

令和2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	平成29年4月1日～令和4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)	24,138,888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)

	H30 上半期	H30 下半期	R1 上半期	R1 下半期	R2 上半期
稼働日数(単位:日)	157	151	157	126	104
歩行浴プール棟(人数)	26,186	22,976	25,391	18,123	8,296
多目的ドーム(人数)	8,429	7,070	7,885	5,824	5,187
合計(人数)	34,615	30,046	33,276	23,947	13,483
多目的ドーム(平均利用率)	70.49%	64.90%	69.06%	63.36%	65.38%
多目的ルーム(平均利用率)	90.66%	91.50%	88.43%	86.77%	68.47%

●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、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を積極的に活用し、予約状況の随時更新、営業案内や休館日の告知などを行っている。 ④コロナウイルス対策として人数制限や時間制限を設ける中で、プール内のルールなど、周知を行っている。その都度お客様と向き合い、真摯に対応している。 ⑤トレーニングルームはコロナウイルス対策のため使用中中止であるが、業者によるトレーニング機器の保守点検や、定期点検を行い、再開後快適にご利用いただけるようにしている。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施 ①「バレトンでシェイプアップ」講座の開催 ②「エアロビクス講座」の開催 ③「リフレッシュヨガ」講座の開催 ④「体幹トレーニング講座」の開催 ⑤「将棋の会」の開催	①から⑤の自主講座については、コロナウイルス対策として開催を見合わせた。 ①と②は呼気が激しくなる運動のため。 ③と④は参加人数に対して、ヨガマットの間隔が保てないため。 ⑤については3密の状態になるために中止した。

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日常清掃、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(5/18,7/8,9/8)、(5/14)、(5/15)、(6/15)、(6/30)に実施している。 ④毎月規定通り実施している。 ⑤(6/4,9/3)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。
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できるよう心掛けた。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。また、スタッフは各月ごとにテーマを決め、「清掃クリーンキャンペーン」を行っているが、臨時休館中はテーマを「施設内外大掃除」に変更し、高所や外倉庫内など普段できないような箇所の美化に努めた。 ・修繕に関しては5件実施。その内、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9種類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	・9月1日から9月30日まで利用者アンケートを実施。
利用者アンケートの実施結果	回答総数67枚(お客様アンケート67部) 年齢 13歳～29歳 0人 50歳～69歳 15人 30歳～49歳 4人 70歳以上 48人 合計 67人 性別 男性 38人 女性 29人 合計67人 ＜主な意見＞ ・普段夏場は混雑するが、コロナ禍の中での利用制限や時間制限により来館者数が減っているため、混雑が緩和されたためか、数字的に満足度が全体的に高い状態となった。 ・健康増進の場を提供できていると感じることができるご意見をはじめ、今回はコロナウイルス感染症に関してのご意見が多かった。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	施設滞在時間を短くお願いしている中で、アンケートにご協力いただき、大変感謝申し上げます。本来ならば対話の中からもお客様から様々なご意見やアイデアを頂戴しておりますが、コロナ対策の一環として、受付や更衣室などは最小限の会話に留めていただいております。制限中や休止中の施設もあり皆様にご不便をおかけいたしております。 ○スタッフに対する感謝の声。 →私どもに対するお言葉を頂き、運営していてこんなに嬉しいことはありません。この場を借りましてお礼申し上げます。今後もいただいた言葉を大切に参ります。 ＜主な意見と対応＞ ●早く全部の施設を使えるようになりたいなど →これまで大変多くのお客様にご来館いただき、感謝申し上げます。当施設はトレーニングルーム室内及び更衣室、その他大変狭小なため、現在再開を見合わせている施設がございます。今後の状況を見ながら、再開に向け検討してまいります。 ●利用時間は丁度いい、もっと長い方がいいなど →コロナウイルス対策のため人数制限を行っている関係で、ロッカーを待たれる方が出ております。さらに、長時間滞在することを防ぐことが感染対策となりますので、現在のご利用時間を当面の間続けてまいります。 ●コロナウイルスに対する不安について →アルコールスプレーを各所に配置するなど感染防止策をしたり、歩行浴プール利用中の会話の禁止や、ロッカールームの滞在を短時間にし、話す必要のある方はマスクを着用することなど、お客様の意識向上を図っております。 その他、「コロナウイルスが終わらなければどうにもならない」、「コロナ対策も十分でありありがとうございます」とのご意見もありました。コロナウイルス感染症が早く収束することが、我々の願いであります。

