

平成27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)	44,228,571		
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下半期	H26上半期	H26下半期	H27上半期	H27下半期
稼働日数(単位:日)	150	163	150	164	139
温水プール	15167	34331	16479	34164	14935
浴場	17441	19513	18467	20174	16546
その他					
延べ合計	32608	53844	34946	54338	31481

●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広報誌ふ掲載6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3月1日から18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パソコン教室他 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44回144人・子供水泳 計39回145人 無料水泳レッスン 計40回414人・無料水中ウォーキングレッスン 計54回371人 ②パソコン教室週2回17人 いけばな教室計12回5名 正月いけばな教室1回9名 飾り巻き寿司教室1回8名 ③バランスボール 計12回8人・フラダンス 計26回42人・わくわく椅子体操 計13回22人 10月18日体験フェア:水中ウォーキングレッスン15名・フラダンス29名・アクアピクス教室10名・わくわく椅子体操4名・バランスボール6名・子供水泳教室8名・健康講座17名 ④ゆず風呂12月12・13日・クリスマスイベント12月23日・年末年始プレゼントイベント・よもぎ風呂3月27日 ⑤折り紙講座10月18日(体験フェア内)・秋の演芸会11月21日 ギャラリー展示:創積会絵画展(10月)・水墨画展(11月)・パッチワーク展(12月)・岐阜本巣特別支援学校作品展(1月)・絵画作品展(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 ⑥11月9日点検実施 ⑦10月15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 ・男子浴室天井の脱落防止の補修工事 ・プール内換気扇枠の落下防止の補強工事 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(3月27日)を受講 ③消防避難訓練(10月24日・2月22日) 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 社内防災管理講習(2月22日)の実施

