

平成28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)	46,080,000		
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)

	H26下半期	H27上半期	H27下半期	H28上半期	H28下半期
稼働日数(単位:日)	150	164	139	163	143
温水プール	16,479	34,164	14,935	33,112	14,796
浴場	18,467	20,174	16,546	20,367	19,160
その他					
延べ合計	34,946	54,338	31,481	53,479	33,956

●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7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14日から20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アクアビクス 71回159人・子供水泳59回149人 無料水泳レッスン64回421人・無料水中ウォーキングレッスン40回341人 ②パソコン教室36回8人 いけばな教室15回16人 ③フラダンス20回36人・わくわく椅子体操19回12人・いきいきリフレッシュ体操8回2人 ④プラザ掛洞体験フェア(あひる風呂)10月23日・ノルディックウォーキング11月12日・スタンプラリー11月22日～2月26日・柚子風呂12月10・11日・お楽しみクリスマス抽選会12月23～25日・新年イベント1月6～9日・よもぎ風呂3月11・12日 ⑤ロビー展示・絵画展(10月)・竹細工展(11・12月)・岐北中学校職場体験(10月26・27日)
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 ⑨プール天井点検	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、浴場の水抜き清掃実施 ②人員の適正配置による監視の実施(普通救命講習の受講) ③毎月1回 ④毎月2回点検 ⑤保安点検2ヶ月に1回 ⑥11月に実施 ⑦7月に実施 ⑧毎月1回 ⑨2月に実施

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実施 ろ過ポンプ修繕・駐車場交通標識ペンキの塗り替え・ぞうさん滑り台修繕・プールボルト交換等 ②プール、館内ロビーの当社負担でのLED照明交換・プール天井点検の実施。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・応急手当協力事業所へ登録(岐阜市消防本部) 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 プール救助訓練(10月8日)・情報セキュリティ研修(12月15日)・普通救命講習(2~3月随時)・職員の心得についての研修会(2月21日)・消防訓練(10月29日・2月25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29年3月14日～3月20日 調査対象 施設利用者 調査方法 記入投書 回答総数 125名
利用者アンケートの実施結果	<p>◆施設の利用頻度 週1回程度が最も多く、次いで週2、3回程度となっております。随時開催しているミニイベントをより充実させて、継続して来館して頂けるよう努めます。</p> <p>◆施設を知った媒体 広報ぎふ及び知人からの紹介が最も多く、次いで情報誌となっております。年間を通じて広報ぎふ掲載を行うと共に、随時地域情報誌への掲載も推進します。</p> <p>◆施設及びスタッフの満足度 非常に良い・良いの評価が大半を占めており、継続して利用者サービスの向上に努めます。</p> <p>◆教室を知った媒体と満足度 広報ぎふが最も多く、次いで知人からの紹介となっております。今後も継続して広報ぎふを主な媒体として活用して受講者募集を行うとともに、受講者の高い満足度を維持することで口コミで受講者が増えるよう努めます。</p> <p>◆来館地区 岐阜市内からの来館者が70%超で、本巣市、山県市と続いております。当施設の立地から隣接する本巣市、山県市からの利用者も一定数みえることから、この地区へのチラシのポスティング等の施設PR方法について検討します。</p> <p>◆来館者の性別・年代について 8割が女性であり、年代も50歳以上の中高年世代が中心となっております。教室受講者につきましても同様の傾向があることから、女性向けサービスの充実を図ります。今後、少子高齢化がさらに進むことから、より若い年代の利用者層に来館いただくため、お子様向けのイベント等の充実を図ります。</p>
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<p>◆施設について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アットホームでスタッフの皆さんが気遣ってくれます。 ・古いなりに清潔感があり、のびのびとお湯に入れます。 ・お湯がいつもきれいでうれしく思います。 ・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。説明が明確でハキハキしている。 <p>◆監視員について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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厳しく注意してほしい。 ・気さくに話しかけていただける。いつも親切に対応して頂ける。 <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。 ・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>◆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。 <p>◆主な要望、対応改善について</p> <ol style="list-style-type: none"> ①プールが冷たい時がある。もう少し温かいとうれしい。 * 水温は31℃から32℃(季節で調整)で管理しています。今後も更に徹底していきます。 ②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。 * スライダーは事故防止のため2名までのご利用は出来ません。 着水プールは水深1mあり、着水時に顔が確実に水面から出るように身長120cmの制限を設けていますので、ご理解ください。 ③プールのサウナ室の温度が低いのもっと上げてほしい。 * プール設置のサウナ室は採暖用の部屋となりますので室温を45℃から50℃程度で設定していますので、ご理解ください。

