

平成25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	岐阜市芥見六丁目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24年2月1日～平成29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)	23,000,000		
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)

	H23 下半期	H24 上半期	H24 下半期	H25 上半期	H25 下半期
稼働日数(単位:日)	152	157	151	156	151
歩行浴プール棟(人数)	19,302	22,154	19,344	22,611	20,439
多目的ドーム(人数)	8,385	8,823	7,939	8,972	7,615
合計(人数)	27,687	30,977	27,283	31,583	28,054
多目的ドーム(平均利用率)	71.88%	74.84%	73.88%	75.27%	72.13%

●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トレーニング機器の充実	①営業日・営業時間を遵守しておこなっている。 ②担当業務に必要な人員を配置し、資格が必要な業務に関しては有資格者を配置している。例えば、自主講座の「合唱講座」や「定例コンサート」には専門のスタッフを配置し、利用者の満足度向上に努めている。また、高齢者を積極的に雇用し60歳以上5名を雇用している。 ③広報ぎふや自社のホームページを積極的に活用し、抽選結果、予約状況、イベント案内、募集などを周知している。 ④利用のマナーなどの苦情もあるが、その都度お客様と向き合い真摯に対応している。軽微なものは即時対応し、スタッフ全員で満足度向上を目指している。 ⑤ランニングマシンに加え、ステッパーを増設し、お客様の利便性の向上に努めている。
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「リフレッシュヨガ」講座の開催 ③「合唱教室」の開催 ④「将棋の会」の開催 ⑤「テニス教室」の開催	①月2回隔週火曜日開催(開催12回、延べ86名参加) ②月2回隔週火曜日開催(開催12回、延べ165名参加) ③月2回土曜日開催(開催12回、延べ350名参加) ④毎月最終の日曜日開催(開催7回、延べ40名参加) ⑤お客様からの要望が少なく現在は行っていないが、稼働率の向上を目指した取り組みを行っている。具体的には、ドームの空き状況のホームページに公開し頻りに更新、利用時に翌月の最新の空き状況をお知らせする、抽選にもれた方への声掛けなどを行った。 5月より、健康増進をテーマに開講した「健康体操講座」は毎週火・金曜日に開催(開催43回、延べ563名参加)