●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。	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	S	S			
		区分評価					A		
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。	A	S	S			
		区分評価					A		
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			
				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	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。	A	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。	S	S	S
		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。	S	S	S
		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>	<p>・6月から歩行浴プールを男女のロッカーの数を50%にし、1時間の時間制限や会話禁止の制限をつけて再開したが、4か月間でプール棟利用者は昨年比48.1%となった。しかし、プール内は空いていたわけではなく、時間帯によっては混雑しており、利用人数制限を行ったためロッカー待ちも発生した。その際はロビーの他に、トレーニングルームを利用して待合室も作り、密にならないように配慮した。 ・多目的ドームについても、6月からの再開となったが、団体の利用休止や、メンバーの自粛などでキャンセルも多く、平均利用率は昨年比で3.68%減、利用者は昨年の95.3%となった。 ・コロナウイルス対応ガイドラインを作成し、アルコール消毒の徹底をするなど、感染防止対策をできる限り行い、安全・安心に努めることで、当施設利用者から感染者を出すことなく、運営することができた。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>・コロナ流行以降の運営については岐阜市と再開に関して協議を行い、検討を重ねた。今後も運営状況の変更にあって、岐阜市と綿密に意見を交換する。 ・開館にあたり、「岐阜市リフレ芥見新型コロナウイルス対応ガイドライン」を作成し、それを基に実行することで、お客様の安全・安心につなげた。例をあげると、来館者の個票管理や、多目的ドーム・ルームのメンバーの把握、受付に遮蔽カーテン・パーテーション設置や、検温の実施。アルコールスプレーを各部屋に設置し、ドーム・ルーム利用者にも貸与。ソーシャルディスタンスの明示。全窓の開放及び扇風機運転や、トイレ内をはじめとする館内各所の定期的なアルコール消毒実施などである。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>・コロナウイルス対策として、利用時間や利用人数制限を実施するなど利用者は減少しているが、常にお客様への安全性を念頭に置き、岐阜市と連携しながら運営していきたい。 ・今後も新型コロナウイルス感染症を当施設から出さないようにしっかりと対策をしていきたい。</p>

●所管課の意見

<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、岐阜市としても施設の臨時休館ならびに休館期間の随時延長の決定の都度、自社のHPにより休館期間及び休館期間における暫定対応をリアルタイムに発信することができた。6月からの施設の一部再開にあたっては、「新型コロナウイルス対応ガイドライン」を作成し、歩行浴プールや多目的ルームでの三密対策のための利用者制限や歩行浴プール棟ならびに多目的ドームでの個票管理等により来館者の安全確保・感染防止に努めた。 しばらくの休館ならびに一部使用制限により客離れを懸念したが、比較的近隣の70歳以上の高齢者を主にプール棟利用者で昨年比48.1%(利用制限をしている飽和状態)、多目的ドームで95.3%まで利用者が回復した。 今後は、「with コロナ」をふまえ、引き続き感染対策を行いながら、利用者の健康増進施設として、親しまれる施設運営を継続されることを期待する。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

<p>・「効率性」について、しっかりとしたコロナ対策と収益についても利用制限のある中、利用者の減少幅を小さくしたことは、大いに評価できる。よって、全体の評価である「区分評価」も「S評価」とする。 ・ターゲットが高齢者となっているため、コロナ禍においては、慎重かつ危険だということを心にとめながら、新たな一手を考えていただきたい。</p>
