

## 平成26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 上半期	H24 下半期	H25 上半期	H25 下半期	H26 上半期
稼働日数(単位:日)	162	149	162	150	163
温水プール	34654	13754	34512	15167	34331
浴場	20267	18652	19124	17441	19513
その他					
延べ合計	54921	32406	53636	32608	53844

### ●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広報誌5回掲載、情報誌掲載3社、ホームページとブログの随時更新、ネットサイト1社掲載、館内掲示、新聞折込みチラシ5000部、岐阜新聞2回、中日新聞1回、朝日新聞1回、CCN3日間放映など積極的な情報提供 ④投書箱の常時設置と6月17日から7月9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
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55回174人・子供水泳計42回148人 無料水泳レッスン69回計523人・無料水中ウォーキングレッスン36回計422人 ②パソコン教室計90人 ③簡単ヨガ&フィットネス計10回5人(新設)・マドレボニーータバランスボール計10回21人(新設)、フラダンス計14回30人、サーキットチェア計14回11人 ④菖蒲風呂5月3・4・5日、子供の日プレゼント5月5日、母の日プレゼント5月8日、バラ風呂6月7・8日、どくだみ薬草風呂6月14・15日、七夕祭り 7月1日～6日、ミント風呂7月12・13日 ⑤プラザ落語寄席6月14日、真桑人形浄瑠璃講演9月14日、整理収納テクニック講座9月20日(13人) 白川マゆみ写真展5月、二人写真展7月、松尾紀隆「ヒマラヤの山々」写真展8月、八木正司「真桑人形浄瑠璃」写真展9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(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月予定 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 非常灯バッテリー交換、トンネルシャワー系統バルブ交換修繕、プール昇温用電動バルブ交換修繕、女子風呂壁面タイル剥離修繕、ボイラーブローバルブ取替修繕、玄関タイル剥離補修、プールろ過系配管修繕、男子浴場点検口修繕、トンネルシャワー電動弁取替修繕、男女浴室用排気ダクト修繕、雑排水ポンプ取替修繕等 ②設備の経年劣化や老朽化による日常的な軽微修繕の実施
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の研修実施(7月10日) ②スポーツ施設(水泳プール)等安全管理講習会(6月4日) プール救助訓練(7月6日)、消防署の普通・上級救命講習受講(7・9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整備 プール救助訓練(7月6日)、消防署の普通・上級救命講習受講(7・9月)

### ●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6月17日～7月9日 調査対象 教室受講生及び保護者 189名 調査方法 記入投書 回答総数 148件 回答率 78.3%
利用者アンケートの実施結果	○教室を知った媒体 広報ぎふ(45.9%) 友人・知人(19.6%) 施設内案内(18.9%) ホームページ(6.1%) ○講師の指導方法 非常に良かった・良かった(94.0%) ○教室の満足度 非常に良かった・良かった(94.6%) ○開講日時について このままで良い(92.6%) ○受講料について 妥当である(62.2%) 割安である(32.4%) ○来館地区 岐阜市内(86.5%) 岐阜市外(13.5%) ○性別 男性(10.8%) 女性(89.2%) ○年齢 30～40代(45.3%) 50～60代(43.2%) 70歳以上(10.1%)
利用者からの要望・苦情と対処・改善	(アクアビクス) ①講師の方がすごく感じが良い 3名 ②週2回ほど開催されるとうれしい 1名 ③1時間しっかり体を動かせるのでとても良い 4名 ④いつも楽しく参加しています 8名 ⑤途中の休み(夏休み等)があるので続けて開催してほしい 4名 (回答)⇒スペースの確保が難しいため、ご理解ください。 ⑥音響設備の改善(音が割れている) 1名 (回答)⇒音響設備を更新しました。 ⑦もう少しゆっくりとした曲にしてほしい。クールダウンを早めに 1名 (回答)⇒今後の検討課題とします。 ⑧都合の悪い日は別の曜日に受講できるとうれしい 3名 (回答)⇒各コースに定員があり、他のコースの受講は出来ませんのでご理解ください。 (サーキットチェア) ①30分では少なすぎます 1名 (回答)⇒10分程度の時間延長を検討します。 ②回数を増やしてほしい 2名 (回答)⇒今後の検討課題とします。 (子供水泳 水曜日) ずいぶん上達しました。ありがとうございます 3名 (子供水泳 金曜日) もう一つ上のコースを作ってほしい 1名 (回答)⇒今後の検討課題とします。

