

平成28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)

	H26 下半期	H27 上半期	H27 下半期	H28 上半期	H28 下半期
稼働日数(単位:日)	151	157	151	157	151
歩行浴プール棟(人数)	20,780	24,388	20,776	24,959	22,244
多目的ドーム(人数)	8,650	9,483	7,944	8,182	6,907
合計(人数)	29,430	33,872	28,720	33,141	29,151
多目的ドーム(平均利用率)	72.52%	75.64%	68.60%	73.30%	70.42%

●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、「月例将棋の会」にはスタッフが出場するなどしている。また、高齢者を積極的に雇用し60歳以上5名、70歳以上を2名雇用している。 ③広報ぎふや自社のホームページなど積極的に活用し、抽選結果、予約状況の随時更新、イベントの追加募集案内や、キャンセル待ち状況などの告知を行っている。 ④館内利用のマナーなどの苦情や要望はあるが、その都度お客様と向き合い真摯に対応している。 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、ストレッチチューブを強度別に3種類設置するなど充実しており、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「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「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毎週土曜日開催(開催24回、延べ272名参加) ②月2回日曜日開催(開催12回、延べ120名参加) ③毎週火曜日開催(開催44回、延べ466名参加)※休館日除く ④月2回土曜日開催(開催10回、延べ293名参加) ⑤毎月最終の水曜日と成人の日で開催(開催7回、延べ65名参加) ⑥毎週金曜日開催(開催25回、延べ252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(11/14,1/5,3/8)、(10/13)、(11/18)、(2/13)、(12/28)に実施している。 ④毎月規定通り実施している。 ⑤(12/7,3/1)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	・日常清掃に加え、休館日にも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、アルカリイオン水を利用した清掃や、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タイル清掃を行っている。また、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、美化に努めている。 ・本社で開催される安全衛生委員会でのヒヤリハット報告から危険予知を行い、危険個所を未然に排除したり、他施設の報告事項を水平展開したりし、迅速に対応するように努めている。 修繕に関して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を設置。各種対応マニュアルを整備し直した。 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、遺失物に関するの管理・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・安全衛生会議や施設長研修・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、危険予知などをスタッフ間に水平展開している。

●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。 ・講座アンケートも同時に実施した。
利用者アンケートの実施結果	回答総数169枚(お客様アンケート102部 講座アンケート67部) 年齢 13歳～29歳 3人 50歳～69歳 71人 30歳～49歳 16人 70歳以上 79人 合計 169人 性別 男性 54人 女性 115人 合計169人 <主な意見> ・スタッフの雰囲気・講座の内容など好意的なご意見が多く寄せられた。スタッフの対応については「良い」以上が98%となった。 ・講座については、継続を望む声や感謝の言葉が頂けた。97%のお客様が「楽しい」以上の評価してくれている。 ・歩行浴プールの混雑や駐車場に関してのご意見を多くいただいた。
利用者からの要望・苦情と対応・改善	貴重なお時間を取っていただいた上に、様々なご意見を頂戴でき、本当に嬉しく思う。アットホームで温かい雰囲気づくりを目指しており、我々対話をしてくださるお客様が非常に多い施設であるが、足を止めてアンケートにご協力いただいたお心に感謝し、そのお気持ちに応えるべく、今後もお客様の目線に立った運営をして参りたいと思います。 <主な意見と対応> ○プールが狭い、サウナが狭いというご意見について →物理的に拡張することは困難なので、ご理解ください。引き続きご利用時間帯の平準化を目指して、皆様が利用しやすい環境を整えるべく、努めてまいります。 ○経年劣化による各所の傷みについて →ウッドデッキやミストサウナ内など、快適にご利用いただけるよう、市とも協議し連携してまいります。また、対応可能なものは、早急に修繕・改修してまいりたいと考えております。

●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。広報誌ふ・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。	S	S	SS
		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			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。	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	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。	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。	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。	S	S	S
		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。	A	A	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。	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。	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	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	S	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28年度が終了し、プール棟の入館者は4年連続で過去最高の人数を更新した。1年間の累計で昨年比2,039人の増加となり、下半期の数字だけで見ても1,468人増加している。多目的ドームの利用人数については、下半期比で1,037人減少したが、ドーム利用の競技に変化もあり、平均利用率は昨年下半年よりも1.82%増加した。駐車場の問題もあり、多目的ドームとプール棟双方の利用者を伸ばしていくことに難しさを感じている。また、新規のお客様を開拓するため、リフレ芥見をもっと知っていただくように「Googleインドアビュー」を7月から導入しているが、インドアビューを見てから来館されたお客様がいらっしゃるなど、プール棟の利用者の増加を続けており、効果が上がっている。 ・講座等の参加者が下半期で延べ1,468名と昨年の下半期比で200名増加した。ニーズに応えた結果と見え、来館者増や収入増につながった。
<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"> ・来館者は現状で施設の規模的に限界に近いと感じているが、さらに少しでも上を目指す運営を心掛けた。結果、来館者は過去最高の来館者数を4年連続で更新することが出来た。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い。 ・常に危険がないかを意識し、安全で安心、快適な施設を目指した運営を心掛けた。施設長研修や安全衛生会議、施設長会議にて他管理施設と連携し、ヒヤリハットなどを水平展開したことで、ゼロ災害を達成できていると自負している。何かが起きてからではなく、何かが起こる前に対策をするなどした安全な施設運営を、今後も心掛けたい。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・館内の利用者は過去最高を更新し続けている。しかし、歩行浴プール内も時間帯によるが、利用人数の限界を超えたお客様が来館されており、施設の現状を考えると、受け入れるだけの器も駐車スペースもなく、難しい状況になっていると考えている。元気に、健康になっていくお客様が本当に沢山いらっしゃるの、何とか少しでも多くの皆様にご利用していただけるよう、考えていかなければならない。 ・今後もお客様との対話を大切に、お客様目線での運営を続けていきたい。

●所管課の意見

- ・広報として既に導入しているGoogleインドアビューは、幅広く未利用者へ情報提供ができ、その効果が利用者増として表れている。
- ・施設の駐車場を含めた施設規模及び内容上大幅な利用者増が難しい中、モニタリングやアンケート結果を踏まえた講座開催日時の再考など、利用者に沿った改善に取組み、講座参加者を含めた歩行浴プール棟利用者が過去最高を更新している。
- ・地元からの雇用の継続、地元自治会の多目的ドームの優先利用及び周辺清掃作業を行う等地域貢献に努めている。
- ・環境保全のための省エネ化を推進しながら経営の効率化に取り組み、危機管理に対しても館長が毎月本社の研修に参加し、全スタッフと情報共有している。
- ・アンケート結果より利用者の満足度が高いことがうかがい知れ、利用者数も毎年過去最高を更新する等、利用者目線で適切な管理運営が継続されている。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・アンケートの分析・考察がされており、ITによる集客やコミュニティーバスとの連携など、常に顧客ニーズに対して工夫改善がみられ、非常に積極的な管理運営がされている点が高く評価できる。
- ・意見箱の設置場所や各種講座の時間帯の見直しなど、顧客目線でのサービス向上を重視している点、また安全安心とリスク管理については施設長が毎月参加する研修内容を全スタッフへ情報共有されている点など、手間を惜しまず管理運営に大切なポイントを実施しており評価できる。