

令和7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)

	R5上半期	R5下半期	R6上半期	R6下半期	R7上半期
稼働日数(単位:日)	156	152	156	151	157
歩行浴プール棟(人数)	18,071	14,775	20,699	20,339	23,419
多目的ドーム(人数)	7,875	7,994	8,510	8,394	9,106
合計(人数)	25,946	22,769	29,209	28,733	32,525
多目的ドーム(平均利用率)	68.38%	65.46%	69.34%	69.37%	69.48%
多目的ルーム(平均利用率)	87.18%	84.43%	85.26%	84.11%	85.46%

●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、大雨による営業状況や、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週1回の自主点検や専門業者による定期点検を実施し、機械類のメンテナンスや異常の有無を確認するなど、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48回、延べ480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181名参加) ③毎週土曜日開催(開催40回、延べ357名参加) ④毎週金曜日開催(開催26回、延べ172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(5/16,7/11,9/5)、(5/13)、(5/13)、(6/9)、(6/1)に実施している。 ④毎月規定通り実施している。 ⑤(6/3,9/4)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。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	・9月1日から9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122人、講座アンケート62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】 ・体力的・年齢的に付いて行く事が大変ですが、休みつつ続けて行く事が出来て幸せです。 ・いつも笑顔で迎えていただき気持ちよく利用することが出来ます。(同様のご意見3件) ・土日に講座がたくさんあるといいな(同様のご意見3件) ・電話の対応もすごくいいので気持ちがいいです。 ・毎週楽しく通ってます。動きにメリハリがあり、とってもいいです。(同様のご意見2件) 【スタッフや施設について】 ・スタッフの皆様の態度が明るくて親切で大変良いと思います。(同様のご意見2件) ・いつもありがとうございます。気持ちよく使わせてもらってます。(同様のご意見3件) ・もっとこういった施設が他にもあるとよい。混雑し過ぎて運動にならない。 ・WiFiが通るようになったのでスマホが見れて便利。 ・駐車場が少ない。プールが混み過ぎ。 ・空調設備が使用出来ない数ヶ月館内の環境保持に十分な配慮で快適な時間を過ごすことが出来ました。館長をはじめスタッフのみなさんに感謝です。有り難う御座います。(同様のご意見2件) ・安い金額で喜んでいきます。老化を少しでも食い止めたい。 ・全体的に満足できる素敵な施設です。 ・特に目新しい設備ではないと思いますが、丁寧な管理が伝わり気持ちよく利用させてもらっています。 【その他要望について】 ・マッサージ器故障したら早く修理してください。 ・歩行浴プールにてルールを守らない人がいる。(同様のご意見2件) ・トレーニングルームの機器を増やして欲しい。(同様のご意見5件) ・テニスコートに大型扇風機を置いてほしい。 ・夏は防風ネットを外していただけるとありがたいです。(他2件)
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 →新しくいらっしゃるお客様を含め、改めてルールやマナーの掲示を行い、周知に努めております。歩行中は会話を極力しないように運動優先でお願いしておりますが、会話を楽しみにされている方もいらっしゃるため、非常に難しい問題であります。可能な限り双方のご意見を尊重できるよう考えてまいります。 ●トレーニングルームの機器の問題 →岐阜市にもご意見を届け、検討していただいております。新規マシンを1台導入予定ですが、トレーニングルームには遊休スペースが残っていないため、工夫をして行く事が必要と考えております。 ●駐車場の不足の問題 →駐車スペースの横幅の狭さ、台数不足など解決するために駐車スペースの増設を要望しております。乗り合わせのお願いや空いている時間帯等ご案内しておりますが、現状空いている時間も残っていないため難しい問題となっております。 ●ドームの要望について →サーキュレーターの貸し出しを開始し、多くの方にご利用いただいております。防風ネットについては遮光の意味も含めて設置を継続いたしました。夏季は外す方向で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					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。	S	S	S
		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。	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					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	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	・上半期も、お客様に安心・安全・快適にご利用いただける環境を作り、利用者増を図った。昨年上半期比較で歩行浴プール棟利用者数は2,720名増となった。利用料収入については昨年度末の値上がり前の回数券の駆け込み購入もあったためか、上半期の売りに影響があり、昨年上半期比で367,120円減となった。昨年の駆け込み購入は収入が2,500,000円程多くなったことを考慮すると、売り上げ減の数字は少なくすんでいるのではないかと考える。 ・多目的ドームの利用者についても昨年上半期比較で596名増、利用料収入は値上げ分があるため329,120円増とすることができた。講座受講生も昨年比上半期比で151名増となり、確実にコロナ前に戻りつつある。 ・施設の東側の窓に設置した日光遮蔽カーテンは、設置してから室温も下がり光熱水費にも影響が大きく出た上で、お客さまにも大反響となった。 ・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(QRコード決済)ができるようになり、売り上げの約4分の1がキャッシュレスとなっている。アンケートの回収や講座受講生の募集、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、団体登録がオンラインで出来るようにした。多目的ドームとルームについてはこれまで出来なかった電話予約も出来るように改善した。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	・利用者は着実にコロナ前の数字に戻りつつあり、同時に関市や各務原市の類似施設の臨時閉館することも重なって、新規来館者や施設見学者が大変多くなった。改めてプールご利用の方が利用しやすいようにルールの再明示を行った上で、様々な注意喚起や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した。上半期の利用者の増加数(2,720名増)に対してロッカー待ちはほぼ同じ曜日の一定の時間帯のみの発生となったため、目標を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し、声掛けを実施することで、高齢者も多い中、人身に対する事故は発生しなかったように、安全・安心を提供できた。 ・引き続き利用者の満足度の維持に注力し、来館者は増加したが、モニタリングの数字からも満足度は低下させることなく維持・向上させることが出来た。
今後の取組み	・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、来年度までには過去最高であった数字に近づけるべく、更なる利便性の向上とともに、より良いサービスを提供できるよう常に創意工夫をしていきたい。 ・苦情や要望については、実現可能なものに関しては常に迅速に対応していきたい。 ・設備の故障など老朽化によって発生する事象により、サービス低下が起こらないように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は、岐阜市に報告、連絡、相談することで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

利用者の要望を真摯に汲み取って修繕・改善が実施されている。より多くの利用者が施設を快適に利用できるようにするために、適切なルールの制定や、HPやX上で最新情報の配信、日々の利用者との会話からの情報収集といった施設職員の地道な努力が伺える。結果として利用者数の増加やアンケート結果につながっていると考えられる。

節目となる来場者数累計100万人を達成し、今後も利用者数のさらなる増加を図りながら質の良いサービスの提供を目指して頂きたい。

●指定管理者評価委員会の意見

利用者の増加に伴う利用者と施設の安全管理に引き続き努められたい。