

## 平成24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)	43,000,000		
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)

	H22 下半期	H23 上半期	H23 下半期	H24 上半期	H24 下半期
稼働日数(単位:日)	151	163	152	162	149
温水プール	14,956	37,169	14,876	34,654	13,754
浴場	20,324	22,323	20,619	20,267	18,652
その他					
延べ合計	35,280	59,492	35,495	54,921	32,406

### ●業務の履行確認

区分	確認事項
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条例に基づいて適正に営業実施 * 濾過器更新工事のため プール1/6～1/16、浴場1/6～1/8 臨時休業 ②事務所、設備、プール各々に必要な有資格者及び人数を適切に配置。 ③広報ぎふ掲載5回、ホームページ随時更新、情報誌掲載、ネットサイト掲載、館内掲示などによる情報提供の実施。 職員によるパンフレットの戸別配布(本巣市宝珠・文殊地区500部)の実施。 ④投書箱の常設とアンケート調査(2/1～2/14)による利用者ニーズの把握及び要望や苦情の対応の実施。
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季節的的事业 ⑤その他  ①アクアビクス教室週4回(年4期)、アクアシェイプ教室4回、子供水泳教室週2回(年4期)、無料水泳レッスン週4回、無料水中ウォーキング教室週3回実施。 ②パソコン教室週2回実施 ③ヨガ教室週1回(年4期)、フラダンス教室週1回(年4期)サーキットチェアエクササイズ12回実施 ④リンゴ風呂10/19・20、ゆず風呂12/7・8、よもぎ風呂3/15・16実施 ⑤ノルディックウォーキング教室11/24、12/1実施
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事務所、休憩室、フロア、トイレ、浴場、プール、駐車場等は毎日清掃実施 ②有資格者及び人員の適正配置による監視強化 ③月2回実施 ④月2回実施 清掃1月実施 ⑤2月に1回実施 ⑥12月実施 ⑦建築物点検3月実施 ⑧毎月1回実施
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故障や修理については都度迅速に対応。女子浴場タイル剥離修繕 ②日常的に発生する軽微な故障は職員が速やかに対応
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個人情報の取扱いについて研修実施 ②防火、防災訓練の実施(1/8) ③関係法令は適切に遵守 ④火災、地震、事故等に対するマニュアルの再研修実施