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	調査期間 平成28年3月1日～3月18日 調査対象 施設利用者 調査方法 記入投書 回答総数 100名
利用者アンケートの実施結果	<p>○利用頻度 年数回程度(30.0%) 週1回程度(28.0%) 月1回程度(13.0%) 週3回程度(12.0%) 初めて(9.0%) ほぼ毎日(8%)</p> <p>○施設を知った媒体 知人(35.7%) 広報ぎふ(24.3%) その他(22.0%) HP・ブログ(13.0%) 情報誌(5.3%) 無回答(2.6%)</p> <p>○施設の満足度 非常に良い・良い(88.0%) 普通(10.0%) 無回答(2.0%)</p> <p>○スタッフの満足度 非常に良い・良い(85.0%) 普通(14.0%) 無回答(1.0%)</p> <p>○教室を知った媒体 広報ぎふ(28.0%) 継続(28.0%) 知人(24.0%) HP・ブログ(20.0%)</p> <p>○教室受講目的 健康(38.6%) 美容(19.4%) 趣味(12.9%) 余暇利用(9.7%) 教養(6.5%) 無回答(12.9%)</p> <p>○教室の感想 非常に良い・良い(80.0%) 普通(16.0%) 無回答(4.0%)</p> <p>○来館地区 岐阜市(72.0%) 山県市(15.0%) 本巣市(8.0%) 無回答(4.0%) その他(1.0%) ※岐阜市内訳 北部地区(81.9%) 中部地区(4.2%) 南部地区(2.8%) 未記入(11.1%)</p> <p>○性別 男性(32.0%) 女性(64.0%) 無回答(4.0%)</p> <p>○年齢層 70歳以上(35.0%) 50～69歳(32.0%) 30～49歳(18.0%) ～18歳(7.0%)</p> <p>○職業 主婦(40.0%) その他(40.0%) 会社員(7.0%) 学生(5.0%) 自営業(5.0%) 無回答(3.0%)</p>
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<p>◆主なご意見ご感想</p> <p>施設について ・アットホームでスタッフの皆さんが気遣ってくれます。 ・清潔感があり、のびのびとお湯に入れます。 ・サウナやシャワーが新しくなり気持ちよく使用できる。 ・低料金で利用できるのがありがたい。</p> <p>職員について ・親切で気さくで優しい。 ・にこやかな対応が良い。 ・丁寧に案内してくれる。説明が明確でハキハキしている。</p> <p>監視員について ・子供たちの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。 ・気さくに話しかけていただける。障がい者にいつも親切に対応して頂ける。</p> <p>教室について ・先生が優しくて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。 ・金額が安くありがたい。しかも、少人数のグループ指導がありがたい。</p> <p>浴場について ・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。</p> <p>◆主な要望、対応改善について</p> <p>①シャワーが冷たいときがある。 *設備の構造上、温度が安定するまで少しお時間がかかる場合がございますので、しばらくお待ちいただきますようお願いいたします。</p> <p>②プールが寒い。もう少し温かいとありがたいです。 *冬季のプール水温は31℃から32℃で管理しています。プール内に採暖室が設けてありますのでご利用ください。</p> <p>③スライダーの身長制限を見直してほしい。親子で滑れるようにしてほしい。 *スライダーの着水プールの水深が1mで設計されており、着水後の安全確保のため1.2mの身長制限をさせて頂いております。また、当スライダーは1名で滑る仕様となっており、2名でのご利用は出来ません。共に安全にご利用いただくためのルールになりますのでご理解願います。</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を行っているか。	S	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				
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。	S	S	S
		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	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)	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。	S	S	S
		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	S
		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 *「体験フェア」を10月18日に開催。466名の来館があり内96名の方が体験教室へ参加されました。 *「秋の演芸会」の開催。60名の観覧があり大変好評でした(11月21日) *「飾り巻き寿司教室」を開催。親子で桜の巻き寿司を楽しく作って頂きました(3月12日) *季節イベントとして、「ゆず風呂」「よもぎ風呂」やお子様向けの「クリスマスイベント」を開催しました。</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及びブログにて施設及び開催教室の案内等、積極的な情報発信に努めました。なお平成27年度のホームページ閲覧ページ数は75,687ページで前年度比で185.6%の大幅な増加となりました。 *年末・年始にお子様向けのミニプレゼントを行い、サービス向上に取り組みました。 *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。「創積会絵画展」(10月)「水墨画展」(11月)「パッチワーク展」(12月)「岐阜本巣特別支援学校生徒作品展」(1月)「絵画作品展」(3月) *洋会議室を授乳室として開放して、施設の有効活用と利用者サービスの向上に努めました。</p> <p>③施設の安全管理について *職員の終業後点検により、男子浴室内の天井に腐食による脱落の危険性が認められたため、緊急で補修工事を実施しました。(10月) *職員の施設巡回点検により、プール内換気扇の枠に腐食による落下の危険性が認められたため、緊急で補強工事を実施しました。(11月)</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>◆ヒヤリハットは予想される危険の排除と考えており、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。定期の業務打合せ会等を随時開催して、職員の危機管理意識の向上と維持に努めた結果、下記の施設の不具合を早期発見して事故の未然防止につなげました。 *職員の終業後点検により、男子浴室内の天井に腐食による脱落の危険性が認められたため、緊急補修工事を実施しました。 *職員の施設巡回点検により、プール内換気扇の枠に腐食による落下の危険性が認められたため、緊急補強工事を実施しました。 今後も職員の危機管理意識の向上を図り、日常点検において危険個所の早期発見と迅速な補修対応に努めてまいります。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>①6月に岐阜大学落語研究会の協力により「プラザ落語寄席」を開催して、中高年への施設周知に努めます。 ②「子どもの日」「七夕」などお子様向けのミニイベントを開催して、施設の利用促進に努めます。 ③昨年夏休みに開催し好評であった「けん玉体験教室」を今年度も企画しています。 ④年々施設利用者に占める高齢者の割合が増加していることから、高齢者の病気や事故の発生時に迅速に対応できるよう、業務打合せ会等を通じて職員教育を継続して実施します。</p>

●所管課の意見

<p>1. 利用者数は2月に市が行った各種修繕・工事(トイレ洋式化、浴室天井改修等)により2週間ほど休館したため、前年度と比較して約3%減少しているが、他月平均では微増している。 2. 各種講習や施設設備点検を実施し、安心・安全を最優先とした取組みを行っている。男子浴場天井落下防止やプール内換気扇カバー落下防止等の各種修繕・工事を行い、事故防止に努めた。また、トイレ洋式化等工事により利用者へのサービス向上を図っている。 3. 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見直しを行った結果、アクセス数が大幅に増加している。各種の結果及びデータを基に、今後の利用者・利用料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。 4. 今後も、施設利用者アンケートによる要望については、速やかな対処改善が望まれる。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

<p>・男子浴場の天井やプールの換気扇の危険を事前察知し、即時に対応するなど、運営管理の質が向上している。</p> <p>・公共交通や人口密度など立地条件が不利な中、他の指定管理施設で好評であった催しを企画するなどの努力は伺えるものの、施設の潜在能力をより発揮できるよう期待する。</p> <p>・危機管理に関して、施設の常駐責任者間での情報共有方法について、迅速性や頻度などを改善していく余地はある。</p> <p>・評価作業を円滑に実施するためにも、報告書に具体的な事例を記載するなど工夫してほしい。</p>
--