらに増えたが、のぼせや体調不良の方がいないかを巡視することで、人身に対する事故は発生しなかった。高齢者が多いため、駐車場の改修(駐車幅や駐車数の拡充)を提案し、岐阜市側にも検討をいただいている。 ・これまでの多目的ドームと多目的ルームの申し込み方法を少しずつではあるが変更したため、お客様と施設側双方で利便性が向上した。簡単なことではあるが、お客さまからは喜ばれている。
今後の取組み	・コロナ後、来館者数はかなりの速度で以前の状態に戻ってきているため、更なる利便性の向上とともに、利用者増加による満足度の低下につながらないように常に創意工夫をしていきたい。 ・苦情や要望については、アイデアを出し合い、可能なものに関しては常に迅速に対応していきたい。 ・施設が19年目に入るが、故障など対処可能な物などはこちらで順次行っていく。費用の掛かる大掛かりなものに関して、段階的に更新をしていただけるように提案・要望していきたい。

●所管課の意見

コロナ禍からの回復期にある中で、混雑状況・予約状況などの情報提供により、利用者を空きが多い時間帯へ誘導し、混雑を緩和しつつ利用者増を実現できるよう工夫している。

利用者の増加はしばしば混雑などによる利用者からの苦情を伴うこともあるが、アンケート結果は概ね良好であり、利用者のニーズを把握しつつ、円滑な施設利用を提供できているものと思われる。

今後も利用者数の増加を図りながら、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

- ・今後も引き続き、ホームページやSNSの積極的な活用を続けていただきたい。
- ・収支バランスの改善に努めていただきたい。
- ・引き続き利用者の満足度の維持に注力していただきたい。
- ・収支状況や利用者満足度を意識しながら、今後の施設の在り方を考えていただきたい。