

平成24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	岐阜市奥一丁目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、スタイダー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 上半期	H22 下半期	H23 上半期	H23 下半期	H24 上半期
稼働日数(単位:日)	163	151	163	152	162
温水プール	37155	14956	37169	14876	34654
浴場	21701	20324	22323	20619	20267
延べ合計	58856	35280	59492	35495	54921

●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条例等に基づいて適正に営業されている。 ※9/8設備不良のため、1時間程の入館停止 ※9/25貯湯設備保守のため、臨時休業 ②担当業務に必要な人員が適正に配置されている。また、資格を要する施設管理、プール監視等の業務には、有資格者が配置されている。 ③様々な媒体を活用し、イベントの開催情報等が広く提供されている。(広報ぎふ掲載3回、情報誌掲載2回、ホームページ随時更新、ネットサイト2箇所に掲載、館内掲示等) ④投書箱(常備設置)及びアンケート調査(6/1～6/10)により利用者ニーズ及び苦情を把握し、適切に対応されている。また、苦情発生時の対応研修が定期的実施されている。
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その他季節事業(浴場、施設周辺利用)	①アクアビクス 週4回(年4期) 子供水泳 週2回(年4期) 無料水泳レッスン 週4回(年4期) 無料ウォーキングレッスン 週3回(年4期) ②パソコン教室 週2回 ③ヨガ&ソフトエクササイズ 週1回 フラダンス 週1回 ④菖蒲風呂 5月3日～5日 七夕祭り 7月1日～7日

区分	確認事項	履行状況
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―建築物、建築設備点検業務 ⑧水質検査	①事務所、フロア、トイレ、浴場、プール、駐車場等の清掃は毎日実施されている。また、庭園、花壇、法面の草刈り及び剪定等は、適宜対応されている。 ②人員を適正に配置し監視の強化がなされている。 ③月2回、保守点検が実施されている。 ④月2回、点検が実施されている。また、浄化槽の清掃は7月に実施された。 ⑤月1回、設備点検が実施され、法定点検は半年に1回実施されている。 ⑥年1回、点検を実施することとしている。今年度は、下期に点検を実施する予定である。 ⑦7/17に点検が実施された。 ⑧月1回、検査が実施されている。
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	軽微な修繕については、現場職員により修繕等の対応が速やかに実施されている。重大な修繕についても、市と協議しながら適切に対応されている。なお、昨年度からの懸案であった畳表替え、換気設備等の修繕は今年度実施された。
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個人情報の保護に関する研修が定期的実施され、職員に周知されている。 ②危機管理マニュアルが整備され、危機管理研修の実施により職員への周知が徹底されている。また、普通救命講習会も同様に実施されている。 ③関係法令は適切に遵守されている。 ④火災発生時、不審者侵入時及び風水害発生時等の対応についてのマニュアルが整備されており、それらのマニュアルに基づき職員研修が実施されている。 想定外の利用者の怪我に対応する危機管理の認識不足で報告・対応が遅れた。その後、人身事故を防止するための点検表が作成され、それに基づき点検が実施されている。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	調査期間 平成24年6月1日～6月10日 調査方法 記入投書 回答総数 109件
利用者アンケートの実施結果	利用者内訳で男女の比率は約半々でバランスが取れています。また年齢別では、20、30、40代の若いお客様の比率が44%と高く、さらにこの年代の利用者増をはかっていきたいと思えます。 施設に対する評価は“良い以上”が88%と高く、お客様は満足されている様子がうかがえます。職員に対しては、“良い以上”が90%と非常に高い評価を頂いています。“丁寧に気持ちよく温かく対応して頂いています”というご意見が多くありました。 新たな開催希望講座・イベントとして、アロマセラピーやカラオケ、ダイエット・健康体操等のご希望を頂いております。これらのご希望については、今後の運営の参考にさせていただきます。
利用者からの要望・苦情と対応・改善	○風呂の洗い場にカガミの無い場所がある。カガミを設置して欲しい。 ⇒検討します。 ○プールやシャワーの温度が一定してない時がある。管理をしっかりやって欲しい。 ⇒プールやシャワーの温度は常に一定に保っていますが、外気によりお客様の感じ方が異なる場合がありますのでご理解をお願いします。シャワーは構造上出始めに冷たい時がありますが、しばらくすると適温になります。 ○障害者用に風呂桶の位置を高くして欲しい。 ⇒検討します。 ○風呂にシャンプーや石鹸の常備をお願いしたい。 ⇒現状の利用料金の体系では難しいです。 ○マナーの悪い人がいる。 ⇒皆様が気持ちよく利用できるよう、引き続き利用の仕方やマナーについて掲示をして、啓発をはかっていきます。また、職員が巡回時マナーチェックをしていきます。