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<p>期間 平成25年2月1日～2月14日          方法 記入投書</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>回答総数 107件</p> <p>年齢 0歳～30歳 5人 31歳～50歳 32人          51歳～70歳 28人 71歳以上 34人</p> <p>性別 男性37人 女性66人</p> <p>&lt;主な意見&gt;          ○浴場の洗面器、椅子が不足するときがある。          ○ロッカーの場所を隣の人と離してほしい。          ○プール、更衣室の温度を高くしてほしい。          ○子供水泳やアクアビクスの教室数を増やしてほしい。          ○サウナの温度を下げしてほしい。          ○現状70歳を65歳以上から半額にしてほしい。          ○カラオケ教室や健康体操教室の設置を希望します。</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>今回は、高齢者に配慮して、アンケート用紙の文字を大きくして、ゆったり感のある紙面構成に心掛けました。その結果、利用者の約半数から意見や感想を頂き、検討の上出来ることは即実行する方向で、アンケート結果を活用します。また、施設や職員に対する感謝の言葉も多く頂き、今後の糧にしたいと思います。</p> <p>&lt;主な意見と対応&gt;          ○浴場の洗面器、椅子が不足するときがある。              ⇒洗面器6個、椅子4脚補充しました。          ○ロッカーの場所を隣の人と離してほしい。              ⇒日頃から混雑時以外は、受付でロッカーキーを手渡す時に配慮をしています。          ○プール、更衣室の温度を高くしてほしい。              ⇒プールは常に30℃の一定温度を保っています。更衣室については温度管理を徹底します。          ○子供水泳やアクアビクスの教室数を増やしてほしい。              ⇒教室の増加は利用者状況も見たうえで、今後の検討課題とします。なお平成25年度の第1期の開講数を8回から10回に増やします。          ○サウナの温度を下げしてほしい。              ⇒適正な温度設定にしています。利用者個人で体感温度は異なる為、利用時間の調整をお願いします。          ○現状70歳を65歳以上から半額にしてほしい。              ⇒採算上難しいです。          ○カラオケ教室や健康体操教室の設置を希望します。              ⇒カラオケ教室は防音設備がないため開催できません。健康体操については平成25年度からサーキットチェアエクササイズ(椅子を利用した健康体操教室)教室を開講します。</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。広報ざふ・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	B
		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	S
	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	B
		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	B
		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の方策がとられているか。	A	B	B
		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	B
		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					B	
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	B
		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	B
		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	B
		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	B
		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。	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)	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	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。	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	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。	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>前年に対する利用者の減少を食い止める方策としてノルディックウォーキング教室、アクアシェイプ教室、サーキットチェアエクササイズ教室の新規開講をしました。また10月開催の健康フェアは、教室無料体験会や発表会(フラダンス)、折り紙教室や絵画の展示会を行い利用者の参加体験型の内容に改め、来場促進を図りました。 また、ロビーの活性化を図るために、来場者に絵画等の作品展示を提案しました。その結果、10月絵画クラブ創始会、11月パステル画展示、1月写真クラブ二人会展示、3月ヒマラヤ写真展を開催しました。地域との交流をはかるため、隣接の老人ホームでサーキットチェアエクササイズの無料講習会を2回開催して大変よろこばれました。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>①安心して快適に利用して頂くために、職員に対してリスク対応方法と日常の安全点検について徹底をしました。 ②アンケート結果や意見箱の投書に対しては、迅速に対応をして、結果や状況を掲示するようにしています。 ③職員によるパンフレットの戸別配布の実施、ホームページでの情報発信の強化など積極的な広報活動に努めました。また新規教室としてサーキットチェア教室を開講。同時に地元地域で無料講習会を開催して教室のPRを図りました。その他、施設の活性化を図る為にロビーを活用した各種展示会を随時開催しております。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>①施設は健康づくりの場であり、文化に接する場となるよう「健康と文化の発信地プラザ掛洞」を理念に運営をします。 ②種々の媒体を活用してPRを行い、新規利用者の確保をします。 ③新たに酸素カプセルを設置するなど展示会や各種教室、イベントを通じて利用者の定着化と利用頻度の増加を図ります。</p>

●所管課の意見

- ・全体的に施設の管理状況は良好である。
- ・昨年の6月の小学生の事故に対する反省から、点検個所の見直しやトラブル発生時の速やかな報告及び対応マニュアルの整備が行われ、職員への周知等の徹底化が実施されている。
- ・利用者数及び利用料金が前年度同時期に比べ、3,089人減で利用料金は983,850円減となっている。
- ・これまでの評価委員会においても、下半期の利用者拡大に向けた方策の検討を指摘されてきたが、平成24年度は上半期・下半期とも前年度に比して減少傾向にある。下半期に実施した新規教室等は、利用者ニーズに合致したものであったのか、また、利用者に対するアンケートや聞き取り等も視点を変えた内容での調査が必要ではないか、といった視点での検証が必要と考える。
- ・利用者増加に向けて行った「新パンフレット戸別配布」や新規教室の「ノルディックウォーキング」「サーキットチェアエクササイズ」等新しい試みに対し評価はするが、各種メディアを用いた広報活動を積極的に行うとともに、平成25年度から始めた「酸素カプセル」についても無料体験等を行い利用者拡大を図る必要がある。

●指定管理者評価委員会の意見

- 1 運営管理は次の項目から全般的に良好であると評価できる。今後も利用者が満足できるサービスを実施していただきたい。
- ・住民の平等利用を確保するための方策が実施されている。
  - ・昨年の事故を教訓として、点検個所・方法の見直しやトラブル発生時の速やかな報告及び対応マニュアルの整備が行われている。
- 2 よりよい施設運営とするため、次の項目に尽力していただきたい。
- ・様々な媒体を活用し、幅広い世代に対応した広報活動に努めること。
  - ・イベント参加者に対するアンケートを実施するなど、多様な方法による利用者ニーズの把握に努め、利用者数及び利用料金の増加につながる方策を検討すること。
  - ・職員のノウハウや経験などが継承できるような、適正な職員体制及び人員配置に努めること。
  - ・市が設定した利用者数・利用料金の基準を目標とし、それに基づいた事業計画の策定に努めること。