

平成29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	岐阜市余熱利用施設(プラザ掛洞)	所管課	掛洞プラント
所在地	岐阜市奥1丁目104番地		
指定管理者名	株式会社 技研サービス		
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)	44,200,000円		
施設の設置目的	市民の健康と福祉の増進を図るとともに、廃棄物処理の過程で発生する余熱を利用してリサイクル意識の高揚及びごみ処理施設に対する市民の広い理解を得るため。		
施設概要	25mプール1面、子供プール1面、スライダー1基、浴室(男、女各1室)、会議室2室		

●利用状況(利用者数)

(単位:人)

	H27上半期	H27下半期	H28上半期	H28下半期	H29上半期
稼働日数(単位:日)	164	139	163	143	163
温水プール	34,164	14,935	33,112	14,796	29,628
浴場	20,174	16,546	20,367	19,160	21,421
その他					
延べ合計	54,338	31,481	53,479	33,956	51,049

●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	①条例に基づいた適正な営業の実施 ②事務所、設備、プール監視各々に必要な有資格者及び人数を適正に配置 ③広報ぎふ掲載3回、ホームページとブログの随時更新、ぎふチャンネルでの広報(7月14日)、無料情報誌咲楽10月号(9月発行)掲載、館内掲示、地元地区への説明会など積極的な情報を提供し周知している。 ④投書箱の常時設置と9月5日から18日までのアンケート調査による利用者ニーズの把握と活用。また、苦情やトラブルについては全員が情報を共有のうえ、責任者が前面で対応。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施 ①プール利用教室 ②パソコン教室 ③各種健康体操教室 ④季節事業 ⑤その他	①アクアビクス 計53回180人・子供水泳 計36回122人 無料水泳レッスン 計40回370人 ②パソコン教室52回13人 いけばな教室9回10人 ③フラダンス 計28回38人・いきいきリフレッシュ体操計14回9人 ④しょうぶ風呂5月3・4・5日・子供の日プレゼント5月3・4・5日・母の日プレゼント5月7日・バラ風呂5月27・28日・どくだみ薬草風呂6月17・18日・父の日プレゼント6月18日・七夕祭り7月1日～7日 ⑤プラザ落語寄席6月17日・夏休み親子けん玉体験7月22日・ギャラリー展示:本巣支援学校作品展(6月)・絵画展(7月)・卓球台の有料貸出(8月～)
施設管理	①日常・定期清掃業務 ②プール監視業務 ③エレベーター保守点検業務 ④浄化槽点検清掃業務 ⑤各種電気設備点検業務 ⑥ボイラー点検業務 ⑦スライダー建築物、建築設備点検業務 ⑧水質検査	①フロア、トイレ、風呂、プール、駐車場等は毎日清掃実施。庭園・花壇等の草刈及び整備。プール・浴場水抜き清掃の実施 ②人員の適正配置による監視実施(普通救命講習受講) ③毎月1回 ④毎月2回点検 ⑤保安点検2ヶ月に1回 ⑥12月点検実施予定 ⑦スライダー7月20日点検実施 建築物点検7月24日実施 ⑧毎月1回
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	①都度発生する故障への迅速な対応実施 ・ボイラー蒸気漏れ修繕・消防設備修繕・女子浴槽ろ過タンクエア抜き弁修繕・男子浴場出入口ドア修繕・浄化槽ポンプ交換・プールスライダー修繕・給水ポンプ交換・テレビ修繕・機械室電気工事(LED)・女子浴場排煙装置修繕・プールスライダー踊場周辺塗装・プール女子更衣室洗面所水栓修繕・女子プールトンネルシャワー修繕・ボイラー水漏れ修繕・プールトンネルシャワー弁交換修繕等 ②設備の経年劣化や老朽化による日常的な軽微修繕は社内のスタッフで迅速に対応。

<p>危機管理・法令遵守</p>	<p>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各種対応マニュアル作成、訓練の実施</p>	<p>①個人情報保護に関する研修を踏まえて法律にもとづいて適正に対処している。 ②・職員及びプール監視員全員が普通救命講習を受講 ・応急手当協力事業所へ登録(岐阜市消防本部) ③関係法令は遵守 ④事故対応、火災対応、地震対応、不審者対応、緊急休業対応のマニュアルの設置 プール衛生管理者講習会(5月18・19日)・救急法基礎講習・水上安全法救助員Ⅰ養成講習会(6月11・18・25日7月2日)・普通救命講習(4月～9月随時)・スポーツ施設(水泳プール)安全管理講習会(6月7日)・プール水上救助訓練(7月8日)・業務についての職員研修会(9月26日)</p>
------------------	--	---

