

令和4年度 上半期 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	令和4年4月1日～令和9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)	26,400,000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)

	R2上半期	R2下半期	R3上半期	R3下半期	R4上半期
稼働日数(単位:日)	104	150	97	151	158
歩行浴プール棟(人数)	8,296	9,807	9,024	13,862	15,852
多目的ドーム(人数)	5,187	6,888	4,874	6,126	7,963
合計(人数)	13,483	16,695	13,898	19,988	23,815
多目的ドーム(平均利用率)	65.38%	60.44%	69.38%	65.25%	69.21%
多目的ルーム(平均利用率)	68.47%	76.56%	79.53%	82.55%	85.19%

●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、台風など災害時の営業状況や休館日の案内などを行っている。 ④コロナウイルス対策として人数制限や時間制限を設けており、利用者に対し、トレーニングルーム利用やプール内のルールなどの周知を行っている。 ⑤トレーニングルームは予約制・時間制限を設けて再開しているが、工業用扇風機やパーティション、ペーパータオルやアルコールスプレーを各所ごとに設置し万全な新型コロナウイルス対策を行っている。なお、腹筋台を1台新調した。
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48回、延べ364名参加) ②月2回日曜日開催(開催11回、延べ80名参加) ③毎週火曜日開催(開催48回、延べ435名参加) ④毎週金曜日開催(開催27回、延べ148名参加) ⑤の将棋については長時間にわたり多人数・近距離で対峙する密の状態となるために中止している。

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(5/12,7/8,9/9)、(5/9)、(5/19)、(6/20)、(6/23)に実施している。 ④毎月規定通り実施している。 ⑤(6/2,9/1)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	・日常清掃や休館日に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、環境にやさしい強アルカリイオン水を利用している。定期清掃は清掃の専門知識を有した本社特掃班による清掃などを行っている。また、スタッフは毎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、施設内外の美化に努めた。 ・修繕に関しては、軽微な修繕用材料は施設周辺で購入し、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	・9月1日から9月30日まで利用者アンケート及び講座アンケートを実施。この期間、同時にGoogleフォームを用いたアンケート回収も同時に行い、幅広くご意見を集約できるよう心掛けた。
利用者アンケートの実施結果	回答総数(お客様アンケート57、講座アンケート24) 年齢 13歳～29歳 1人 50歳～69歳 41人 30歳～49歳 10人 70歳以上 29人 合計 81人 性別 男性 32人 女性 49人 合計81人 <主な意見> 【各種講座について】 ・講座をなくさないでください。 ・毎週バレットンを楽しみにしています。これからも継続して開催をお願いします！ ・いつも楽しく来させて頂いております。館長さんをはじめスタッフの皆様、有難うございます！ ・ヨガ大好き 先生が素晴らしい 【スタッフについて】 ・館長さんはじめ、皆さんの対応・サービスが他の施設より優れて好感が持て、気持ちよく使用させていただいています。ありがとうございます。 ・スタッフの対応が良好である ・スタッフの皆様いつも感謝しています。 【コロナ禍での運営について】 ・そろそろ サウナ室を 利用したい ・早期にマッサージ機の利用開始をお願いします ・トレーニングルームは機械もロッカーも余裕がある。収容人数を増やしてはどうか？ ・会話したり、おしゃべりする事も大事なリハビリテーションです。コロナ以前の雰囲気の良いリフレに戻りたい。 ・プールの貼り紙が苦痛、歩行プールでマスクなしで話をしている高齢者がいて気になる等様々なご意見

利用者からの要望・苦情と対応・改善	<p>○スタッフや講座についてのご意見について →いただいたお言葉を大切に、良いものは継続し、悪いものは改善していけるように努めてまいります。 <主な意見と対応> ●トレーニングルームの収容人数変更や、サウナ、マッサージ機の利用再開について →今後の状況によりますが、慎重に協議を行い、感染防止対策を講じて再開に向け検討してまいります。 ●プール内の貼り紙が苦痛、会話したりおしゃべりしたり、マスク無しで会話している方への対応 →換気や消毒も行ってありますが、様々な方向からご意見をいただきます。憩いの場と健康増進の場の提供を両立させるため、皆様のご協力が必要です。歩行中は会話をお控えいただき、お話しする際はジャグジーや温浴プールをご利用いただいて、その際、大声はお控えいただくようお願いしております。</p>
-------------------	--

●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。	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。	A	A	A
		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					A	
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
		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

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	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				

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	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	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。	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					A	

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。	S	S	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"> ・上半期は昨年度に引き続き、各施設人数制限や時間制限等ある中ではあるが、withコロナで運営を行い、来館者増を図った。営業日の日数で単純に比較するのは難しいが、昨年と比較すると歩行浴プール棟利用者数は6,828名増、多目的ドーム利用者は3,089名増となり、少しずつではあるが収入面でも回復できた。 ・都度岐阜市と連携し、安全かつ安心できる施設運営を目指して作成している当館独自の新型コロナウイルス対応ガイドラインは改定を重ねて第10版となっている。アルコール消毒の徹底をするなど、感染防止対策を講じた結果、当施設利用者及びスタッフから感染者を出すことなく、運営することができた。
<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"> ・コロナの収束が見えない中で、利用者全体に占める70歳以上の方の割合が64%と、高齢化が進んでおり、今後も増加していくと考えられるため、高齢な方が多いことを念頭に置いてコロナ対策含めた運営を行っている。 ・お客様のご利用居住地域を分析したところ、岐阜市東部地区の方が岐阜市全体の11%であることがわかった。岐阜市の実際の人口比率から比較すると、岐阜市東部地区の方は岐阜市全体の2%となっているため、数字を基に見てみると地域の方に多くご利用いただいていることが分かり、地域の方の健康増進と憩いの場の提供ができていると考えている。 ・「岐阜市リフレ芥見新型コロナウイルス対応ガイドライン(第10版)」を基に、お客様の安全・安心につなげた。細やかな換気や消毒など、感染対策を行うことで安心・安全な施設運営を行うことができた。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナウイルス対策として、引き続き制限が設けられているが、利用者は少しずつ右肩上がりに増加し、以前の賑わいが戻ってきている。今後も、少しずつでもご利用していただけるよう、まずはお客様への安全性を念頭に置き、施設の老朽化も進んでいるため、岐阜市と密に連携しながら運営していきたい。 ・今後も新型コロナウイルス感染症を当施設から出さないように気を緩めずに対策をしていきたい。

●所管課の意見

施設独自の新型コロナウイルス対応ガイドラインの適切な感染防止対策のもとで施設が運営されており、安全安心で居心地の良い魅力あるサービスを提供できている。

マニュアル等も随時改定し、スタッフに周知されており、来館者からのスタッフに対する評価も高い。新型コロナウイルス対応ガイドラインも改定の要否や運用の切替等については適宜所管課へ相談があり、「withコロナ」を踏まえた感染防止対策への意識の高さを伺うことができる。

今後も地元住民、利用者に親しまれる健康増進施設として運営を継続されることを期待する。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・高齢者の利用が多い施設なので、ホームページでの広報に加え、広報ぎふでの情報発信が必要である。
- ・規制の緩和について、県や市の考え方を待つのではなく、積極的に施設の側から規制を緩和していくことや、その際の広報の実施方法を検討してほしい。
- ・高齢者や地元の方の雇用に加え、障がい者の雇用も行うべきである。
- ・一般的なマニュアルも必要ではあるが、施設に応じた個別のマニュアルを作成し、マニュアルを生きた状態に保つことが必要である。