●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。広報誌・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				
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	A	A
		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。	A	A	A
		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。	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	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	B	B
		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	B	B
		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。	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>昨年と比べて6、7月の天候不順のため利用者数が減少しているものの、今年度より利用者の要望により増設したアクアビクス教室と新設したヨガ&ソフトエクササイズは好評であり、今後も継続して開催して参ります。 新たな試みとして2階ロビーを活用した金華山原画展を開催しました。高齢者を主とする利用者から古い岐阜の情景が思い出されるとの声を頂き好評を博しました。 また、昨年度からの懸案であった和室の畳替えや設備の改修を完了しました。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>①浴場の利用促進としてプール利用者や教室参加者への浴場利用の積極的なPR活動の実施 また秋に開催予定のノルディックウォーキング教室に浴場利用を付加することで施設のPRと利用促進を図ります。 ②設備修繕の迅速な対応と日常からの職員による軽微な修繕対応の実施 ③施設周辺の景観整備として向日葵や秋桜の植樹を実施 ④利用者からの要望等は投書箱やアンケート調査、受付職員の対応時の聞き取りにより把握し、都度迅速に対応</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>①10月の健康フェアについて例年の内容を一部見直し、展示会や新たな教室を増やして、積極的な施設の周知と利用促進を図ります。 ②新たにノルディックウォーキング教室を開講 ③利用者が減少してくる下半期に合わせてプールでの新規教室の開催を検討します。 ④経費削減及びエコ対策としてプールに保温シートを導入して燃料費の削減を図ります。</p>

●所管課の意見

<p>・全体的に施設の管理運営状況は良好である。 ・地域交流の場として定着しており、地元貢献がなされている。(奥自治会により月1回開催される「いきいきサロン」の会場等) ・前年同期と比較し、利用者数は4,571人減少、利用料金は184,780円減少している。利用者数及び利用料金収入を高める方策を検討する必要がある。 ・昨年度から懸案であった修繕が行われた。 ・9月8日に給湯系統配管の部品不良を原因とする給湯の水温低下により、利用者の入館を一時停止する事態が発生した。応急処置により約1時間で入館の停止は解除された。今後は、定期的な点検及び部品交換を実施し、同じような事態が発生しないように対応する必要がある。 ・6月中旬に利用者(小学生)が施設内で怪我をする事故が発生した。その際、所管課への緊急連絡が速やかに行われなかった。 その後、被害者と指定管理者との間で示談が成立し、市民総合賠償補償保険により補償が行われた。その事故の発生を受け、事故対応マニュアルの見直し及び研修が実施された。また、安全点検表が作成され、その後は定期的に施設の安全点検が実施されている。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの苦情はなく、適切に運営されている。 ・地域交流の場として定着しており、地元貢献がなされている。 ・自主事業を積極的に開催し、集客に努めている。今後、利用者の増加につながる方策を検討すること。 <p>2 更に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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・想定を超える利用者の行動に起因する事故の発生を念頭に置いて、リスクへの対応マニュアル等を整備するとともに、職員の研修を実施すること。 (事故発生時の市への連絡の遅延について、マニュアルの遵守が徹底されていなかったのではないかとの指摘があり、その区分評価は「B」であるとの委員の意見もあった。)
--