

平成29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～平成34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)	23,700,000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)

	H27 下半期	H28 上半期	H28 下半期	H29 上半期	H29 下半期
稼働日数(単位:日)	151	157	151	157	151
歩行浴プール棟(人数)	20,776	24,959	22,244	25,774	22,683
多目的ドーム(人数)	7,944	8,182	6,907	8,875	7,483
合計(人数)	28,720	33,141	29,151	34,649	30,166
多目的ドーム(平均利用率)	68.60%	73.30%	70.42%	75.64%	71.85%

●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、運営に必要な人材を配置している。雇用に関しては、60歳以上を5名、70歳以上を1名雇用し、障がい者を1名雇用している。 ③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プール内やランニングマシンなどの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、マナーの周知やルール決めを行うなど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と腹筋台を導入し、歩行浴プール内には歩行浴用グッズを設置するなど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「合唱講座」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14回、延べ172名参加) ②月2回日曜日開催(開催12回、延べ134名参加) ③毎週火曜日開催(開催44回、延べ533名参加)※休館日除く ④月2回土曜日開催(開催9回、延べ255名参加) ⑤毎月最終の水曜日に開催(開催7回、延べ69名参加)※そのうち新春将棋名人戦を1/8に1回開催 ⑥毎週金曜日開催(開催24回、延べ229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(11/10,1/11,3/9)、(10/16)、(11/24)、(2/5)、(12/6)に実施している。 ④毎月規定通り実施している。 ⑤(12/6,3/1)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、強アルカリイオン水を日常及び定期清掃に利用した清掃を実施している。定期清掃は、歩行浴槽内水あか落とし、ポリッシャーによる清掃などを行っている。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、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。 修繕に関しては市内業者を中心に依頼。スタッフが出来る範囲の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安全衛生や危機管理など9種類の各種マニュアルについては、常に最新の情報に改定するよう努めている。それ以外にも火災・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も設置している。 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。全指定管理施設から報告される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。 ・今年度から屋外の多目的ドームにもご意見箱を置くなど、ご意見箱の数を3つに増やした。
利用者アンケートの実施結果	回答総数172枚(お客様アンケート100部 講座アンケート72部) 年齢 13歳～29歳 3人 50歳～69歳 59人 30歳～49歳 19人 70歳以上 91人 合計 172人 性別 男性 60人 女性 112人 合計172人 <主な意見> ・スタッフの対応や雰囲気、講座の内容など大変好意的なご意見が寄せられた。 ・今回のアンケートは近隣にお住まいの方からの回答が約6割と大変多くなった。アンケート時期が近隣のスポーツ施設の閉店時期と、来館者が急増した時期と重なっており、数字に表れたと考えている。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	常連のお客様に加え、新規ご利用のお客様のご利用も増え、大変に混雑をしてお迷惑をお掛けしている中、アンケートにご協力いただき、本当に嬉しく思う。アットホームな雰囲気づくりを心掛けており、お客様との対話の中からも様々なご意見やアイデアを頂いております。今後もアンケートにご協力いただいたご意見を参考に、更により良いサービスを提供し、お客様の目線に立った運営を志して参りたいと思います。 <主な意見と対応> ○大変混雑している歩行浴プールについてのご意見が大変に多くなっています。 ・プールの拡張を。もう一つプールを作ってほしい。 →施設の規模を考えても大変難しいです。平準化を目指して皆様にご案内しておりますのでご理解の程、よろしく願いいたします。 ・プール内や更衣室のマナーについて →現在、常連の方に加え新規の方も大変に多くなっており、皆様にご迷惑をお掛けしております。プール内での歩く際のエチケットや、ジャグジー・サウナ内の禁止行為、更衣室内でのマナーについて掲示を行い、ご理解・ご協力をいただくよう努めております。

●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。	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。	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。	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	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。	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。	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。	A	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				
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	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>	<ul style="list-style-type: none"> ・プール棟の入館者は平成29年度下半期は439人増、年間で1,254人増となり、6年連続で過去最高人数を更新した。多目的ドームの利用人数についても、下半期は576人増、年間で1,269人増となり、利用率も上昇した。施設の規模もあり、プール棟の利用人数をこれ以上に伸ばしていくことは危険も伴い、難しさを感じている。 ・「Googleインドアビュー」や多目的ドームや多目的ルームの予約状況の更新に積極的に取り組んでいる効果もあってか、ホームページのアクセス数の増加も続けており、インドアビューを見てから見学や来館されるお客様がいらっしゃるなど、利用者の増加につながっていると考えている。 ・講座等の参加者は下半期で延べ1,392人となった。バレトン講座などの講師の産休もあったが着実に受講者は増加し定着している。開催回数の関係で単純に比較することは出来ないが、受講者が増えることで来館者増にもつながっていくので、今後も要望に応えながらより良い開催方法を模索していきたい。
<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"> ・プール棟の来館者は現状で限界に近いが、過去最高の来館者数を6年連続で更新することが出来た。引き続きお客様目線のお客様の声に耳を傾けた接客を心がけたい。 ・暖かくなるにつれて来館者は増加する傾向があり、3月中旬以降さらに来館者増が加速することが予想されたため、前回での評価委員の先生方のご意見を踏まえ、下半期は今まで以上に危険がないかを意識し運営するように心掛けた。例えば、巡回回数を増やし、ジャグジーなどで長湯をしている方に声かけを行ったり、具合の悪そうな方はいらっしゃるかなど常に気を配り、快適で安全な施設を目指すよう心掛けた。これに加えて本社での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、危険予知をし、ヒヤリハットなどを水平展開していることで安全な施設運営ができています。今後も、継続していきたい。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・プール棟の利用者は過去最高を更新し続けている。これまで利用者の平準化を図ってきたが、ランニングマシンの順番待ちや、プールのロッカー待ちなど、空いている時間帯がなくなりつつある。これから夏に向けてさらに混雑することが予想されるので、安全を第一に、今後も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"> ・施設運営は、地元在住者の積極的採用、職員の適正配置及び館長の本社研修による運営・危機管理ノウハウを共有化し職員に周知している。また、施設内にとどまらず、施設周辺の定期清掃・降雪時の除雪など地域への貢献を積極的に実施している。 ・施設管理は職員による日常点検の成果により、不具合箇所を早期発見し良好な整備を実施している。また、整備・物品調達等は市内業者に依頼しており地元貢献性は高い。 ・利用者に対する姿勢は、「ご意見箱」の増設によるアンケート集約増に努め、分析により講座の開催時間の調整により受講者増につなげる等、更なる利用者が快適で安全に利用できる環境を促進している。 ・利用者増に伴う混雑が発生しているが、無理のないマナー・ルールを作成し利用者の理解を得て混雑解消に努めている。 ・コスト意識を高く持ち、また環境保全にも本社と提携し積極的に取り組み常に経営の効率化に励んでいる。 ・広報については、自社HPでの本施設の案内(インドアビュー)の内容充実が図られ閲覧者に分かりやすく、体験意識を促進し新規利用者増につながっている。 ・設備の充実を図りトレーニング機器の増設、自主事業の幅広い展開等により利用者増が継続し、収入が大きく伸びている。

●指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・現在の活動を継続的に実施するとともに、民間の類似施設の状況を踏まえながら、当施設のより良いあり方を検討し、効果的な運営を図られたい。
