平成27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	☑ 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）	23,657,142		
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）

	H25 上半期	H25 下半期	H26 上半期	H26 下半期	H27 上半期
稼働日数（単位：日）	156	151	157	151	157
歩行浴プール棟（人数）	22,611	20,439	22,686	20,780	24,388
多目的ドーム（人数）	8,972	7,615	8,505	8,650	9,483
合計（人数）	31,583	28,054	31,191	29,430	33,872
多目的ドーム（平均利用率）	75.27%	72.13%	75.16%	72.52%	75.64%

●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」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4名、70歳以上を1名雇用している。 ③自社のホームページなど積極的に活用し、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歩行浴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ランニングマシンが計4台、ステッパー1台、マッサージチェア1台など過去に増設したものと併せて充実しており、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「ストレッチ講座」の開催 ③「リフレッシュヨガ」講座の開催 ④「合唱教室」の開催 ⑤「将棋の会」の開催 ⑥「体幹トレーニング講座」の開催	①月2回土曜日開催（開22回、延べ282名参加） ②月2回土曜日開催（開催5回、延べ58名参加） ③毎週火曜日開催（開催46回、延べ449名参加）※休館日除く ④月2回土曜日開催（開催11回、延べ341名参加） ⑤毎月最終の日曜日開催（開催6回、延べ39名参加） ⑥月2回金曜日開催（開催24回、延べ302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、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(5/19,7/3,9/1)、(5/15)、(5/20)、(6/8)、(6/18)に実施している。 ④毎月規定通り実施している。 ⑤(6/3,9/9)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	「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、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、ポリッシャーによるウッドデッキやタイル清掃を行った。上半期はシャワー室内の手すり設置工事及びドームの照明40灯全交換を自社施工で行った。 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。 修繕は市内業者を中心に依頼し、修繕用材料は施設周辺で購入している。
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。上半期はAED設置施設ということを施設内外に掲示し、希望者には使用方法のマニュアルを配布した。 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)に関しては警察署に届出しており、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	・9月1日から9月30日まで利用者アンケートを実施。 ・講座アンケートも定期的に実施した。
利用者アンケートの実施結果	回答総数166枚(お客様アンケート99部　講座アンケート67部) 年齢　13歳～29歳　4人　　50歳～69歳　74人 　　　　30歳～49歳　37人　　70歳以上　　52人　　　合計　166人 性別　男性　60人　女性　106人　　合計166人 ＜主な意見＞ ・施設の美観・講座の内容など好意的なご意見が多く寄せられた。共通の質問であるスタッフの雰囲気に関しては「良い・やや良い」と回答した方は、90%以上であった。 ・講座については、講座の内容や講師の教え方などのご意見や講座に関して感謝の言葉が頂けた。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	職員に関して、感謝やお褒めの言葉を頂くことができた。貴重なお時間の中、足を止めていただき、コメントを書いて頂けるということは本当に嬉しく思う。今後もお客様目線で、お客様には安全で安心で快適な空間を提供できるよう、お客様の声を大切にした運営を心掛けていきたい。 ＜主な意見と対応＞ 〇プールの歩行レーンを決めたらどうか。追い越しレーンとゆっくりレーンなど。 →様々な目的でお客様がいらっしゃっている以上、固定をしてしまうのは難しいと考えます。現在も掲示しておりますが、引き続き、マナーの向上と双方のお気持ちを理解していただけるような運営してまいります。 〇(トレーニングルームの)腹筋マシンがほしい。ゴムチューブを新しくしてほしい。 →毎回腹筋マシンに関するご意見を頂きます。施設の設置目的が健康増進であるので、それと照らし合わせて検討していきたい。なお、ストレッチチューブに関しては下半期早々に新調いたします。 〇歩行浴プールが狭い・混みすぎている　等 →引き続き混雑の平準化を目指しており、混んでいるというご意見には比較的空いている時間帯や曜日をご案内しています。本当にたくさんのお客様にご来館頂いておりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。

●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	評価 所管課	評価 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。	S	S	S
		利用者に対するサービス向上の方策(窓口応対、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。	SS	S	SS
		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。	SS	S	SS
		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	評価 所管課	評価 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。	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。	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	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)	安全確保のため、施設・設備の点検を適切に実施しているか。 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。	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。	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)

今期の取組みに対する評価	・平成27年度上半期の多目的ドームの利用率に関して、昨年度上半期より上回ることが出来た。この利用率は上半期では過去最高の数字となった。ホームページの予約状況の認知度がかなり上がっていると感じており、引き続き高い水準で推移できるように、そして向上できるように積極的に更新をしていきたい。 ・歩行浴プール棟利用者数は、上半期は昨年比で1,702人と大幅な増加となり、3年連続で過去最高の来館者を更新することができた。新規のお客様や施設を見学される方の数が非常に多いので、さらにきめ細やかな接客・対応を心掛けていきたいと考えている。 ・寿命が近づき、球切れを起こし始めていたドームの照明40灯をすべて交換できた。また、プール更衣室のシャワー室内に手すりがなかったが、上半期に手すりを設置することができた。危険な箇所であると危惧していたが、これらを自社施工にて実施できた。お客様からは感謝の言葉を多数いただけており、利便性と満足度の向上につながったと考えている。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	・上半期も我々の運営理念の通り、引き続きお客様目線でお客様の声に耳を傾けた接客を心がけた。その結果、来館者や講座受講者をさらに増やすことが出来た。 ・弊社の他指定管理施設と連携し、危険予知やヒヤリハットを水平展開することで、危険を回避し、安全な施設を提供できている。さらに危険の芽を摘むべく、常にお客様の目線に立って行動したい。 ・目視での天井の点検作業を継続し、点検口より天井裏に入るチェックも行った。工作物の落下の危険の目視も継続し、改正フロン法による、室内機室外機の簡易点検も開始した。 ・AEDに関して、まずは施設内にAEDが設置してある旨の周知から始めた。施設内外に設置場所を明示し、希望者には使用方法のマニュアルを配布し、周知を行うことで、緊急時には誰でもAEDを使用できるような環境を整備した。
今後の取組み	・多目的ドーム、歩行浴プール棟の利用者の増加の勢いが止まらない。お客様も増え続けているが、リフレ芥見という与えられている限られた環境の中では限界が近づいていると感じている。歩みを止めずに常に先を見据えて運営し、色々と模索していきたい。 ・引き続きお客様との対話を大切にし、お客様目線での運営を続けていきたい。

●所管課の意見

＊管理内容は良好である。今後も利用者増を図りながら、利用者が安全にかつ満足できる施設運営を実施するよう指導していく。
・アンケート調査や利用者の意見・要望等を積極的かつ迅速に取り入れ、施設運営を行っている。
・社内会議や施設長会議を定期的に実施し、他施設の指定管理者との情報交換を密にし、施設運営に生かしている。
・施設の利用率が高い中、利用者の要望を踏まえた自主事業を実施し、広い年齢層にわたり利用者の増加を図ることができた。
・利用者へのサービス向上を図りながら、地元住民や高齢者の採用に努めている。

●指定管理者評価委員会の意見

・利用者促進への並々ならぬ努力が結果にも結び付いており、高く評価したい。

・社内の他の指定管理施設と情報交換を行い、来館者の意見を取り入れるなどして、安全対策に積極的に取り組んでいる。

・「経営基盤の安定性」について、財務諸表の提出により確認を行って欲しい。

・今後の老朽化の対策として、他施設で発生したトラブルやその対処方法について、情報収集し備えてもらいたい。