

平成25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(ブラザ掛洞)	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)	44,800,000		
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)

	H23 上半期	H23 下半期	H24 上半期	H24 下半期	H25 上半期
稼働日数(単位:日)	163	152	162	149	162
温水プール	37169	14876	34654	13754	34512
浴場	22323	20619	20267	18652	19124
その他					
延べ合計	59492	35495	54921	32406	53636

●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る営業の実施 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、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、ブログ週2回程度の発信、館内掲示、岐阜新聞1回、中日新聞1回、CCNTV1回などによる情報提供の実施 ④投書箱の常備設置と8月15日から9月14日までのアンケート調査による利用者ニーズの把握及び苦情発生時の対応の教育
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アクアピクス週4回 計54回・子供水泳週2回 計28回 無料水泳レッスン週4回・無料ウォーキングレッスン週2回 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 サーキットチア週1回、酸素カプセル新設 ④菖蒲風呂5月4日5日、母の日プレゼント5月8日、バラ風呂6月8日9日、よもぎどくだみ風呂6月15日16日、七夕祭り 7月1日～7日、ミント風呂7月6日7日 ⑤来館者150万人記念セレモニー7月13日、ロビー作品展 4月8日松尾紀隆氏写真展、5月酒井久栄氏パステル画展、6月早川弘美氏押し花展、7月堀部茂雄氏写真展、9月山田一義氏パステル画展
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 ②人員の適正配置による監視実施 ③毎月1回 ④毎月2回点検 ⑤保安点検2ヶ月に1回 ⑥12月予定 ⑦スライダー-7月8日点検 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 浴室給湯漏水修繕4月、ポンプ逆止弁止水弁工事5月、浴室天井破損修繕5月、補給水逆止弁修繕6月、ろ過ポンプ修繕6月、浴室換気設備工事7月、プール機械室換気設備工事8月 ②軽微な修繕は現場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個人情報取り扱いについて研修実施 ②マニュアルの整備と対応策説明、暴力団による不当な行為の防止講習受講8月 ③関係法令は適正に遵守 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見直しと職員への説明

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	調査期間 平成25年8月15日～9月14日 調査方法 記入投書 回答総数 281件
利用者アンケートの実施結果	<p>回答総数 281件 年齢 小中校生 67名(23%) 19～29歳15名(5%) 30～49歳76名(27%) 50～69歳85名(30%) 70歳以上43名(15%) 性別 男性94名(34%) 女性185名(66%) 利用頻度 初めて64名(24%) 月1回程度86名(32%) 週1回程度80名(29%) 週数回程度38名(14%) 毎日3名(1%)</p> <p>〈主なご意見感想〉</p> <p>施設について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・掃除が行き届いて綺麗で清潔だ。 ・素朴な雰囲気できつろげる。 ・キャップの貸出しが良い。 ・低料金で利用できるのがありがたい。 <p>職員について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・親切で気さくで優しい。 ・にこやかな対応が良い。 ・丁寧に案内をしてくれる。 <p>監視員について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目配り気配りをしてしっかり監視をしているので安心だ。 ・規則を守らない人には注意をきちんとしている。 ・規則に厳しすぎる面もある。 <p>教室について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・先生が優しく明るくて和気あいあいとして楽しい。 ・先生の優しい対応で子供も前向きに頑張れる。 ・熱心に指導をしてくれる。 <p>浴場について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家庭では味わえない数々の風呂イベントが良い。 ・湯がきれい。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>①小学生高学年の水泳教室があるとよい。 * 検討します。</p> <p>②長期の水泳教室をやってほしい。 * スペースや日程上難しいです。</p> <p>③授乳部屋がほしい。 * 専用部屋の確保は出来ませんが、臨時に空いてる部屋を授乳部屋として提供しています。</p> <p>④浴室の暖簾の背丈が短く中が見え易い。 * 背丈の長い暖簾に更新しました。</p> <p>⑤レストランがあるとよい * 需要やスペース等の観点から難しいです。</p> <p>⑥プールの規則が厳しすぎる。 * 利用者が気持ちよく安全に使用して頂くために、数々のルールを設けています。</p> <p>⑦プールのマイク音声が聞きとりにくい。 * 原因はプール館内の反響によるものと思います。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、出来るものは検討します。</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。	A	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	B	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	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。	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	B	B
		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	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	B	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	B	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	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	S	S
		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	B	B
		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	B
		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	B	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)	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	B	B
	区分評価					B
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	B	B
	区分評価					A

