

平成25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)	44,800,000		
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 下半期	H24 上半期	H24下半期	H25上半期	H25下半期
稼働日数(単位:日)	152	162	149	162	150
温水プール	14876	34654	13754	34512	15167
浴場	20619	20267	18652	19124	17441
延べ合計	35495	54921	32406	53636	32608

●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、情報誌掲載、ホームページとブログによる随時発信、館内掲示、CCN長良、ぎふFM放送による情報提供の実施 ④投書箱の常設と2月12日から3月5日まで教室受講生対象アンケート調査による利用者ニーズの把握。苦情発生時には責任者が前面に出での対応実施。
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季節事業 ⑤その他	① アクアピクス4講座・子供水泳2講座・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・ノルディックウォーキング(11月) サーキットチェア週1回、酸素カプセル設置 ④ ゆず風呂(12月)、よもぎ風呂(3月) ⑤ その他新規事業 ひのき風呂(10月)、お楽しみクリスマス抽選会(12月)、狂言の催し(12月)、飾り巻き寿司教室(3月)プラザお元気カードの発行開始(3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 ②人員の適正配置による監視実施 ③毎月1回実施 ④毎月2回実施 ⑤2か月に1回実施 ⑥11月に実施 ⑦年1回実施 ⑧毎月1回実施

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 屋上蒸気配管漏れ修繕(10月)・女子風呂天井張替修繕(岐阜市11月)玄関自動ドア修繕(12月)・女子風呂ろ過系統バルブ修繕(12月)・蒸気ドレン配管取替修繕(2月) ②設備の老朽化に伴う軽微修繕への速やかな対応。
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個人情報の保護取扱いについてお客様に説明するよう職員に徹底 ②マニュアルの整備と対応策について教育・訓練の実施。 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配備。防火訓練、地震対応訓練、危機管理研修(10月30日)・緊急地震速報発報訓練(11月29日)・防火訓練(3月15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26年2月12日～3月5日 調査対象 講座(アクアビクス教室、子供水泳教室、フラダンス教室、ヨガ&ソフトエクササイズ教室、サーキットチェア教室)受講生 調査方法 講座別に記入投書 回答総数 129 件 回収率 83%(受講者数155名)
利用者アンケートの実施結果	◎集計 * 講座を知った媒体 広報ぎふ(51.1%)・施設内掲示(10.9%)・友人知人(19.4%)・ホームページ(10.9%) * 講師指導方法 非常に良かった・良かった(94.5%) * 講座の満足度 非常に良かった・良かった(94.6%) * 開講日時 このままで良い(91.1%) * 受講料 割安であると妥当である(94.6%) * 来館地区 岐阜市(86.8%)本巣市(7.8%)山県市(3.1%) * 性別 男性(9.4%)女性(90.6%) * 受講者年齢 30歳～49歳(36.4%)50～69歳(52.7%) ◎ご意見・感想 ◆アクアビクス教室 * 楽しく参加しています * プールスタッフも元気に挨拶してくれる * 他の講座も受けてみたい ◆子供水泳教室(保護者) * とても楽しく受講している * 手頃な料金でスイミングが出来て嬉しい * 毎回丁寧に指導して頂ける * 泳げるようになって良かった ◆フラダンス教室 * 講座の後に入浴できるのが嬉しい * 楽しく受講しています ◆ヨガ&ソフトエクササイズ教室・サーキットチェア教室 ご意見・感想はなし
利用者からの要望・苦情と対処・改善	◎要望に対する対応 ◆アクアビクス教室 ①年間を通じて毎週開催してほしい。 ⇒スペースの確保が困難です。なお第4期は8回から10回に変更します。 ②動きや音楽にもっと変化が欲しい。 ⇒要望に沿うよう検討します。 ③休んだ分を他の曜日で受けられないか。 ⇒参加定員があるため対応いたしかねます。ご理解ください。 ④講座後に引き続き無料で使用したい。 ⇒無料でのご利用は出来ません。 ⑤更衣室が寒い時がある。 ⇒温度管理を徹底します。 ⑥プールの床が滑る。 ⇒床清掃を徹底します。 ◆子供水泳教室 ①親と指導者の話し合いの場が欲しい。 ⇒次回より実施します。 ②小学4年生以上の教室を希望します。 ⇒今後の検討課題とします。 ③夏休み中も開催して欲しい。 ⇒繁忙期のためスペースの確保が困難です。ご理解ください。 ④カードで達成度に応じ〇印をつけては ⇒保護者との話し合いの場で状況を説明します。