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。	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	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。	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	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
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。	SS	S	S
		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。	S	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	S	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、施設の運営管理を実施しました。</p> <p>①各種イベント等の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> *「体験フェア」を開催して399名の来館があり、内117名の無料体験教室への参加がありました。また当イベント内にてお子様向けに「あひる風呂」を新規開催して好評でした。(10月23日) *ノルデックウォーキング教室を開催して、秋の奥地区を散策しました。(11月12日) *季節イベントとして、「あひる風呂」「ゆず風呂」「よもぎ風呂」を開催しました。また、クリスマスイベント(12月23日～25日)・新年イベント(1月6日～9日)にてお子様向けの「お楽しみ抽選会」を開催しました。 <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</p> <ul style="list-style-type: none"> *館内ロビー及びプール内照明のLED化工事を当社負担で実施しました。電気代節減(年間約15,000kwh節減見込)と環境負荷低減への取組みとして実施した他、館内が明るくなったと利用者からも非常に好評です。 *岐阜県レクリエーション協会広報誌(2017冬号)に施設案内の広告を掲載しました。 *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。※「創積会による絵画作品展」(10月)「竹細工展」(11・12月) *洋会議室を利用した授乳室を継続開設して、利用者サービスの向上を図りました。 <p>③施設安全管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> *冬場の浴場でのヒートショックに関する注意喚起掲示を実施。 *プール天井点検、プールスライダー等ボルト交換及び塗装、幼児プール象さん滑り台等の修繕を実施。(2月) *職員研修を随時実施して安全管理意識の徹底に努めました。
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> *業務会議での現場職員からの提案によりヒートショックの注意喚起の掲示を実施しました。今後も職員研修を随時実施して安全管理意識の向上に努めます。 *アンケート内容の分析について本報告書へ記載しました。 *イベント開催について、新年イベント等、季節や連休等の区切りに随時ミニイベントを開催して、利用促進に努めました。 *当社の他の指定管理施設で実績のある卓球台の有料貸出事業の新規導入を今後予定しています。他施設で実績が上がっている事業を水平展開することで、より効率的、効果的なイベント事業の展開を推進します。 *社内に社会保険労務士を採用して職員の雇用管理の徹底に努めました。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> *岐阜県ぎふ子育て家庭応援キャンペーン事業への参加(毎月第3日曜日「家庭の日」の中学生以下の無料対象者の中からぎふっこカード提示の方に先着20名に粗品進呈)。 *幼児プールにて子ども向けイベント(あひるプール)の新規開催を予定。 *館内会議室での卓球台の有料貸出の新規事業導入を予定。 *既存イベント等の継続開催(各種教室・無料体験教室・落語寄席・子供向けイベント・ロビーの各種展示等) *職員研修と適切な施設点検及び修繕を実施して、安心、快適にご利用いただける施設環境づくりに継続して取り組みます。

●所管課の意見

<ol style="list-style-type: none"> 1. 前年度下半期に比して、利用者数・利用料金とも増加している。 2. 各種講習会や施設設備点検を実施し、安心・安全を最優先とした取組を行っている。幼児プール象さん滑り台やプール天井の点検によって発見された危険箇所を補修した。 3. 10月にプール内歩行中利用者が体調を崩したことによる救急搬送に際し、迅速な対応により安全対策を図った。 4. 3月末の近隣山火事に際し、迅速な対応・消防への協力を行った。

●指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・LED交換工事を集中的に実施したことにより多くの経費がかかっているが、平成29～34年の指定管理の受託が決定したことを受け、先々の光熱費削減と利用環境の向上を図るため、前向きに先行投資をしたものであり、問題ないとする。 ・顧客アンケートを実施するにあたっては、しっかりと分析を行い、結果を踏まえた施策に反映させるなど有効活用すること。また、アンケートの明確な目的を設定し、一貫性を持って顧客ニーズを調査すること。
--