

平成27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)

| | H25 下半期 | H26 上半期 | H26 下半期 | H27 上半期 | H27 下半期 |
|---------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 稼働日数(単位:日) | 151 | 157 | 151 | 157 | 151 |
| 歩行浴プール棟(人数) | 20,439 | 22,686 | 20,780 | 24,388 | 20,776 |
| 多目的ドーム(人数) | 7,615 | 8,505 | 8,650 | 9,483 | 7,944 |
| 合計(人数) | 28,054 | 31,191 | 29,430 | 33,872 | 28,720 |
| 多目的ドーム(平均利用率) | 72.13% | 75.16% | 72.52% | 75.64% | 68.60% |

●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、パートのリーダーも配置。責任の所在を明確にし、運営に必要な人材を配置している。例えば、自主講座の「合唱講座」には演奏家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、70歳以上を1名雇用している。 ③広報ぎふや自社のホームページなどを活用し、抽選結果、予約状況、イベント案内、募集などをおこなっている。 ④館内利用のマナーなどの苦情や要望があるが、その都度お客様と向き合い真摯に対応しており、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いる。また、今期はストレッチチューブを強度別に3本設置し、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「ストレッチ講座」の開催 ③「エアロビクス講座」の開催 ④「リフレッシュヨガ」講座の開催 ⑤「合唱教室」の開催 ⑥「将棋の会」の開催 ⑦「体幹トレーニング講座」の開催 | ①月4回土曜日開催(開催7回、延べ75名参加) ②月4回土曜日開催(開催6回、延べ21名参加) ③月4回土曜日開催(開催16回、延べ197名参加) ※講師産休のため、①と②の代替講座として開催(～1/30) ④毎週火曜日開催(開催42回、延べ388名参加) ※休館日除く ⑤月2回土曜日開催(開催12回、延べ356名参加) ⑥毎月最終の日曜日開催(開催7回、延べ37名参加) ⑦月4回金曜日開催(開催23回、延べ194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(11/9,1/5,3/1)、(10/9)、(11/25)、(2/15)、(12/19)に実施している。 ④毎月規定通り実施している。 ⑤(12/9,3/2)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 | 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歩行浴槽内やウッドデッキ、タイル清掃を行った。下半期は更衣室内の丸型蛍光灯のLED化工事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実施。スタッフが対応できるものに関しては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・救命救急訓練を全スタッフに課している。 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所長会議・安全衛生会議や全社員会議に館長が出席。全指定管理施設の安全衛生や危機管理、危険予知などの水平展開を行い、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 | ・3月1日から3月31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も実施した。 |
| 利用者アンケートの実施結果 | 回答総数179枚(お客様アンケート100部 講座アンケート79部) 年齢 13歳～29歳 7人 50歳～69歳 68人 30歳～49歳 29人 70歳以上 75人 合計 179人 性別 男性 66人 女性 113人 合計179人 <主な意見> ・施設的美観・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」と回答した方は、約95%であった。 ・講座については、講座の講師などのご意見や感謝の言葉が頂けた。約92%が非常に楽しいと評価してくれている。 |
| 利用者からの要望・苦情と対処・改善 | スタッフに関して、感謝やお褒めの言葉を頂くことができた。お時間を割いていただき、アンケートやコメントを書いて頂け、中には別紙を添えて参考になるご意見を頂け、本当に嬉しく思う。今後もお客様の声を大切に、限られた空間の中で安全で安心で快適な空間を提供できるよう、お客様目線の運営を心掛けていきたい。 <主な意見と対応> ○プールが狭い。幅が狭い。広いといいのingtonご意見。 →物理的に拡張するのが難しいので、今後もお客様には比較的空いている曜日・時間帯をご案内し、平準化を目指します。分散させることで、混雑やロッカー待ちなどのご不便をお掛けしないよう、配慮しながら運営して参ります。 ○(トレーニングルームの)筋トレ、筋肉系のマシンがほしい。 →ほぼ毎回、筋力系のマシンに関するご意見を頂きます。有酸素運動の機器を主に設置しておりますが、筋力をつけたいなど、お客様のニーズも多様化してきておりますので、今後の検討課題として取り組みます。 ○シャワーブースでの石鹸やシャンプー使用を認めてほしい。 →もともと入浴施設ではなく、シャワーブースの数も大変少ないですが、改善を含めて今後の検討課題といたします。 |