●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を行っているか。	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。	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	A	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				
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、利用者の健康増進と、集いの場となるべく施設の有効活用を積極的に実施しました。          ①教室受講者の要望により「子供水泳教室(水曜日)」を2コースに増設しました。その他「簡単ヨガ&amp;フィットネス教室」「マドレボニータバランスボール教室」を新設しました。          ②今期初めて開講した「整理収納テクニック講座」は再度の開催希望者が多く非常に好評でした。          ③昨年度の狂言の催しに続き「プラザ落語寄席」を岐阜大学落語研究会の鶴飼屋みるく氏(策伝大賞受賞者)出演により開催して、大好評を得ました。          ④八木正司氏(土門拳文化奨励賞受賞者)の「真桑人形浄瑠璃の魅力と支えた人々」や松尾紀隆氏の「ヒマラヤの山々」の写真展は多くの利用者に好評でした。どちらも新聞に掲載されて、施設PRに寄与しています。          ⑤八木正司氏による「真桑人形浄瑠璃」の講演会は高い評価を得ました。今後このような文化講演会も取り入れていきたいと考えます。          ⑥昨年度より開始した「プラザお元気カード」の発行を継続して、高齢者の安全管理等を推進しています。          ⑦隣接のフィールドかけぼら(グラウンド)で不慮の事故の際に活用できるよう、AED(自動体外式除細動器)がプラザ掛洞に設置してある旨の看板を設置しました。          ⑧身障者が介助犬と同伴入場できる旨の案内掲示を設置しました。          ⑨日常業務の中で節電及び節水を励行、またプール・浴場保温シートをボイラー運転時に敷設して光熱水費の節減に取り組みました。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>① 事故対策として          専門業者による各種設備点検を年間計画に基づき実施、それに加えて月1回の施設自主安全点検を実施しております。また消防避難訓練、業務会議や研修会を行い、職員の教育を引き続き実施しております。また昨年度から導入した「プラザお元気カード」の発行も継続しており、今後も利用者の安全管理に万全を図ってまいります。          ② 利用者の減少傾向について          利用者数について昨年度実績(86,244人)で、過去最高の利用者数を記録したH23年度実績(94,987人)の90.8%にとどまっています。          プールについてはH23年度比95.5%の水準で推移しております。年代の内訳でみると中学生以下92.0%、一般94.5%と特に中学生以下が減少傾向にあります。対策として定期で開催している子供水泳教室の増設や、5月連休の子供の日にはお楽しみ抽選会の開催、7月には七夕祭りを開催して、小学生及び幼児を対象とした取り組みを実施いたしました。          浴場についてはH23年度比85.1%の水準で推移しております。年代の内訳でみると70歳以上が81.9%、一般87.9%と特に高齢者の減少傾向がみとれます。対策として6月に開催した落語寄席の催し、8月に開催したヒマラヤ写真展、9月に開催した真桑文楽写真展と講演会を通じて、中高年世代に施設へ足を運んでいただく機会を設け、施設PRを実施いたしました。          ③ 個人情報の管理について          掛洞プラントの協力を得て、岐阜市職員指導の下、施設職員を対象とした個人情報の取り扱いに関する講習会を行い、職員の教育を実施しました。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>「健康と文化の発信地プラザ掛洞」をテーマに利用者増加に努めます。          ①10月に「プラザ掛洞 体験フェア」を開催して、教室の受講生と新規利用者の増加に努めます。また今回新たな試みとして、日本一背の高い岐阜のゆるキャラ「お城ロボ」が出演予定です。          ②11月に利用者出演による「プラザ掛洞 懐メロの夕べ」を開催します。          ③季節イベント「ひのき風呂」「ゆず風呂」「よもぎ薬草風呂」「クリスマスプレゼント」を開催します。          ④親子で楽しみながら受講できる「親子飾り巻き寿司教室」を開催します。          ⑤岐阜市及び周辺を含めた広報活動を実施します。新聞折込チラシや岐阜放送の市広報番組への出演を予定。          ⑥利用者主体の施設有効活用のため、幅広く「プラザ掛洞ギャラリー」の出展者を募集します。また岐阜本巣特別支援学校の作品・絵画展を開催予定。</p>

●所管課の意見

平成25年度上半期と比べ、8月の温水プールと浴場の利用者は多かったが6、7月の利用者減が影響し微増にとどまった。アンケートに基づく受講者要望に応え「子供水泳教室」の増設や「フィットネス教室」「バランスボール教室」を新設し、身障者の利用し易い施設とするため「ほじょ犬シール」を入口に貼り施設利用者に周知を図り、多目的グラウンド「フィールドかけぼら」の利用者増と安全を確保するため、AED設置施設「プラザ掛洞」の看板を設置しPRを行うなど今後の集客に期待する。  
 また、地元を巻き込んだイベントとして前回の「川内狂言」に続き、岐阜市主催の全国学生落語選手権で優勝し策伝大賞を受賞した「鶴飼家みるく」さん所属の「岐阜大学落語研究会による「プラザ落語寄席」や「真桑人形浄瑠璃写真展」に併せた講演会を無償で催し、地元住民を中心に多くの方が来館されたことは評価できる。施設管理は、昨年事故を教訓に日常点検を強化し、早期に修繕を行うとともに掛洞プラントとの協議で重点点検箇所を洗い出し、昨年度より早めに専門家の点検を行っている。外部講師による研修も取り入れ、施設管理研修、救命講習、救急訓練、個人情報保護研修を行い、施設の安全安心に係る職員育成は評価できる。高齢者の常連利用者の安全と安心を確保する「お元気カード」も360名の登録となり、併せて職員の個人情報保護を徹底させる研修も行き、今後も登録者を増やし安全と安心を提供する施設運営に努めて欲しい。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・これまでと視点を変えたイベントを企画するなど、全体として努力が見られるところは評価したい。
- ・前年度の天井崩落事故を受け、複数の視点からの点検や前倒しで法定点検を実施するなどの配慮は見られたものの、公共施設であり、安全対策に万全を期すため、点検口の改善を検討してもらいたい。
- ・プール利用者や浴場利用者のアンケートがないなど、利用者意見をさらに吸い上げる必要がある。
- ・子ども向けのイベントの工夫が欲しい。