

令和3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	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)	28,388,888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)

	R1下半期	R2上半期	R2下半期	R3上半期	R3下半期
稼働日数(単位:日)	126	104	150	97	151
歩行浴プール棟(人数)	18,123	8,296	9,807	9,024	13,862
多目的ドーム(人数)	5,824	5,187	6,888	4,874	6,126
合計(人数)	23,947	13,483	16,695	13,898	19,988
多目的ドーム(平均利用率)	63.36%	65.38%	60.44%	69.38%	65.25%
多目的ルーム(平均利用率)	86.77%	68.47%	76.56%	79.53%	82.55%

●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毎週土曜日開催(開催32回、延べ278名参加) ②月2回日曜日開催(開催7回、延べ48名参加) ③毎週火曜日開催(開催32回、延べ252名参加) ④毎週金曜日開催(開催18回、延べ105名参加) ⑤の将棋については長時間にわたり多人数・近距離で対峙する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(11/19,1/25,3/10)、(10/6)、(11/4)、(2/21)、(12/9)に実施している。 ④毎月規定通り実施している。 ⑤(12/2,3/1)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」を行い、施設内外の美化に努めた。 ・修繕に関しては、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及び講座アンケートを実施。この期間、Googleフォームを用いたアンケート改修も同時に行い、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134枚(お客様アンケート83部、講座アンケート51部) 年齢 13歳～29歳 0人 50歳～69歳 55人 30歳～49歳 11人 70歳以上 68人 合計 134人 性別 男性 45人 女性 89人 合計134人 ＜主な意見＞ ・スタッフ皆さん明るくて良い ・トイレが清潔で良い ・消毒が行き届いている ・お世話になっています 大変助かっています ・サウナを使えるようになるとういいな等コロナウイルスに関するご意見
利用者からの要望・苦情と対処・改善	○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＞ ●サウナが早く使えるようになるとういいな →これまでも大変多くのお客様からご要望いただいております。長期間休止しておりますが、岐阜市と連携いたしまして、いつでも使用可能な状態にメンテナンスを行いました。今後のコロナの状況にもよりますし、狭小なサウナなためなかなか判断が難しいところですが、今後も、再開に向け検討を重ねてまいります。 ●利用時間は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上、回転率が落ちてしまうため、ロッカーを待たれる方が多数出てしまう恐れがございます。現状、長時間滞在することを防ぐ意味もございますので、現在のご利用時間を当面の間続けてまいりますので、ご了承ください。 ●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講じ、お客様の不安解消を図っております。「消毒が行き届いている」というご意見は、実際に感じ取られたためご意見として記入していただいたものと感謝申し上げますが、今後も当施設からコロナウイルス感染症を出さないこと、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。	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	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。	S	S	S			
		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					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	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				

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	A	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	A	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。	S	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>・下半期は引き続き各施設人数制限や時間制限等ある中スタートしたが、年明けに向けて各制限を緩和をすべく、岐阜市と協議を重ねた。多目的ルームは定員の上限まで緩和し、トレーニングルームは利用時間を10分延ばして1時間25分とした上で、当日の連続利用を可とした。歩行浴プールの入場者も定員の50%から75%に増やし、利用時間も1時間30分と延ばして、談話室も再開した。withコロナで運営を行い、来館者増を図った。再び、1月21日から3月6日までの時短営業の間は50%の利用人数制限となり、講座も休講となったが、歩行浴棟利用者数は4,055名、多目的ドーム利用率は4.81%、多目的ルームは5.99%それぞれ増加した。</p> <p>・コロナウイルス対応ガイドラインは改定を重ねて第10版となったが、都度岐阜市と連携し安全かつ安心できる施設運営を心掛けた。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、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>・コロナの収束が見えない中でも利用者の高齢化が進んでおり、今後も増加していくと考えられるため、段階的な規制の緩和を実施した。今回のアンケート結果を分析したところ、お客様の中で岐阜市の方が77.1%で岐阜市の方の内65.6%が近隣の方であった。人口比率から比較すると、岐阜市全体の人口の内、芥見地区の人口割合は2%となっているため、これを基にすると地域の方に多くご利用いただいていることが分かった。地域の方の健康増進の一翼を担えていると考える。</p> <p>・「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(第10版)」を基に、お客様の安全・安心につなげた。細やかな換気や消毒など、感染対策を行うことで安心・安全な施設運営を行うことができた。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>・コロナウイルス対策として、制限が設けられているため、利用者は少ない状態で推移しているが、少しずつでもご利用いただけるように、まずは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。</p> <p>・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

施設独自の新型コロナウイルス対応ガイドラインが随時更新され、適切な感染防止対策のもとで自主講座の再開や制限緩和などが行われることで、安全安心で居心地の良い魅力あるサービスを提供できている。

また、今期はホームページのリニューアルによりアクセス数が過去最高となったことと同時にコロナ禍にありながら昨年度比で利用者数が増加している。これは施設の魅力を広く市民に伝えた結果であり、評価されるべき点である。

今後も、「withコロナ」を踏まえた感染防止対策のもと、地元住民、利用者に親しまれる健康増進施設として運営を継続されることを期待する。

●指定管理者評価委員会の意見

・国民の運動離れが進んでいることから、一人でも多く幼児から高齢者まで運動の機会を与えていくという役割を果たしてほしい。

・コロナが明けたら相当なニーズが生じるため、コロナの中で色々考えていたことが生かされるような運営や情報の発信を継続して行ってほしい。