●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	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					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。	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	B	B
		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	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。	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)	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。	S	S	S
	区分評価					A
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					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>「健康と文化の発信地プラザ掛洞」をテーマに、利用者が施設を積極的に活用し自分を表現できる場にするための取組みをしました。この施策が新規利用者の増加に寄与しています。</p> <p>①「狂言の催し」(12月)は施設利用者と職員が出演し、また地元小学校への観劇促進等を図り三者一体とした取組は88名の観劇者があり、成功裏に終了しました。</p> <p>②ひのき風呂や絵画展を組み合わせた「プラザ掛洞体験フェア」(10月)は、439名の来場者があり、新規講座の受講生確保(約15名)に寄与しました。</p> <p>③「ひのき風呂」(10月)、「おたのしみクリスマス抽選会」(12月)、「飾り巻き寿司教室」(3月)の新規イベントは好評でした。</p> <p>④押花や写真展、柿渋型絵展、本巣支援学校作品展は、利用者によるロビーの有効活用と施設活性化に役立っています。</p> <p>⑤70歳以上の高齢者を対象に「プラザお元気カード」の発行を開始しました(3月)。カード作成時にご登録いただいた住所・連絡先等の情報から、病気等で倒れた時の確認、忘れ物の所在確認、減額対象の確認用として活用しています。利用者の安全管理の取組みの一環として実施しています。(4月17日現在334枚発行)</p> <p>⑥女子風呂の天井一部脱落事故(営業時間外)が発生し、その後、市により全面張替修繕を迅速に行って頂きました(休業16日間)。</p> <p>⑦ノルディックウォーキングの参加者を増やすため、市で普及を進めている健康増進課所管の柳ヶ瀬健康ステーションに当該施設のノルディックウォーキングボールの無料貸出キャンペーンのチラシを設置させて頂きました。(11月24日～3月31日)</p> <p>⑧健康増進施設としてのアピールをするため、市健康増進課が勧める「受動喫煙防止対策推進宣言施設」に登録し、PR看板を設置し利用者への周知を図りました。また市ホームページに当該宣言施設としてプラザ掛洞を掲載して頂きました。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>①PDCAサイクルによる検証体制 イベントや教室が終了する都度、職員や参加者のモニタリングを実施し、以後の催しに役立っています。</p> <p>②若い世代の開拓 ブログやホームページでの情報発信の効果は徐々に上がっています。ネットでの講座申込み数は増加しており、全講座申込み数の10%程度になっています。その内90%は40代以下の参加者の方となっています。</p> <p>③事故対策 毎月10日実施の自主安全点検、防火訓練や地震発生時対応訓練、発病や負傷時の緊急連絡のための「プラザお元気カード」の充実を実施しています。</p> <p>④朝市の活性化 受付で利用者への朝市案内の声掛けを実施しておりますが、出品者の高齢化も進んでおり、出品数も減少傾向にあります。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>「健康と文化の発信地」として、利用者が自分自身の施設として実感できる施設づくりを進めます。その取組みが、今後の利用者の増加へ繋がるものと考えます。</p> <p>①危機管理手段にもなる「プラザお元気カード」を、70歳以上の対象者全員の登録を目指します。</p> <p>②岐阜大学落語研究会の「プラザ落語の催し」を開催し、策伝大賞受賞者の鶴飼屋みるく氏など5名出演予定です。</p> <p>③季節のイベント「菖蒲風呂」「バラ風呂」「母の日プレゼント」「ミント風呂」を開催します。</p> <p>④「簡単ヨガとフィットネス教室」と、女性対象の「バランスボールエクササイズ教室」を新規開催します。</p> <p>⑤ロビーでの展示会等開催を通じて、利用者主体の施設の有効活用を引き続き推進します。</p> <p>⑥新聞折り込みやマスコミによる広報活動を積極的に行い、新規利用者の確保を図ります。</p>

●所管課の意見

<p>・職員の点検に加え、業者による建築物建築設備点検委託を施行しているが、11月3日に女子風呂天井の一部が落下した。11月22日まで女子風呂が使用できなくなったことで利用客に迷惑をかけることになった。点検内容を見直し、効果的な点検を行うとともに、掛洞プラントへの相談及び報告を適切に行い、同様の事態が起きないように注意すること。</p> <p>・「健康と文化の発信地」のテーマのもと近隣の本巣市川内に伝わる「川内狂言」を、プラザ掛洞職員・利用者が参加して催し、地元や網代小学校へのPRで多くの方に観覧いただくことができ良かった。今後も利用者や地元住民と一緒に参加できる催しを行って欲しい。</p> <p>・同様に、ノルディックウォーキング教室の受講者を増やす方策として、同じく普及を進めている市健康増進課所管の柳ヶ瀬健康ステーションにプラザ掛洞のノルディックウォーキングボール無料貸出しキャンペーンのチラシを配布し、関連施設と連携して新たな受講者獲得を図ったことは評価できる。</p> <p>・市健康増進課の進める受動喫煙防止対策推進宣言に賛同し、同推進施設への登録を行い看板を掲示し利用客への周知を図ったことは、健康増進施設としての立場を利用者に対し明確に示したもので、市生活衛生課の香料自粛活動への協力と合せ、市の方針に協力しつつ館内の環境保全に努めており評価できる。</p> <p>・ロビーを使った展示会、体験フェア、おたのしみクリスマス抽選会等のほかに、女性に人気の「飾り巻き寿司教室」などの新しいイベントを実施し、新規女性客獲得を積極的に図ったことは評価できる。</p> <p>・浴場は高齢者の利用が多く、これまでも不意の体調不良で救急車を呼ぶことや家族の方に連絡することがあり、「お元気カード」申込時に住所、氏名、連絡先等の情報を記入頂き、万一の時の速やかな対応に活用でき、「見守り」による一層の安心安全なサービスを提供することで、リピーターの確保に繋げることができる良い方策と考える。ただし、個人情報を取扱うこととなるため、申込者に対し丁寧な説明を行うと共に、情報の取扱いについては全職員に周知徹底を行うこと。</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> <p>・「お元気カード」を新しく企画しており、高齢者やその家族に安心・安全を提供できるようなサービスを実施している。</p> <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> <p>・女子風呂の天井崩落事故が発生した。同様の事故が起きないように、点検内容の見直しや、市と連携して対応するなど適切な予防措置をとること。</p> <p>・利用者が減少傾向にあるので、原因について深く分析を行い対応をとること。</p> <p>・「お元気カード」により個人情報把握することとなるので、個人情報の管理を徹底すること。</p>