●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>調査期間 平成29年9月5日～9月18日 調査対象 施設利用者 調査方法 記入投書 回答総数 138名</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>○利用頻度 週1回程度(52.2%) 月1回程度(12.3%) 年数回程度(10.9%) 週3～4回程度(8.7%) 初めて(8.0%) ほぼ毎日(6.5%) 無回答(1.4%) ○施設を知った媒体 広報ぎふ(30.3%) 知人(26.8%) HP・ブログ(19.0%) 情報誌(1.4%) その他(11.9%) 無回答(10.6%) ○施設の満足度 非常に良い・良い(90.6%) 普通(7.2%) 無回答(2.2%) ○スタッフの満足度 非常に良い・良い(89.9%) 普通(8.7%) 無回答(1.4%) ○教室を知った媒体 広報ぎふ(42.9%) 知人(19.0%) ホームページ(9.5%) 継続(16.7%) 掲示物(9.5%) 無回答(2.4%) ○教室受講講座 子供水泳(水)(52.3%) 子供水泳(金)(42.9%) パソコン(2.4%) 無回答(2.4%) ○教室の感想 非常に良い・良い(95.2%) 普通(4.8%) ○来館地区 岐阜市(52.2%) 山県市(13.8%) 本巣市(12.3%) その他(10.9%) 無回答(10.9%) ※岐阜市内訳 北部地区(70.8%) 中部地区(2.8%) 南部地区(6.9%) 未記入(19.4%) ○性別 男性(23.2%) 女性(71.7%) 無回答(5.1%) ○年齢層 ～18歳(8.0%) 19歳～29歳(0%) 30歳～49歳(42.0%) 50～69歳(17.4%) 70歳以上(18.1%) 無回答(14.5%) ○職業 主婦(32.6%) 会社員(6.5%) 学生(6.5%) 自営業(4.3%) その他(39.9%) 無回答(10.1%)</p> <p>・施設を知った媒体で最も多いのが広報ぎふ、次いで知人からの口コミとなります。広報ぎふには各種教室やイベント情報を随時掲載しており、それをきっかけに来館されている方が多いことから今後も継続して活用していきます。 ・来館地区は市内が半数を占めますが、施設の立地面から近隣の山県市、本巣市からお越しの方も多くみえるため、市外エリアへの広報について検討します。 ・利用者の年齢層は中高年代が最も多く、高齢化の傾向はこの10年で年々進んでいるため、子ども向けの企画を増やして若い子育て世代の利用促進を図ります。</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>◆ご感想 【当施設をご利用になった満足度】 ・いつも清潔ですぐ女性の方々が気遣ってくれます。 ・お湯が多くてきれい。 ・アットホームでスタッフの皆さんが良い。 【当施設のスタッフの対応について】 ・話しかけやすく安心できます。お願いごとに真摯に対応してくれる。 ・いつも温かく迎えてくださりほっとしてやる気ができます。 ・子供に優しく声掛けをしてくれる。 【浴場施設や季節イベント(ばら・ゆず風呂等)について】 ・浴場が清潔でいい。 ・季節感と安らぎでとても良い。 【プール施設や監視員について】 ・監視員が常時いて安心。 ・施設の管理も監視員さんもしっかりされている。 ・細かいところまでよく見ていてくれるので皆さん安心して利用出来ていると思います。 ・日常会話も弾み気軽に挨拶していただける。 ・とても丁寧で優しい。 ・皆さん笑顔で若々しくていいです。 ・ロープがありレーンも広いのでありがたい。 【教室について】 ・毎回楽しく参加しています。 ・値段の割に内容が良い。 ・非常に親切にご指導いただき、子供も楽しく参加している。 ◆ご意見と回答 ○プールでのルールやお風呂でのマナーを守るように指導して欲しい。 ⇒プール監視及び風呂巡回の際に気を配るよう再度徹底します。 ○ポディソープなどの自動販売機があると良い。 ⇒受付にて石鹸・シャンプー類の販売を行っていますのでご利用ください。 ○全体的に老朽化が進んでいる。 ⇒順次、施設の改修、修繕を進めています。</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を行っているか。	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				
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。	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	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				
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。	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。	S	S	S
		区分評価				

