

平成28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24年4月1日～平成29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)	46,080,000		
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)

	H26上半期	H26下半期	H27上半期	H27下半期	H28上半期
稼働日数(単位:日)	163	150	164	139	163
温水プール	34,331	16,479	34,164	14,935	33,112
浴場	19,513	18,467	20,174	16,546	20,367
その他					
延べ合計	53,844	34,946	54,338	31,481	53,479

●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、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1日から14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55回190人・子供水泳 計37回158人 無料水泳レッスン 計40回370人・無料水中ウォーキングレッスン 計32回407人 ②パソコン教室52回 計57人 いけばな教室9回10名 ③フラダンス 計14回40人・わくわく椅子体操 計15回17人 ④しょうぶ風呂5月4・5日・子供の日プレゼント5月5日・母の日プレゼント5月8日・バラ風呂5月28・29日・どくだみ薬草風呂6月18、19日・七夕祭り7月1日～7日 ⑤プラザ落語寄席6月18日・夏休み親子けん玉体験7月30日・ギャラリー展示:本巣支援学校作品展(6月)・能面展(9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12日点検実施 建築物点検7月29日実施 ⑧毎月1回

区分	確認事項	履行状況
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 ・プール内壁面修繕・正面玄関自動ドア修繕・浴槽水漏れ修繕・回転灯修繕・プール女子更衣室ドア修繕・浴場脱衣室ファンコイル修繕・浴場タイル一部張替・幼児プール周辺コーキング・浴場蛇口修繕等 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。
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各種対応マニュアル作成、訓練の実施	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整備 赤十字水上安全法救助員資格継続研修会(6月5日)スポーツ施設(水泳プール)等安全講習会(6月13日)・プール救助訓練(7月10日)・普通救命講習(4月～9月随時)・上級救命講習(9月11日)。職員待遇等の研修会(7月26日)

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	調査期間 平成28年9月1日～9月14日 調査対象 施設利用者 調査方法 記入投書 回答総数 130名
利用者アンケートの実施結果	<p>○利用頻度 週1回程度(37.0%) 年数回程度(16.2%) 初めて(8.3%) 月1回程度(16.2%) 週3回程度(9.2%) ほぼ毎日(13.1%)</p> <p>○施設を知った媒体 知人(42.1%) 広報ぎふ(17.4%) HP・ブログ(21.7%) その他(13.0%) 情報誌(5.1%) 館内掲示(0%)</p> <p>○施設の満足度 非常に良い・良い(89.3%) 普通(6.9%) 無回答(1.5%)</p> <p>○スタッフの満足度 非常に良い・良い(92.3%) 普通(5.4%) 無回答(2.3%)</p> <p>○教室を知った媒体 広報ぎふ(44.5%) ホームページ(33.3%) 継続(22.2%)</p> <p>○教室受講目的 健康(50.0%) 美容(35.7%) 趣味(14.3%)</p> <p>○教室の感想 非常に良い・良い(100.0%)</p> <p>○来館地区 岐阜市(70.0%) 本巣市(13.1%) 山県市(10.7%) その他(3.1%) 無回答(3.1%) ※岐阜市内訳 北部地区(75.8%) 中部地区(8.8%) 南部地区(5.5%) 未記入(9.9%)</p> <p>○性別 男性(33.1%) 女性(65.4%) 無回答(1.5%)</p> <p>○年齢層 50～69歳(37.7%) 30～49歳(29.2%) 70歳以上(16.9%) ～18歳(4.7%) 19～29歳(3.8%) 無回答(7.7%)</p> <p>○職業 主婦(36.9%) その他(14.6%) 会社員(16.2%) 学生(13.1%) 自営業(9.2%) 無回答(10.0%)</p>
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<p>◆ご感想 プール施設について ・スロープが有り入りやすい、特に足の悪い者には利用しやすい。 ・清潔感がある 浴場施設について ・清潔で良い。 ・イベントについて季節感と安らぎでとても良い。これからも続けてください。 <その他> ・マッサージ器・本などありゆっくりできる。 ・いつも清潔でスタッフの気遣いがあり、アットホームで良い。 ・古い施設なりに整然として清潔感がある。 ・座敷でゆっくりできる。 ・便利です。時間帯が余裕です。利用料が安い。 <スタッフ対応について> ・いつも笑顔をみせてくれる。 ・気配りがあり、親切です。 ・清潔感があり問題無しの対応です。 ・障がい者にいつも親切で良い。 ・監視員の指導が行き届いているのでプール利用者のマナーが大変良い。 ・体調を気遣ってくれたり、歩き方・ストレッチの方法等優しく教えてもらえる。 <教室について> ・毎日楽しく参加しています。 ・先生も面白くフレンドリーです。 ・金額が安くありがたい。しかも少人数のグループ指導ありがたい。 ・子供のレベルに合わせて指導してもらえ子供も無理せず出来る。</p> <p>◆ご意見と回答 ●プールサイドに湯船をつけてほしい。 ⇒市と協議させていただきます。 ●全体的に老朽化がみられる。良い施設なのでリニューアルをお願いしたい。 ⇒利用者に安心快適にご利用頂けるよう、施設の改修、修繕を順次実施しております。</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。	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。	S	S	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。	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	
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。	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	

