

平成30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)

	H28 下半期	H29 上半期	H29 下半期	H30 上半期	H30 下半期
稼働日数(単位:日)	151	157	151	157	151
歩行浴プール棟(人数)	22,244	25,774	22,683	26,186	22,976
多目的ドーム(人数)	6,907	8,875	7,483	8,429	7,070
合計(人数)	29,151	34,649	30,166	34,615	30,046
多目的ドーム(平均利用率)	70.42%	75.64%	71.85%	70.49%	64.90%
多目的ルーム(平均利用率)	92.16%	92.89%	90.84%	90.66%	91.50%

●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、運営に必要な人員を適切に配置している。 ③広報ぎふや新聞の折り込みを利用した広報、自社のホームページを積極的に活用し、予約状況の随時更新、イベント情報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、その都度お客様と向き合い、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4台、ステッパー1台、マッサージチェア5台、ストレッチチューブと腹筋台、また、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「バレトんでシェイプアップ」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「体幹トレーニング講座」の開催 ⑥「将棋の会」の開催	①毎週土曜日開催(開催46回、延べ517名参加) ②月2回日曜日開催(開催11回、延べ111名参加) ③毎週火曜日開催(開催42回、延べ551名参加) ④月1回日曜日開催(開催6回、延べ118名参加) ⑤毎週金曜日開催(開催26回、延べ298名参加) ⑥毎月最終水曜日に開催(開催7回、延べ86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(11/19,1/18,3/15)、(10/17)、(11/13)、(2/4)、(12/5)に実施している。 ④毎月規定通り実施している。 ⑤(12/5,3/1)に実施している。 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ている。定期清掃は、清掃の専門知識を有した本社特掃班による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、スタッフは各月ごとにテーマを決め、「清掃クリーンキャンペーン」を行うことにより、美化に努めた。 ・修繕に関しては8件実施。その内、軽微な修繕用材料は施設周辺で購入し、館長をはじめとしたスタッフが迅速に対応している。
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は、滋賀大学教授監修の9種類のマニュアルに基づき行動し、常に最新の情報に改定するよう努めている。 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。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。

●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31日まで利用者アンケートを実施し、講座アンケートも同時に実施した。 ・屋外の多目的ドームにもご意見箱を置くなど、ご意見箱を3つ設置している。 ・期間中、アンケート用紙の設置箇所を受付以外に2か所増やした。
利用者アンケートの実施結果	<p>回答総数141枚(お客様アンケート100部 講座アンケート41部)</p> <p>年齢 13歳～29歳 7人 50歳～69歳 41人 30歳～49歳 21人 70歳以上 72人 合計 141人</p> <p>性別 男性 62人 女性 79人 合計141人</p> <p><主な意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。中でも、スタッフの雰囲気・対応については「やや良い」以上が99%となった。 ・今回、設問に「施設をご利用いただいて、何か良かったことがあれば教えてください」という欄を増やした。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>貴重なお時間の中、アンケートにご協力いただき、大変感謝申し上げます。アットホームな雰囲気づくりを心掛けており、対話の中からもお客様から様々なご意見やアイデアを頂いております。今回、新しい設問に35人のお客様からご回答いただきました。足を止めていただいた上に多くのお客様にご回答いただきましたこと、心より感謝申し上げます。</p> <p><何か良かったことがあれば教えてください></p> <ul style="list-style-type: none"> ○足腰が強くなった。杖なしで歩けるようになった。体調がよくなった。体が軽くなった等喜びの声。 →私たちがいつも申し上げるのは、お客様自身の努力の賜物であるということです。また来なくなる、来やすいような環境を作って皆様をお待ちするよう用意するのが我々の努めだと思います。ありがとうございます。 ○スタッフさんが明るくて通いたくなる施設です！スタッフの対応が良い。他スタッフに対する感謝の声。 →皆様に対してのご質問だったのですが、たくさんのご意見をいただくことができ、運営していてこんなに嬉しいことはありません。この場を借りましてお礼申し上げます。今後いただいた言葉を大切に参ります。 <p><主な意見と対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ●雨の時でも入れるように外の温浴プールに屋根が欲しい。日焼け防止にもなる等。 →現在、プール内が大変込み合っているため、多少の雨の場合でも温浴プールはすぐに中止にしないように指示しております。私どもも、外のプールは憩いの場所として使っていただきたいので、良い方法を模索していきたいと考えております。 ●プールを広く。拡張を。その他プールの狭さ、混雑に対してのご意見。 →私どもは、与えられた器の中で常に皆様が快適にかつ満足していただけるよう施設運営を心掛けております。大きさを変えることは中々難しいですが、ルール作りやご利用の平準化を目指して日々努力をいたしております。比較的空いている曜日や時間帯をご案内しておりますので、どうぞお問い合わせください。

●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)	待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。	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。	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			
				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。	A	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。	S	S	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。	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)	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	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。	S	S	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。	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"> 平成30年度は、歩行浴プール棟の入館者は6年連続で過去最高の人数を更新し、705人増となった。ただし、今年度の増加分は、夏の利用者が多い時期は横這いで、寒い時期の集客が増えたために、達成できた数字となっているので、利用者を増やすための方策としては思惑通りとなった。 多目的ドームの利用人数については、前年度比で859人減となった。小学校のごみ処理場見学後の多目的ドーム利用が全くなかったためもあるが、利用人数とドーム利用率が低下した原因の一つに平日の夕方(17:00～19:00区分)を毎週利用していたスポーツ団体が活動を休止したことが大きい。もともと時間帯の問題なのか、貸切希望や抽選予約が全くなく、競合がなかった区分のため、穴埋めができなかった。 利用率向上を目指して冬季の多目的ドーム利用をしてもらうため、「風除けシート」を施した。今年度は数字には表れなかったが、お客様からは、「風が弱まった」というご意見や「いつもより暖かい」といったご意見を頂いているので、雨はもちろん、屋外でも風と寒さの影響が少ない施設として今後もアピールできればと思っている。
<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"> 今期も少しでも多くのお客様に利用していただけるよう心掛けた結果、寒い時期の来館者を増やすことで上積みが出来た。 「混雑によって利用を諦める方が出たり、また、安全性・快適性が損なわれたりすることがないよう、効率的な施設運営を」という前のご意見から、早速「プール混雑状況」を毎週更新し、さらに、「駐車場混雑状況」をホームページ掲載した。下半期の寒い時期であるが、今回、お客様からはプールが混雑しているからということや駐車場の問題から利用をあきらめたという声は聞かれなかった。この問題の解決に、岐阜市による駐車場増設も一因となっていると感じており、たいへん感謝している。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> 歩行浴プール棟の利用者は過去最高を更新し続けているが、常にお客様が快適に安全性や快適性を常に念頭に置き、岐阜市と連携しながら運営していきたい。 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まいります。

●所管課の意見

<p>多目的ルームのある歩行浴プール棟の利用者数が前年度下半期比で約1.3%増えている。これは趣向をこらした自主事業である各講座の開催に加え、プールや駐車場の混雑状況をホームページで公開することにより集客時期の平準化が図られた成果と考えられる。引き続き、利用者確保に尽力されたい。</p> <p>多目的ドームの利用率が減少しており、平日の夕方における定期利用団体の活動休止が要因のひとつにあるものの、積極的な各種広報活動の展開等により今後の新規利用者の確保に期待する。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

<p>・収支状況の改善のため、高齢者の利用が増える中で、収入増を図れるよう減免とならない「高齢者」向けの自主事業を増やした方が良い。</p>
--