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
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)	安全確保のため、施設・設備の点検を適切に実施しているか。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	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、障害者等の雇用	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。	S	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>	<p>「健康と文化の発信地プラザ掛洞」をテーマに、利用者増加への取組みを実施しました。</p> <p>①各種イベント等の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> * 毎年恒例の「プラザ落語寄席」を開催して、前年より30%増の101名の観覧がありました。(6月17日) * 「夏休み親子けん玉体験教室」(7月22日)を夏休み企画として開催しました。親子での参加者17名に楽しんで頂きました。 * 季節イベントとして、「しょうぶ風呂」「バラ風呂」「どくだみ風呂」、子どもの日に幼児、児童を対象の「お楽しみ抽選会」、母の日に粗品を進呈しました。 <p>②施設の広報活動、利用者サービス向上を図る取組みについて</p> <ul style="list-style-type: none"> * 施設ホームページとブログ、市広報や各種ネット・雑誌媒体、当社の他の指定管理施設において施設案内とイベント・教室案内を行いました。 * ぎふチャンラジオ番組「岐阜市！元気インフォメーション」において施設PRを行いました。(7月14日放送) * 岐阜市咲楽10月号「岐阜が誇りたい特産物、技術・産業のコーナー」にて当施設の紹介記事が掲載されました。 * 洋会議室で「卓球台の有料貸出」(1台60分200円)を8月から導入しました。レクリエーション体験として幅広い年代層への施設PRとサービス向上に取り組みました。 * 毎月第3日曜の「家庭の日」に「ぎふっこカード」(岐阜県子育て家庭応援キャンペーン事業)をご提示頂いた方に粗品を進呈、子育て世代への施設PRとサービス向上に取り組みました。 * 施設の空部屋を活用した授乳室を継続開設して、子育て世代がより利用しやすい環境づくりに取り組みました。 * ロビースペースを活用した「プラザ掛洞ギャラリー」の展示を継続開設しました。※「本巣特別支援学校生徒作品展」(6月)「絵画展」(7月) <p>③施設安全管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> * プール内スライダーの踊り場さびの塗裝修繕などの補修工事を適宜実施して、利用者が安心して利用できる施設管理を行いました。 * 各種研修を受講して職員の危機管理意識向上に取り組みました。
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>◆アンケート実施に当たっては、内容の分析と結果を踏まえて施策に反映させるなど有効活用すること 利用者の高齢化が年々進んでいることから、若い世代の利用促進を図ります。施設PRとサービス向上策として、岐阜県子育て家庭応援キャンペーン事業への参加や、親子で楽しめる卓球台有料貸出事業を新たに行いました。その他、夏休み企画として「親子けん玉体験教室」の開催、授乳室の継続設置やお子様向けのお楽しみ抽選会など随時行っています。</p>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・岐阜県子育て家庭応援キャンペーン事業へ継続参加して、子育て世代への施設PRを行います。 ・10月に「プラザ掛洞体験フェア」を開催します。お子様向けのイベントや定期教室の無料体験会などを行い利用者の発掘に努めます。 ・11月に「秋の演芸会」を開催します。出演は施設利用者の有志の方々に楽器演奏など各種演芸を披露して頂きます。 ・お子様向けイベントとして「クリスマス抽選会」や「あひる風呂」などのイベントを開催します。

●所管課の意見

<p>・前年度上半期と比較して、利用者数・利用料金とも減少している。昨年12月の身障者利用施設「友愛プール」開館により身障者団体の利用が移行したことが原因の一つと推測される。今後は、プール利用者が減少する冬期を含めた集客への工夫が求められる。</p> <p>・浴場の利用者を増やすため、好評であった各種風呂イベントを継続して行い、集客に努めている。</p> <p>・各種好評な教室等の事業の継続や「卓球台有料貸出」新規事業を開催し、利用者サービスを行っている。今後は利用者分析を行い、利用者増に繋げることを期待する。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

<p>・部活動のニーズにあわせた午後の貸切使用について検討するなど、若い世代の利用促進へ向けた自主事業の工夫を期待する。</p>
--