

平成26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)	44,228,571		
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)

	H24下半期	H25上半期	H25下半期	H26上半期	H26下半期
稼働日数(単位:日)	149	162	150	163	150
温水プール	13754	34512	15167	34331	16479
浴場	18652	19124	17441	19513	18467
その他					
延べ合計	32406	53636	32608	53844	34946

●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5回、ホームページとブログの随時更新、館内掲示、新聞折込みチラシ5000部、岐阜放送出演、地元地区への説明会など積極的に情報を提供し周知している。 ④投書箱の常時設置と2月1日から3月8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アクアピクス計83回144人、子供水泳計43回130人 無料水泳レッスン計76回453人、無料水中ウォーキングレッスン計43回445人 ②パソコン教室計46回83人 ③マドレポニータバランスボール計3回5人、フラダンス計22回34人、サーキットチェア計22回10人、ノルディックウォーキング1回9人 ④ひのき風呂10月18～19日、ゆず風呂12月13～14日、お楽しみクリスマス抽選会12月21日、よもぎ風呂3月14～15日 ⑤プラザ体験フェア10月19日、プラザ懐メロのタベ11月15日、スタンブラリー11月18日～2月28日、親子で楽しむ飾り巻き寿司3月21日
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 ⑦スライダー7月7日点検実施 建築物点検9月30日点検実施 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 ・非常用照明設備修繕、ウォータースライダーポンプチャッキ弁修繕、プール更衣室及び倉庫電気修繕、プール更衣室換気設備更新、事務所空調室外機修繕、プール監視カメラ更新(岐阜市)、外壁等修繕(岐阜市)、券売機更新(岐阜市) 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	①7月に実施した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、地震や防火訓練の実施による非常時の対応訓練の実施 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 防火訓練(10月25日)、地震防災訓練(11月5日)、設備要員研修(12月5日)、普通救命講習(2月22日)の実施

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	調査期間 平成27年2月1日～3月8日 調査対象 施設利用者 調査方法 記入投書 回答総数 222名
利用者アンケートの実施結果	<p>○利用頻度 週1回程度(53.6%) 週3回程度(14.4%) 月1回程度(14.0%) 毎日(5.4%) 初めて(5.0%)</p> <p>○施設を知った媒体 知人(45.0%) 広報ぎふ(24.0%) HP・ブログ(8.3%)</p> <p>○教室の満足度 非常に良い・良い(80.2%)</p> <p>○スタッフの満足度 非常に良い・良い(85.6%)</p> <p>○講座を知った媒体 広報ぎふ(45.6%) 知人(23.9%) 館内掲示(15.2%) 継続受講(10.9%)</p> <p>○講座受講目的 健康(73.1%) 趣味(11.6%)</p> <p>○講座の感想 非常に良い・良い(93.5%)</p> <p>○来館地区 岐阜市(75.2%) 山県市(10.4%) 本巣市(7.2%)</p> <p>○性別 男性(39.6%) 女性(58.1%)</p> <p>○年齢層 50～69歳(31.1%) 70歳以上(29.3%) 30～49歳(17.1%)</p> <p>○職業 主婦(38.2%) 自営業(11.7%) 会社員(11.3%)</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>◆主要要望、対処改善について</p> <p>①シャワーの温度が熱くなったり冷たくなったりします。 * 設備の構造上、温度が安定するまで少しお待ちいただきますようお願い申し上げます。</p> <p>②プールが冷たい時がある。もう少し温かいとうれしい。 * 水温は31℃から32℃(季節で調整)で管理しています。今後も更に徹底していきます。</p> <p>③設備の老朽化が目立ちます。リニューアルを。 * 岐阜市と協議の上、順次実施をしております。</p> <p>④プールのサウナの温度を上げてほしい。 * プールに設置してある設備はサウナではなく採暖室です。体の温まる程度の温度設定になります。</p> <p>⑤教室の授業料がもう少し安ければもっと参加したいです。 * ご利用しやすい価格設定に努めております。</p> <p>⑥お風呂の温度・清潔感には満足ですが、洗い場に水風呂の水が流れてきて冷たい。 * 水風呂の新鮮度保持の為、かけ流しにしています。</p> <p>⑦プールのマイク音声聞きとりにくい。 * 原因はプール館内の反響によるものと思われ。ゆっくり話すように心がけます。</p> <p>⑧風呂イベントを3日間やってほしい。 * 材料の調達や汚れに影響のない範囲で検討します。</p> <p>◆主な感想</p> <p>施設について ・アットホームで清潔感があり低料金で利用でき有り難い。 職員について ・親切で気さくでにこやかで優しい。 監視員について ・目配りをしてしっかり監視をしている。・障害者にいつも親切に対応して頂ける。 教室について ・先生が優しく和気あいあいとして楽しい。・熱心に指導してくれる。 浴場について ・家庭では味わえない数々のイベントが良い。・湯がきれい。</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				
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。	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				

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
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				

