

令和7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)	26,000,000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下半期	R6上半期	R6下半期	R7上半期	R7下半期
稼働日数(単位:日)	152	156	151	157	151
歩行浴プール棟(人数)	14,775	20,699	20,339	23,419	20,752
多目的ドーム(人数)	7,994	8,510	8,394	9,106	8,973
合計(人数)	22,769	29,209	28,733	32,525	29,725
多目的ドーム(平均利用率)	65.46%	69.34%	69.37%	69.48%	70.20%
多目的ルーム(平均利用率)	84.43%	85.26%	84.11%	85.46%	82.45%

●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や休館日の案内などを行っている。 ④歩行浴プールやランニングマシンの利用のルール、マナーなど周知に努めながら、利用者との真摯に向き合い対応している。 ⑤トレーニングルームはお客様に対して台数が不足しているため、リースによりランニングマシン1台、ステッパーを1台増設している。トレーニング機器は自主点検及び業者による定期点検を実施して、細やかなメンテナンスを実施し、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36回、延べ389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153名参加) ③毎週土曜日開催(開催42回、延べ361名参加) ④毎週金曜日開催(開催24回、延べ168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(11/4,1/9,3/5)、(10/1)、(11/21)、(2/16)、(12/14)に実施している。 ④毎月規定通り実施している。 ⑤(12/2,3/3)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、南側歩道の除雪、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	・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実施し、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	<p>回答総数(お客様アンケート134人、講座アンケート55人) 年齢 (13歳～29歳 8人、30歳～49歳 18人、50歳～69歳 85人、70歳以上 78人) 合計 189人 性別 (男性 71人、女性 118人) 合計189人</p> <p><主な意見> 【各種講座について】 ・いつも楽しく参加させていただいています。(他同様のご意見4件) ・体の続く限りよろしく願います。(他同様のご意見4件) ・体幹トレ週2回あると嬉しい。 ・最初から受講します。年相応のレッスンがとても気持ちいいです。 ・皆さんとはあまり話さないが先生はとても気さくな方で私も一生懸命励めます。(同様のご意見2件)</p> <p>【スタッフや施設について】 ・スタッフの皆様がいつも笑顔で対応していただき気持ちよく利用できています。(同様のご意見10件) ・いつも楽しく来てます。ありがとう。(同様のご意見6件) ・もっとこういった施設が他にもあるとよい。混雑し過ぎで運動にならない。(同様のご意見2件) ・駐車場が少ない。 ・歩行浴で喋りながら2列歩行で長い時間歩いている人が居る。(同様のマナーに対するご意見4件) ・安価でありがたい。 ・更衣室やトイレの水はけが悪い(同様のご意見2件)</p> <p>【その他要望について】 ・トイレの便座を拭ける消毒液があると嬉しいです。 ・利用券の購入に当たって、カード類も利用できるようにしてほしい。 ・ドームの風(雪)除けは夏季も設置をお願いしたいです。 ・晴れてもドーム内が暗い事があります。ドームのセンターだけは無料で点けて欲しい。 ・トレーニングルームに上半身をトレーニングする器具の設置を検討して欲しい(同様のご意見2件) ・シャワーの使用で混むことがあります。シャワーの数を増やしてほしい。 ・泳げるプールがあるといいな。 ・サウナは高齢者の持病のある人は危険だと思います。使用を不可にされることを望みます。危険を回避してください。受付の人が全員の持病を知ることは不可能で、何かあってからでは遅いです。</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>●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、ルールやマナーの掲示を行い、都度策定し直しながら周知に努めております。歩行中は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、安全面を最大限考慮しながら、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。</p> <p>●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ており、上半身を鍛えるマシンを1台導入予定となっております。ただ、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、増床等働きかけていく必要があると考えております。</p> <p>●駐車場不足の問題 →駐車場の台数不足など解決するため、駐車場増台を要望しております。館内及び多目的ドームの利用者が増加しており、特に17時頃までは駐車場が慢性的に混雑しているため難しい問題となっております。</p> <p>●施設の問題点について →トイレの水はけや、シャワーブース不足、プールの狭さ等は改修が行われる際に改善を提案したいと考えております。ただ、施設の規模を考えると非常に難しい問題と考えております。</p>

