

平成27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)

	H25上半期	H25下半期	H26上半期	H26下半期	H27上半期
稼働日数(単位:日)	162	150	163	150	164
温水プール	34512	15167	34331	16479	34164
浴場	19124	17441	19513	18467	20174
その他					
延べ合計	53636	32608	53844	34946	54338

●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広報ぎふ掲載5回、ホームページとブログの随時更新、館内掲示、地元地区への説明会など積極的な情報を提供し周知している。 ④投書箱の常時設置と9月19日から27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。また、苦情やトラブルについては全員が情報を共有のうえ、責任者が前面で対応。
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158人・子供水泳 計36回160人 無料水泳レッスン 計60回482人・無料水中ウォーキングレッスン 計32回417人 ②パソコン教室39回 計79人 いけばな教室8回8名 ③マドレボニータバランスボール 計8回9人・フラダンス 計13回42人・わくわく椅子体操 計14回17人 ④しょうぶ風呂5月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10日・バラ風呂6月6・7日・どくだみ薬草風呂6月20、21日・七夕祭り7月1～7日 ⑤プラザ落語寄席6月20日・夏休みけん玉体験8月22日 ギャラリー展示 カワセミ写真展(5月)・袋物、つるし人形展(6月)・季節つるし飾りとちりめん小物展(7月)・「船旅・山々」写真展(8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。プール水抜き清掃の実施 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月点検実施予定 ⑦スライダー7月30日点検実施 建築物点検10月実施予定 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 ・男子浴室天井の点検口新設、各ろ過ポンプの定期オーバーホール修繕、プール内支柱等塗装、女子浴場ブラインド交換等 ②設備の経年劣化や老朽化による日常的な軽微修繕は社内のスタッフで迅速に対応。
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個人情報保護に関する研修を踏まえて法律にもとづいて適正に対処している。 ②職員及びプール監視員全員が普通救命講習を受講 ③関係法令は遵守 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 スポーツ施設(水泳プール)等安全講習会(6月8日)・プール救助訓練(6月21日)・普通救命講習(4月～9月随時)・ヒヤリハット安全講習会(9月16日)、甲種防火管理者講習(9月29、30日)の受講

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	調査期間 平成27年9月19日～9月27日 調査対象 施設利用者 調査方法 記入投書 回答総数 118名
利用者アンケートの実施結果	○利用頻度 週1回程度(26.3%) 年数回程度(24.6%) 初めて(18.6%) 月1回程度(13.6%) 週3回程度(12.7%) ほぼ毎日(4.2%) ○施設を知った媒体 知人(35.0%) 広報ぎふ(24.4%) HP・ブログ(17.9%) その他(13.0%) 情報誌(6.5%) 館内掲示(1.6%) ○施設の満足度 非常に良い・良い(86.4%) 普通(13.6%) ○スタッフの満足度 非常に良い・良い(82.1%) 普通(14.4%) ○教室を知った媒体 広報ぎふ(58.2%) 知人(25.0%) ○教室受講目的 健康(58.8%) 美容(17.6%) 教養(11.8%) 趣味・余暇利用(各5.9%) ○教室の感想 非常に良い・良い(100.0%) ○来館地区 岐阜市(67.8%) 本巣市(13.6%) 山県市(7.6%) その他(9.2%) ※岐阜市内訳 北部地区(55.0%) 中部地区(8.8%) 南部地区(15.0%) 未記入(21.2%) ○性別 男性(37.3%) 女性(59.3%) ○年齢層 50～69歳(29.7%) 30～49歳(28.8%) 70歳以上(23.7%) ～18歳(6.8%) 19～29歳(5.1%) ○職業 主婦(32.2%) その他(21.2%) 会社員(20.3%) 学生(11.1%) 自営業(6.8%)
利用者からの要望・苦情と対処・改善	◆ご感想 ＜プール＞ ・スロープが有り入りやすい、特に足の悪い者には利用しやすい。 ・主人のリハビリの為通い始めましたが、エレベーターとプールのスロープが有り本当に助かりました。 ・歩行するのに水深があっている。自分のペースで動けるスペースがある。 ＜浴場＞ ・お風呂のお湯がいつもきれいで良いと思う。 ・(風呂イベント)季節感があって良いと思う。今後もイベントを続けてほしい。 ＜その他＞ ・座敷でゆっくりできる。 ・漫画もあってくつろげる。 ＜スタッフ対応について＞ 障がい者にいつも親切に対応して頂き感謝しています。 子供の行動をしっかり監視してくださって適切な声掛けをしてもらえ安心して利用できる。 監視員の指導が行き届いているのでプール利用者のマナーが大変良い。 体調を気遣ってくれたり、歩き方・ストレッチの方法をやさしく教えてくれたり本当にうれしい限りです。 ＜教室について＞ 先生も面白くフレンドリーです。 非常に親切にご指導いただきました。 金額が安くありがたいです。 ◆ご意見と回答 ●料金が高い、他の市町村は居住者は200円程度で居住者外から別料金を徴収するところが多い。 ⇒市の条例に基づいて利用料金を設定しています。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。 ●プールの10分間の休憩は不要。自分の体は自分で管理できる。 ⇒利用者の健康維持と事故防止の為に1時間ごとに10分間の休憩時間を設けています。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。 ●全体的に老朽化がみられる。良い施設なのでリニューアルをお願いしたい。 ⇒利用者に安心快適にご利用頂けるよう、施設の改修、修繕を順次実施しております。今年度はトイレの洋式化、サウナ室の改修工事等を予定しております。