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	C
		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	B
		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 * 毎年恒例となった「プラザ落語寄席」を開催、前年並みの77名の観覧がありました。(6月18日) * 「夏休み親子けん玉体験教室」(7月30日)をお子様向けの夏休み企画として開催しました。また募集媒体として地域フリーペーパー「咲楽8月号」に案内を掲載しました。 * 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」や、お子様向けの「お楽しみ抽選会」を子どもの日に開催しました。</p> <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 * 岐阜市咲楽6月号内「わがまち図鑑 まちあるきMAP ～板屋川界隈」にて当施設の紹介記事が掲載されました。 * 岐阜市咲楽8月号内「発見！咲楽人ストリート」に当施設の紹介記事が掲載されました。 * 岐阜新聞でギャラリー展示「能面展」(9月)の紹介記事が掲載されました。 * ロビースペースを活用した「プラザ掛洞ギャラリー」の展示を実施しました。※「本巣特別支援学校生徒作品展」(6月)「能面展」(9月) * 洋会議室を利用した授乳室を継続開設して、利用者サービスの向上を図りました。 * 男女浴室内に風呂用品置き場を設置して利用者サービスの向上を図りました。</p> <p>⑤施設安全管理について * プール内壁面の緊急塗装及び換気口のコーキング補修工事を実施しました。(4月) * 男子浴室内の床タイルの不陸が日常点検の中で確認されたため、タイル張替え工事を実施しました。(9月) * 幼児プールのコーキング劣化に伴いコーキング張替えを実施しました(9月) * 岐阜市消防本部に応急手当協力事業所として当施設を登録しました。(9月)</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>◆危機管理に関して、施設の常駐責任者間での情報共有方法について、迅速性や頻度などを改善してほしい。 ※7月6日に弊社指定管理施設責任者会議を開催して、施設間の情報共有の推進に努めました。また随時本社から、危機管理に関する情報提供を行い、事故の未然防止に努めています。</p> <p>◆評価作業の円滑化の為に、報告書に具体的な事例を記載するなど工夫をしてほしい。 ※利用者サービス向上の取組みに関する報告書を追加工成しました。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>①10月に「プラザ掛洞体験フェア」を開催します。定期教室の無料体験を主に新規利用者の発掘に努めます。 ②11月に「ノルディックウォーキング教室」の開催を予定しています。自然豊かな施設周辺をノルディックポールを使ってウォーキングして頂き、利用者の健康促進を図ります。 ③お子様向けイベントとして「プラザ掛洞体験フェア」内において「あひる風呂」イベントを新規に開催します。 ④昨年度開催して好評であった「親子飾り巻き寿司教室」について年明けの開催を検討しています。</p>

●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。 ・新規講座を開講した9月は利用増となったが、5月及び集客期の8月において大幅な利用者減となり、上半期実績の低調の原因となった。 ・浴場の利用者を増やすため、従来の各種風呂イベントを行い集客に努め、好評を得ている。プール利用者が減少する冬期においても各種イベントを開催し、集客に努めること。 ・自主点検による早期発見で、プール壁面、男子浴場タイル、幼児プールコーキングの修繕を行い、安全対策を図った。また、授乳室設置や風呂用品置き場設置による利便性向上を図った。 ・応急手当協力事業所登録し、安心・安全に利用できる施設PRを実施した。</p>

●指定管理者評価委員会の意見

<p>・責任者間で安全管理に関する情報を共有するだけでなく、現場の職員とも情報共有を行い、現場からの自発的な改善を促すことを期待する。</p> <p>・アンケートの要望に応えた対応はしているものの、その内容に関する考察、分析が行われていない。前年度のアンケート結果と比較するなどして、報告書に考察、分析を記載するとともに、利用者増、サービスの質の向上のための方策に結び付けて欲しい。</p> <p>・飛び石連休により利用者減があらかじめ予測されているのであれば、事前にイベントを設定するなどの対策をとるべきである。</p> <p>・イベントを開催して終わりとするのではなく、PDCAサイクルをもって改善する形での報告を期待する。</p> <p>・週20時間以上の勤務が常態化している職員が見受けられる。該当職員の雇用保険加入に関して、市からの指導を求めるとともに、指定管理者に対しては、今後の雇用管理の充実を要請する。</p>