利用者からの 要望・苦情と 対処・改善	<p>○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。特に講座の開催回数や他の種類の講座についてもご要望をいただいておりますので、お応えできるように検討してまいります。</p> <p>●巡回について →普段から、お客様の顔色などに普段と違う様子が無いかや、長湯をされていないか、長くサウナに入っているんじゃないかを確認するため、頻度を上げて巡回し、安心してご利用いただけるように心掛けております。</p> <p>●トイレの便座を拭ける消毒液があると嬉しいです。 →当館で使用しているアルコールスプレーを設置する方向で考えております。</p> <p>●ドームの風(雪)除けは夏季も設置をお願いしたいです。 →夏季は風が入ってこないのが外して欲しいという要望もいただいております。風除けが車のガラスに反射する日光を防いでいる箇所もあるため、そういったところは残す方向で考えております。</p> <p>●晴れてもドーム内が暗い事があります。ドームのセンターだけは無料で点けて欲しい。 →山の木が成長してドームが日陰になる時間帯が増えたように見受けられます。ただ、季節や時間帯、天候にも左右されるため、ドームのセンター(例えば上部10灯)を点ける線引きが難しいと思われまます。無料で点けることになるため、双方にいい折衷案がないか検討したいと思います。</p> <p>●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。 →お客様の増加に合わせて、酷く混雑する時間が出てきています。午前10時から夕方5時くらいまでは相対的に混んでおり、複数人が歩行浴プール内で歩行すると、思うような運動ができないであろうと感じます。夕方以降の時間帯をお勧めしておりますが、夜間でもありますため、高齢の方にはご来館も難しいのではないかと思います。器の大きさが決まっているため、難しい問題となっております。</p>
---------------------------	--

●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。	S	S	S
		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					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。	S	S	S
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)

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が増加している状況の中で、お客様の安全とサービスの質を低下させることのないよう配慮しながら、利用者増を図った。昨年度下半期比較で歩行浴プール棟利用者数は413名増、利用料収入については昨年度末の利用料金値上がり前の回数券の駆け込み購入もあったため2,198,700円減と大幅に落ち込んだが、一昨年の数字と比較すると700,000円程上回っているため、値上げによる増収効果があったと考える。また、多目的ドームの利用者についても昨年度下半期比較で579名増、利用料収入は値上げ分もあって691,380円増とすることができた。講座受講生も昨年比下半期比で57名増となった。 ・ドームの風除けについては、昨年下半年期に計100mとしたが、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引きつづき好評であった。さらに今年度は、風除けの上部に横殴りにドーム内に降りこむ雪を防ぐために雪除けを設置し、雪が吹き込む北側50mを覆ったことで、さらに防風効果をプラスした。 ・導入したキャッシュレス決済については、売り上げ全体の約24%となり、大変多くの方にご利用いただいた。またオンライン化については、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、当選区分の仮予約ができるようにしており、特に抽選申込については半分以上の団体がオンラインで申請された。 ・サウナ内での事故の件は、巡回により発見が早かったため、救命することが出来ましたが、こういったことが起こらないように未然に防ぐことが出来るように常日頃から努めております。ご配慮とご心配をいただきありがとうございます。
<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"> ・利用者はまだコロナ前の全盛期には満たないものの、特に歩行浴プールについては大変混雑しているため、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、混雑が予想される曜日や時間帯をwebでお知らせするとともに、混雑する時間帯にいらっしゃったお客様や見学に来られた方にお伝えした。下半期の利用者が413名増加したこと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、相変わらず高齢者比率が非常に高いため、救命救急の訓練の研鑽や、のぼせや体調不良の方がいないか巡視を強化したことで、今期はサウナ内で倒れたお客様1名の救命をすることが出来た。他にも長湯をしている等、いつもと様子の違うお客様への声掛けを行い、大事故につながらないように努めた。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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、満足度が低下しないように、お客様目線で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20年目の節目となるが、故障など対処可能なもの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。ドーム利用者の増加による駐車場不足が深刻となっているため、駐車場の改修(駐車幅や駐車数の拡充)を提案していきたい。

●所管課の意見

利用者数が令和6年度と比較し7.4%増加(R6年度:57,942人、R7年度62,250人)し、平成29年度の過去最高の利用者数(約65,000人)に迫るところ、館内がしばしば混雑することもあります。来館者のアンケート等からは質の高いサービスを提供できていることが伺えます。

HP等での最新の混雑情報の提供や、利用者へのマナー遵守の丁寧なお願いなどの適切な施設利用を促す工夫と快い接遇で、混雑下でのリピーター獲得と高いサービス品質の維持を両立させていることは大きく評価できます。

今後も利用者の意見を真摯に汲み取り継続して取り組まれることを希望します。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・利用者のさまざまな利用目的に対して、施設全体の良好な雰囲気づくりに努められたい。
- ・幅広い世代の方が利用できるような工夫に引き続き努められたい。