●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を行っているか。	S	S	SS
		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					S
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。	S	S	S
		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等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	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	S
		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)	安全確保のため、施設・設備の点検を適切に実施しているか。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、利用者増加への取組みを実施しました。</p> <p>①各種イベント等の実施 *「プラザ落語寄席」を今年度も開催しました。81名の観覧がありました(6月20日) *「夏休みけん玉体験教室」(8月22日)を新規の夏休み特別企画として開催しました。地域フリーペーパー「岐阜市チルドレン」のコーナーに掲載され、施設の広報も併せて実施しました。 *新規教室として館内洋会議室を利用して「生け花教室」(5月～)を開催しました。 *季節イベントとして、「しょうぶ風呂」「バラ風呂」「どくだみ風呂」やお子様向けの「お楽しみ抽選会」をこどもの日に開催しました。</p> <p>②施設の広報活動、利用者サービス向上を図る取組みについて *HPのブログにて、開催教室の講師による教室紹介を実施しました。なお平成27年度上半期のホームページ閲覧ページ数は57,124ページで前年度比で91.2%の大幅な増加となりました。 *ロビースペースを活用した「プラザ掛洞ギャラリー」の展示を実施しました。※「カワセミ写真展」(4～5月)「手芸作品展」(6～7月)「船旅・山々写真展」(8月) *洋会議室を利用した授乳室を新設して、利用者サービスの向上を図りました。</p> <p>③施設安全管理について *錆による腐食が進んでいたプール内支柱等の再塗装を実施しました。(6月) *幼児すべり台にて発生した事故について速やかに市所管課へ報告。事後対応を協議のうえ、速やかに利用を再開しました。 *男子浴室内の換気口に腐食に伴う脱落の前兆が日常点検にて認められたため、安全確保のため換気口の取り外し、応急処置を実施しました。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>◆他施設のヒヤリハット活動などを参考にしてほしい ◆利用客の幅が広がると予期せぬ事故が起こる恐れがあるので安全管理及び危機管理に気を付けてもらいたい *ヒヤリハット安全講習会を9月に実施しました。今後、ヒヤリハット報告活動を通じて施設の安全管理と職員の危機管理意識を徹底していきます。また7月にはプールでの水上救助訓練や普通救命講習を随時実施して安全管理に努めています。</p> <p>◆蒸気漏れ事故について、マニュアルの徹底を図り、安全対策を進めてもらいたい *定期の業務打合せ会を通じて、担当職員の教育を実施しマニュアルの徹底を図っています。</p> <p>◆緊急時を想定した訓練を実施し、市民を含め誰もが対応できる体制を作ってもらいたい *普通救命講習、水上救助訓練を実施して緊急時の対応について訓練を実施しています。またAEDについて掛洞プラントの協力の下、施設ロビー内に設置個所を移動して利用者の誰もが利用できるようにしました。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>①10月に「プラザ掛洞体験フェア」を開催します。定期教室の無料体験を主に施設利用のきっかけづくりとして開催します。</p> <p>②11月に「ノルディックウォーキング教室」の開催を予定しています。自然豊かな施設周辺をノルディックポールを使ってウォーキングして頂き、施設の利用促進に努めます。</p> <p>③11月に「プラザ秋の演奏会」の開催を予定しています。昨年の懐メロの夕べの内容をリニューアルして開催予定。</p> <p>④季節イベントとして「ゆず風呂」「クリスマスイルミネーション」「クリスマスお楽しみ抽選会」を開催します。</p> <p>⑤昨年度開催した「親子飾り巻き寿司教室」について年明けの開催を検討しています。</p>

●所管課の意見

<p>1. 利用者数は前年度上半期と比較して微増であるが、年々増加傾向となっている。これは、他施設で好評なイベントを開催したり、様々な媒体を活用した広報活動の成果であると考え。</p> <p>2. 前回の評価委員会での指摘事項にも迅速に対応した。KYTに関する講習をヒヤリハット講習として実施し、AEDの設置場所を施設利用者が利用しやすいロビー内に移す等、各種講習の実施や施設整備を含めた安心・安全を最優先した取組みを行っている。また、授乳コーナーを設け利便性の向上を図っている。</p> <p>3. 象さん滑り台での事故対応も迅速に対処し、朝礼を利用した情報共有を行い、再発防止に努めている。</p> <p>4. HPの精査を行い、各教室の担当者によるコメントを掲載する等で見直しを行った結果、アクセス数が大幅に増加した。また、新たに施設利用者の時間帯及び年齢別の利用状況を調査しデータ化した。以上の結果及びデータを基に、今後の利用者増加に向けて検討を行い、新たな方策を実施することに期待する。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

<p>・「岐阜県おでかけスポットランキング」で1位となり、ホームページへのアクセス数が大幅に増加しており、広報活動において成果が挙げられている。</p> <p>・当委員会では、ヒヤリハットは予想される危険の排除と考えており、ガラス片など危険の事後処理となっていることから、事前の危険の排除にまで踏み込んだ対処法を今後お願いしたい。</p> <p>・「経営基盤の安定性」について、財務諸表の提出により確認を行って欲しい。</p>