●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>利用者の増加を図る為、新しいイベントや施策を積極的に打ちました。 ◇来館者150万人記念セレモニーの開催。新聞、ケーブルテレビで取り上げられ施設PRIに寄与しました。 ◇多くの要望がありました第1期教室の回数を、8回から10回に設定をしまして秋の第2期までの間隔を短縮しました。また新設したサーキットチェアエクササイズ教室は、高齢者の健康維持に効果的な教室として好評です。 ◇酸素カプセルを新設して利用者の健康増進と利便性の向上を図りました。他所と比較して格安で利用できるのが喜ばれています。 ◇浴場では従来の菖蒲風呂に加え、バラ風呂やどくだみ風呂、ミント風呂を新たに開催し利用者に好評でした。 ◇ロビーの活性化を図るため、利用者に働きかけをして、写真展や絵画展、押し花展を毎月開催しました。 ◇HPのブログにより、当館の日々の状況を週に2回程度発信して、親しみやすい施設づくりを推進しました。 ◇ウォータースライダーで大人の上腕受傷事故が発生しました。防護対策と中学生以下に利用を限定する措置を実施しました。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>①様々な媒体の活用 ネットでの教室の申込みが出来るようにし、利用者の利便性の向上に努めました。また、ホームページでブログによる情報発信を開始しました。 ②利用者ニーズの把握方策の検討 アンケートの設問の見直し、利用者のニーズを汲み取りやすいものとししました。また回答者数を増やすために、実施期間と初めての来館者が多い8月に実施時期を変更しました。 ③ノウハウの継承ができる人員配置 故障やトラブルが発生した時、原因と解決策は記録に残すと共に、全職員に状況を説明し情報の共有化を図っています。また、各々の部署に見合った人員配置をするとともに、資格を有した職員を適正に配置しています。 ④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。 事業計画書の収支を目標とし、酸素カプセルの設置やサーキットチェアエクササイズ教室、ばら風呂といった新企画を提案し、利用促進に努めました。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>”健康と文化の発信地ブラザ掛洞”を理念に掲げ、下記の取組みを推進します。 ◇教室の受講生を増やす方策として、受講生対象に酸素カプセルの利用料割引や、複数教室受講生への特典を検討します。 ◇10月に「ブラザ掛洞体験フェア」を開催します。教室の無料体験や健康講座、教室発表会、展示会等を開催して、利用促進策とします。 ◇ゆず風呂等の浴場イベントを増やします。 ◇ロビー等では本巣特別支援学校の生徒の作品展や来館者の作品展を計画しています。12月には狂言の催しを開催して、特に地域の子供たちが古典に触れる機会を提供する予定です。 ◇職員が常に同レベルの情報を持って物事に対処できるよう情報の共有化に努めます。また利用者目線での管理運営に努めます。</p>

●所管課の意見

<p>・平成24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。 ・7月13日に来館者150万人を達成したが利用者増に繋がらず、加えて集客期の夏季においても昨年比利用者減となり、上半期実績低調の原因となった。 ・浴場の利用者を増やすため、従来の菖蒲・ゆず・りんご風呂だけでなく、新しくバラ・よもぎ・どくだみ・ミント風呂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季においても浴場イベントを開催し、集客に努めること。 ・これまで単発だった写真展等を常設とし、入れ替わりで写真、絵画や押し花展を開催して、ロビーの活性化を図り好評を得ている。 ・前回評価委員会での指摘を受け、ネットでの教室受付、HPでの情報発信(ブログ館長日記他)、アンケートの積極的収集、新規自主事業(酸素カプセル、サーキットチェアエクササイズ)を行った。しかし、PR不足や機器の故障等で十分な効果を上げることができなかったものもあり、方策を見直し下半期に効果あるものとする。</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"> ・ホームページを活用することにより、利用者の利便性が確保され、また施設の魅力が素早く情報発信されている。 ・利用者の落ち込む下半期を見据えた自主事業の展開がされている。 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・PDCAサイクルを取り入れるなど自主事業の検証体制を整え、事業を継続しながら内容をより良いものとするための方策を検討すること。 ・若い世代の開拓に努めるなど、長期的な目線での施設運営を検討すること。 ・昨年に引き続き施設内で事故が発生したため、スタッフの管理体制を見直すとともに、事故を未然に防ぐ対策を検討すること。 ・職場研修を計画的に実施し、様々な事案に対応できる人材の育成に努めること。 ・指定管理者のノウハウを生かし、朝市の活性化に努めること。
--