●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 | 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 | 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。 | 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。 | 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。 | S | S | S |
| 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 |
| 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。 | A | A | 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 | | | | |

| | | | | | | |
|------------|---|---|---|----|----|----|
| 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。 | 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。 | SS | SS | SS |
| | | 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 | 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 | | | | |
| 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 | S |
| | | 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> | <ul style="list-style-type: none"> 平成27年度上半期の多目的ドームの利用率は過去最高の数字となったが、下半期は平日の昼間～夕刻の利用が減少した為、3.92%低下した。冬場のドーム利用は、風が吹き抜ける上、寒すぎるというご意見もあるので、原因の一つとして今後の検討課題として考えていかなければならない。 逆に歩行浴プール棟利用者数は、3年連続で過去最高の来館者を更新することができ平成27年度は1,698人の増加となった。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。 順次施設のLED化を進めており、今期はプールブラケット15灯(丸型40W)及び更衣室16灯(丸型30W)のLED化を完了した。今までのものと合わせて、施設内照明は一日あたり約16kwhの削減となった。 |
| <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"> 下半期も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・講座の受講者も多い状態が続き、過去最高の来館者数を更新することが出来た。 弊社の安全衛生会議や施設長会議にて他指定管理施設と連携し、ヒヤリハット・危険予知を水平展開することで、危険を回避し、安心・安全・快適を提供できた。何か起きてからではなく、元から危険の芽を摘むべく、常にお客様の目線に立ち、細かな声にも注視した。 老朽化の対策として、修繕費と照らし合わせ、順次メンテナンスや修繕を開始した。また、所轄課とも意見の交換を行い、優先順位をつけて提案をしていくこととなった。 |
| <p>今後の取組み</p> | <ul style="list-style-type: none"> 施設の利用者の増加が続いているが、混み過ぎであきらめて帰ってしまう方がいらっしゃるという声が聞こえてきた。例えば多目的ドームを30人で利用されたり、講座で多目的ルームに20名いらっしゃったりすると、館内施設が空いてしまうことが多々あった。以前のデータで利用者が急激に増えた翌年に、利用者が大変落ち込んだ年もあり、集客が逆効果にならないように、常に考慮しなければならないと感じる。そこには施設の器もそうであるが、受け入れるだけの駐車スペースがないということもあるので、引き続きお客様の利用される時間の平準化を目指していきたい。 今後も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

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> モニタリングにより利用者の要望等を把握し、迅速に改善・対応を実施している。 利用者目線で施設運営を行った結果、スタッフの接客態度や講座の満足度が90%を超える成果が出ている。 館長がKY活動やヒヤリハット等の研修に月1回出席し、その内容を朝礼を利用して全スタッフに伝え情報共有に努めている。 利用者が快適で安全に利用できる環境の提供に加え、地球環境保全対策として、LED化及びごみのリサイクル活動を積極的に行っている。 駐車場や各設備の不足により、今以上の利用者の増加が見込みづらい状況の中、施設の混雑時に空いている時間帯を案内したり、講座の開催時間と多目的ドームの交替時間をずらすなど、時間帯による利用者の平準化を目指した接客を心掛けることで、3年連続で過去最高の年間利用者数となっている。開館から10年目を迎え各設備の老朽化も懸念される時期となることから、駐車場を含め設備改修について協議を行うことが岐阜市・リフレ双方の課題であるとする。 昨年の東部クリーンセンター粗大棟火災事故時には、臨時閉館し館内及び駐車場を消防団等に開放している。また、東部クリーンセンター見学中の小学生の避難場所として協力するなど、スタッフ全員に危機管理意識が浸透している。 |
|--|

●指定管理者評価委員会の意見

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 施設の潜在能力を最大限に発揮し、キャパシティに制限がある中で、講座の開催時間を調整するなどして利用客の利便性を図り、利用者数を増加しており、現状に満足することなくさらにその上を目指そうと努力する姿勢が見られる。 館長自身が危機管理に関する研修に参加し、スタッフへ周知しており、危機管理に対応する職場全体の意識の高さが伺える。 |
|---|