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。	A	B	C
		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各種イベントの実施 *「プラザ体験フェア」(10月19日)では岐阜のゆるキャラ”お城ロボ”の出演や、無料体験教室等を開催しました。当日は436人の来場者があり、内120人が体験教室へ参加されリピーターの増加に貢献しました。 *「プラザ懐メロのタベ」(11月15日)は一昨年の狂言の催しにつづき、趣向を変えたイベントとして好評でした。 *「親子で楽しむ飾り巻き寿司教室」(3月21日)では親子一緒に熊本県のゆるキャラ”くまモン”の飾り巻き寿司を楽しくつくって頂きました。 * 季節イベントとして、「ひのき風呂」「ゆず風呂」「よもぎ風呂」やお子様向けの「クリスマス抽選会」を開催しました。</p> <p>②HPやブログ、新聞折込みや岐阜放送による広報を実施、利用者増加につなげることができました。</p> <p>③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。 *「絵画展」(10月)「押し花絵額展」(11月)「写真展」(12月)「本巣特別支援学校作品展」(1月)「タペストリー展」(2月)</p> <p>④一昨年に導入した「プラザお元気カード」の発行を継続して、高齢者の安全管理を推進しました。 年度実績として前年度比で利用者数が3%、利用料は2.4%伸びており、以上の取組みが実を結んだものと考えております。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>①天井裏の点検方法について 点検に万全を期すため、自己撮影器具にカメラを取り付けて、点検が困難であった箇所を撮影して安全点検をしています。</p> <p>②利用者ニーズの把握について 2月から3月にかけて利用者全体を対象としたアンケートを行い、前回のアンケートより多い222人の方よりご協力を頂き、利用者ニーズの把握に努めています。</p> <p>③子供向けのイベントについて * 季節イベントとして「クリスマス抽選会」を開催して、お子様を中心に抽選で景品を贈呈しました。 * 「親子で楽しむ飾り巻き寿司教室」で、お子様に人気の熊本県のゆるキャラ”くまモン”を楽しくつくって頂きました。 * 春休みに「短期子供水泳教室」を開講して、4月以降の子供水泳教室への利用促進を図りました。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>「健康と文化の発信地プラザ掛洞」をテーマに利用者の健康増進とロビー等の活用による利用者参加型の施設を目指して運営をします。</p> <p>①昨年に引き続き岐阜大学落語研究会による「プラザ落語寄席」を開催予定です。</p> <p>②「母の日」や「父の日」「敬老の日」「七夕まつり」にちなんで親子の絆を深めるイベントを企画予定です。</p> <p>③「サーキットチェアエクササイズ教室」を「わくわく椅子体操教室」としてよりわかりやすい名称に変え、時間を15分延長して45分の教室とします。</p> <p>④「しょうぶ風呂」「ばら風呂」「どくだみ薬草風呂」「ミント薬草風呂」を引き続き開催します。</p> <p>⑤利用者の安全を最優先にした施設運営を継続します。特に7～8月の繁忙期に事故が起こらないようにプールの救助訓練や安全教育を徹底します。</p>

●所管課の意見

・前年度下半期と比較して、利用者数が約7%の増加、利用料金で約4%の増加となっている。これは、新規イベント(懐メロのタベ、親子で楽しむ飾り巻き寿司)企画による家族単位での利用者の取り込みや、様々な媒体を活用して広報活動を行った成果が表れているものと思われ、評価できる。

・各種講座も市民の方への周知が進み、リピーターが増加していると考えられる。

・希望者の多い子供水泳教室を開催する時間帯を追加し、利用者を増やす取組みを行っている。

・更なる利用者の増加を目指すため、ホームページに館長ブログ以外にもプール監視員ら職員による講座についてのコメントや案内を掲載するなどして、ネットを活用し広く市民にプラザ掛洞について興味を持ってもらえるように努めることを要望する。また、利用者のデータについて、時間帯や年齢層も追加することで、利用率の弱いところが把握でき、今後の分析・対策の参考になるのではないかと考える。

・設備管理に関して、昨年度11月に蒸気漏れの事故が発生したため1日間の臨時休館となったが、これはドレン配管の閉め忘れの単純なミスであった。幸い人的な被害や設備への重大な影響は無かったが、今一度チェック体制を見直し強化する必要がある。(機械室蒸気配管についての研修実施済み。)また、浴室天井の点検口の増設を27年度に行うことを確認した。

●指定管理者評価委員会の意見

・他施設のヒヤリハット活動にみられるようなKYT(危険予知トレーニング)を参考にしたい。他の点も参考にできると思われる。

・水泳教室の開催数を増やすなどの方策により、利用客が増加している点は良いが、利用客の幅が広がると予期せぬ事故が起こる可能性があるため、安全管理及び危機管理に気を付けてもらいたい。

・ドレンバルブの閉め忘れによる蒸気漏れ事故は、マニュアルに沿った作業を行わなかったことで起こったものであり、一歩間違えば重大事故に繋がるものである。すぐに対策をとっている点は評価できるものの、チェックリストを作成しての確認や、二人体制で作業を行うなど、マニュアルの徹底を図り、安全対策を進めてもらいたい。

・単なるAED取り扱いの訓練で終わるのではなく、実際に事故が起きた際に対応できるよう、緊急時を想定した訓練を実施し、市民も含め誰もが対応できる体制を作ってもらいたい。