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、遊具、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植木選定業務	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(11/7・1/15・3/19)、(10/10)、(11/12)、(3/10)、(2/17)、(12/14)に実施している。 ④毎月規定通り実施している。 ⑤(12/13・3/5)に計画通り実施している。 ⑥毎月計画通り実施している。
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	「可能な限り迅速に」を常に意識し、軽微なものに関しては即対応している。さらに、日常における清掃に加え、休館日には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、クリーンぎふによるドームコンクリート・雨樋の高圧洗浄清掃、歩行浴プール棟手すりのサビ除去、歩行浴槽内水あか落とし、ポリッシュャーによるタイル清掃を行った。 高額な修繕や専門的知識を要する修繕に関しては、迅速に社内稟議を行い、即時対応するように努めている。
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	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火災・停電・緊急地震速報鳴動時などの非常事態における機械類の操作マニュアル及び対応マニュアルを設置し、防災訓練・救命救急訓練を全職員に課している。 ③法令遵守を徹底し業務を行っている。例えば、拾得物(現金)に関しては関係署に届出しており、遺失物に関しての管理・掲示等も指導を受けている。 ④三和サービス本社で毎月行われる全社員会議・所長会議・安全衛生会議に館長が出席。安全衛生や接遇、危機管理、個人情報保護に関する研修、他施設で発生したヒヤリハットなどの報告事項を、スタッフに口頭、冊子にて周知徹底している。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・3月1日から3月30日まで利用者アンケートを実施。 ・アンケートにご協力を頂いた方全員に粗品を進呈し、幅広い意見が回収できるよう工夫した。 ・講座アンケートも定期的の実施した。
利用者アンケートの実施結果	<p>回答総数211枚 年齢 13歳～29歳 13人 50歳～69歳 94人 30歳～49歳 23人 70歳以上 81人 合計 211人</p> <p>性別 男性 66人 女性 145人 合計211人 <主な意見> ・施設的美観・スタッフの接遇など好意的なご意見が多く寄せられた。軒並み90%前後の高評価で、講座・利用者アンケート共通の質問であるスタッフの雰囲気は「良い・やや良い」と回答した方は、95%であった。 ・開講中の講座やコンサートについて、感謝の言葉が頂けた。</p>
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<p>歩行浴プールに関して、体の調子が良くなったなど感謝の言葉や、美観・清掃に関してお褒めのお言葉が寄せられた。今後も、限られたスペースの中でお客様に安全・安心で快適な空間を提供できるよう、当社のノウハウを活かして行き届いた清掃や、お客様の声を大切にした運営を心掛けていきたい。</p> <p><主な意見と対応> ○マッサージ器が老朽化し、動作が不良である。 →経年劣化が激しいため、下半期から保守点検を開始した。さらにマッサージチェア1台を新設した。 ○駐車場を増設してほしい。 →北側駐車場の白線を引き直し、来館者が利用しやすいようにしたい。 ○息苦しくなるのでプールの窓を開けてほしい。 →これから暖かくなるので状況を見て換気をしていきたい。 ○トレーニング機器の使用後の始末を教えてほしい。 →使用後、設置したアルコールスプレーなどで清掃することはお客様のマナーに任せていたが、今後は指導方法を考えていきたい。 ・その他、アンケート結果を館内に掲示してほしいという声もあるので検討していきたい。</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。	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	A	A		
		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。	S	S	S		
		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)	接客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。	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。	S	S	S		
		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	A	A		
		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		
				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。	A	A	A
				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。	A	A	A
		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	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。	S	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。	A	A	A
		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					A	
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、障害者等の雇用	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"> 平成25年度の多目的ドームは、年間利用率73.72%であり、昨年度よりも若干利用率が低下した。しかし、平成24年度下半期は、国体の開催と重なったことにより利用率が良好であったため、平成25年度下半期と比較して1.75%の減少でとどめることができたのは、ある程度目標が達成できたのではないかと考えている。 歩行浴プール棟利用者数が、12月と1月の2か月連続で過去4年間達成できなかった3,000人を超えることができた。また、下半期全体では歩行浴プール棟利用者数は1,095人増加となっており、冬に落ち込む利用者を増やすという目標を達成できた。 トレーニングマシン類が経年により劣化しているため、保守点検業務を定期点検業務として取り入れた。その結果、所々壊れたり反応しなくなっていたスイッチ類などがあったので、修理を行い、お客様に安全を提供することができた。
<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"> 平成25年度上半期の運営を基に、平成25年度下半期も引き続き、今まで以上にお客様目線での接客を心がけた。その結果、歩行浴プール棟のお客様の増加傾向が続いている。 上半期に要望のあった、トレーニングマシンの増設に関して「ステッパー」を新設。マッサージチェアの劣化と利便性の向上から新しい「マッサージチェア」を増設。ロッカーキーバンドが使いにくいということで「カールコードタイプのロッカーキー」の導入を実現した。細かいところも含めるとお客様の声を生かした運営ができたのではないかと考える。 施設外の美化に関しても管理回数を増やし、細かいところまで行き届いた管理ができたと考えている。 指定管理者本体が安定した経営に努めることに関しては、各指定管理施設の運営も軌道に乗り、収支のバランスが取れるようになったことや、平成23年5月から営業をスタートした京葉支店の営業も順調に伸びたことで黒字となり、安定した経営を行っている。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> 管理開始より多目的ドーム、多目的ルームの利用率は非常に高い状況が続いている。それを維持していくと同時に、常に色々な可能性を考え、新しいことを模索していきたい。 安全・安心で快適な施設を維持すべく、ノウハウを生かした施設内外の美化を行っていきたい。

●所管課の意見

- 利用者の苦情はあるが適切に処理がされ、運営管理に活かされている。
- 会社の特徴を活かして、休館日清掃とクリーンアップキャンペーンの清掃及びLED化、リサイクル等環境問題に力を入れている。
- 自主事業も、「バレトン」「リフレッシュヨガ」など継続的に行われた。また、水無月コンサート、春のコンサート、クリスマス、バレンタイン、ホワイトデーイベントを開催すると共に今年度から健康体操講座を開催し利用者の増員が図られた。
- 多目的ドームの利用率は前年度に比し少し低かった(約0.66%減)が、利用料金収入は87,450円(約1.99%)増加した。また、歩行浴プール棟の利用料金収入は109,800円(約1.78%)増加した。
- 利用者数は、歩行浴プール棟で1,552人(約3.74%)増、多目的ドームは、175人(約1.04%)減となった。今後も、継続して自主事業を行い集客に努めること。
- 高齢者の雇用が減少(1名減)した。障がい者を含め積極的な雇用に努めること。

●指定管理者評価委員会の意見

1 運営管理は次の項目から一般的に良好であると評価できる。今後も利用者が満足できるサービスを実施していただきたい。

- 自主事業や健康機器の整備などに積極的に取り組み、利用者が増加している。
- 点検をしっかりと行い、事故なく管理運営が行われている。
- 利用者アンケートから、施設運営に対して非常に良い評価が窺える。

2 よりよい施設運営するため、次の項目に尽力していただきたい。

- 安全性への取り組みについて今回はA評価としたが、ヒヤリハット研修などで献身的な工夫がみられる。引き続き安全性への取り組みに尽力すること。