

令和元年度 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～令和4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)	23,919,444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)

	H29 下半期	H30 上半期	H30 下半期	R1 上半期	R1 下半期
稼働日数(単位:日)	151	157	151	157	126
歩行浴プール棟(人数)	22,683	26,186	22,976	25,391	18,123
多目的ドーム(人数)	7,483	8,429	7,070	7,885	5,824
合計(人数)	30,166	34,615	30,046	33,276	23,947
多目的ドーム(平均利用率)	71.85%	70.49%	64.90%	69.06%	63.36%
多目的ルーム(平均利用率)	90.84%	90.66%	91.50%	88.43%	86.77%

●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、講座の開講情報、休館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、ルール決めや各施設のご利用の手引きを作成し、配布を行うなど真摯に対応している。 ⑤今年度に更新されたトレーニング機器を含め、修理・保守点検をこまめに行い、快適にご利用いただけるように努めている。
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「体幹トレーニング講座」の開催 ⑤「将棋の会」の開催	①毎週土曜日開催(開催36回、延べ431名参加) ②月2回日曜日開催(開催10回、延べ111名参加) ③毎週火曜日開催(開催33回、延べ478名参加) ④毎週金曜日開催(開催21回、延べ212名参加) ⑤毎月最終水曜日に開催(開催6回、延べ67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(11/15,1/17,3/13)、(10/16)、(11/21)、(2/3)、(12/3)に実施している。 ④毎月規定通り実施している。 ⑤(12/1,3/1)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ポリッシャーを用いた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、美化に努めている。 ・修繕に関しては4件実施。その他、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訂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	・3月1日から3月31日まで臨時休館となったため、利用者アンケート実施が不可能となった。 ・期間外はご意見箱を3か所に設置しているが、今期は投函がなかった。
利用者アンケートの実施結果	毎年、同じ時期にモニタリングを行っている。 モニタリング期間については、下半期が終了する3月(1日～31日)にお客様から100部集め、集まり次第終了としている。 講座アンケートも任意でお願いしているが、出来るだけ多くのお客様にご協力いただけるように努めている。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	当施設は、アットホームな雰囲気づくりを心掛けており、普段よ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。 休館中もお電話で、私どもをご心配いただける声や、開館を待ち望む声を多数いただいております。収束を願いつつ、いつでもお迎えできるように準備を致しております。 皆様とまた元気にお会いできる日を、心待ちにいたしております。

●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。	S	S	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					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	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。	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。	A	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	A	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。	A	A	A	
		区分評価					S
区分	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	A	A	
		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。	A	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。	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。	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、障がい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>	<p>・昨年まで続いていた、歩行浴プール棟の過去最高人数の更新は6年連続で止まった。2/17から行われた歩行浴プール槽内及びウッドデッキの改修工事に加え、3月の臨時休館が重なったため減少したが、2/15までの来館者数で見ると、過去2番目に多い数字だったため、まずまずの数字で終わっていたのではないかと考える。</p> <p>・リフレ芥見の紹介記事をフリーペーパーに載せて、歩行浴プールや多目的ドームなどのPR及び歩行浴プールの改修を告知した。1月末から見学者や問い合わせが非常に増えた。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>・高齢の方のご利用が増え続ける中で、お客様の声を受け、下半期は将棋の会の参加費を少し値下げした。手作りで将棋の駒を置く台も作成し、更に充実させた。今後も高齢の方向けのイベントを行う際は、値段の設定を熟慮した方がいいことが分かった。</p> <p>・多目的ドームの利用率について、定期的に変更される団体が抜けてから低下した状態が続く中で、誌面で施設を紹介したり、冬季の風除けを今期も設置するなどした。3月は多目的ドーム・多目的ルームはすべてキャンセルとなり、今後の見通しも立っておりませんが、お客様が離れていかないように、懇切丁寧にお電話にてご説明・ご案内をさせていただき、対応いたしております。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>・リフレ芥見の利用者の中でも、数字を見てみると70歳以上の方が毎年約2000人ずつ増加している。皆様の健康づくりに貢献できるように、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まいります。</p>

●所管課の意見

今期の施設利用者数増減は、歩行浴プールの改修に伴う利用制限ならびに新型コロナウイルス感染拡大防止のため施設を休館する前までの前年度同期に比べて歩行浴プール棟が210人増、多目的ドームが47人増で、増加率はそれぞれ1.2%、0.8%で依然と利用者が増加傾向にある。

また、歩行浴プール棟の70歳以上の利用者数は9,981人と過去最高となっており、健康増進施設として役割を充分果たしているものとする。

自主事業は、3月を休館したことにより受講者は結果的に減少したが、通常開催できたことと前年度を更に上回ることが想定できる。これは積極的な広報活動の展開による新規利用者増と、多様な意見集約により回数・時間帯・講座内容を充実させ利用者の満足度を継続して向上させた成果であり高く評価できる。

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、国からの要請で岐阜市として臨時休館ならびに休館期間の随時延長の決定の都度、自社のHPにより休館期間及び休館期間における暫定対応をリアルタイムに発信することができた。

●指定管理者評価委員会の意見

・リフレ芥見は、今の健康的なニーズに合ったプログラムを行っており、効果性の観点からも評価できる。

・今後は、男性の健康増進につながるプログラムを考えてほしい。

・コロナ以降の運営を継続するためにも、今後どうするかを現場の方でも岐阜市と一緒に考えていただきたい。

・特に上半期は大変だと思われることから、市において対策をとっていただきたい。

・開館にあたり、しっかりとコロナ対策を作成・実行することが、お客様の安心・安全につながることから、市と一緒に進めてほしい。