

平成29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29年4月1日～平成34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)	44,200,000円		
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)

	H27下半期	H28上半期	H28下半期	H29上半期	H29下半期
稼働日数(単位:日)	139	163	143	163	147
温水プール	14,935	33,112	14,796	29,628	11,992
浴場	16,546	20,367	19,160	21,421	19,647
その他					
延べ合計	31,481	53,479	33,956	51,049	31,639

●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16日から31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61回149人・子供水泳48回123人・無料水泳レッスン63回420人 ②パソコン教室68回14人 いけばな教室13回23人 ③フラダンス20回35人・スローエアロビクス体操20回7人 ④プラザ掛洞体験フェア(あひる風呂)10月22日・ゆず風呂12月16・17日・お楽しみクリスマス抽選会12月23・24日・新年イベント1月6・7日・よもぎ風呂3月10・11日 ⑤秋の演芸会11月11日・スタンプラリー11月21日～2月27日・ギャラリー展示:絵画展(10月8日～11月3日・3月17日～)卓球台の有料貸出・岐北中学校職場体験(10月25・26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	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27日点検実施 ⑦スライダー7月20日に実施 建築物点検7月24日実施 ⑧毎月1回
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 ・男子水風呂給水バルブ等交換修繕・受水槽補給水系統修繕・駐車場外灯修繕・プールロボット修繕・看板回転灯電球交換・男子サウナ室温度センサー取替修繕・浴槽系蒸気管安全弁等取替修繕・浴場床タイル修繕 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・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設置 ボイラー講習会(10月3・5日)・消防訓練(10月28日・3月16日)・プール水上救助訓練(2月4日)・プール衛生管理者講習会(2月22・23日)・普通救命講習(3月11・25日)・防災管理職員研修会(3月16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30年3月16日～3月31日 調査対象 施設利用者 調査方法 記入投書 回答総数 68名
利用者アンケートの実施結果	<p>○利用頻度 週1回程度(38.3%) 週3～4回程度(14.7%) 月1回程度(16.2%) 年数回程度(7.3%) 初めて(7.3%) ほぼ毎日(16.2%)</p> <p>○施設を知った媒体 広報ぎふ(40.5%) 知人(18.9%) HP・ブログ(23.0%) 情報誌(5.4%) その他(8.1%) 無回答(2.7%)</p> <p>○施設の満足度 非常に良い・良い(86.8%) 普通(13.2%) あまり良くない・良くない(0.0%)</p> <p>○スタッフの満足度 非常に良い・良い(91.2%) 普通(8.8%) あまり良くない・良くない(0.0%)</p> <p>○来館地区 岐阜市(79.4%) 山県市(10.3%) 本巣市(7.3%) その他(1.5%) 無回答(1.5%) ※岐阜市内訳 北部地区(61.1%) 中部地区(16.7%) 南部地区(14.8%) 未記入(7.4%)</p> <p>○性別 男性(48.5%) 女性(44.1%) 無回答(7.4%)</p> <p>○年齢層 ～18歳(3.0%) 19歳～29歳(1.5%) 30歳～49歳(14.7%) 50～69歳(23.5%) 70歳以上(44.1%) 無回答(13.2%)</p> <p>○職業 主婦(25.0%) 会社員(19.1%) 学生(4.4%) 自営業(7.4%) 公務員(8.8%) その他(20.6%) 無回答(14.7%)</p> <p>・施設を知った媒体で最も多いのが広報ぎふ、次いで知人からの口コミとなります。広報ぎふには各種教室やイベント情報を随時掲載しており、それをきっかけに来館されている方が多いことから今後も継続して活用していきます。</p> <p>・来館地区は市内が8割を占めますが、施設の立地面から近隣の山県市、本巣市からお越しの方もみえるため、市外エリアへの広報について検討します。</p> <p>・利用者の年齢層は中高年代が最も多く年々高齢化が進んでいる一方で、少子化により子育て世代の利用者が減少傾向にあります。その他施設の老朽化が進んでいることもあり、ハード面の改修を市に要望しつつ、ソフト面では子供向けの企画を継続して若い子育て世代の利用促進を図ります。</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。 ・金額が安くてありがたい。しかも、少人数のグループ指導がありがたい。 ・回数を増やしてほしい。休みなく続けてほしい。 <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お風呂のお湯を10日に1度くらい変えてほしい。 *岐阜市公衆浴場法施行細則に基づき常時循環ろ過を行い、週に1度浴槽水を入れ替えて清掃しております。安心してご利用ください。 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。 *スライダーは安全にご利用頂くため1名でのご利用となります。また着水プールの水深が1mとなっており、着水時に顔が水面から確実に出るように身長120cm以上の制限を設けています。安全のためのルールとなりますのでご理解ください。 ③お風呂の温度・清潔感には満足ですが、洗い場に水風呂の水が流れてきて冷たい。 *水風呂の新鮮度保持の為、かけ流しにしています。岐阜市へ改修の要望をしております。 ④プールのサウナ室の温度が低いのもっと上げてほしい。 *プールに設置のサウナ室は採暖用の部屋となるため、サウナ室より低い45度程度で室温設定しておりますので、ご理解ください。

●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。	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。	A	A	A
区分評価					A	
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。	S	S	S
区分評価					A	

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。	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					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。	A	A	A
	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 *プラザ掛洞体験フェアを開催。当日368名の来館があり、内53名が無料体験教室への参加でした。同日浴場においてお子様向けの「あひる風呂」も開催して大変好評でした。(10月22日) *「秋の演芸会」を開催。利用者の有志団体が主役となって歌や楽器、踊りに手品の出し物に63名の観覧がありました。(11月11日) 季節イベントとして、「ゆず風呂」「よもぎ風呂」を開催しました。またお子様向けにクリスマスイベント(12月23・24日)・新年イベント(1月6・7日)を開催して、幼児及び児童を対象に「お楽しみ抽選会」を開催して景品を進呈しました。</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 *施設ホームページとブログ、広報ぎふや各種ネットサイト、当社が管理する市内の指定管理施設(市体育館等)において施設案内を行いました。 *洋会議室で「卓球台の有料貸出」(1台60分200円)を実施しました。レクリエーション体験として子育て世代の親子で楽しんで頂ける施設づくりとサービス向上に取り組みました。 *毎月第3日曜の「家庭の日」に「ぎふっこカード」(岐阜県子育て家庭応援キャンペーン事業)をご提示頂いた方に粗品を進呈、子育て世代への施設PRとサービス向上に取り組みました。 *施設の空部屋を活用した授乳室を継続開設して、子育て世代がより利用しやすい環境づくりに取り組みました。 *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。※絵画展(10月・11月・3月)</p> <p>③施設安全管理について *浴場タイルの補修工事・駐車場の外灯修繕工事等を実施して、利用者が安心して利用できる施設管理を行いました。 *消防訓練や水上救助訓練、防災管理に関する講習会を実施して職員の危機管理意識向上に取り組みました。</p> <p>④その他 *電気供給業者を2月から民間電力会社に切り替えて経費削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>◆若い世代の利用促進へ向けた自主事業の工夫をすること 利用者の年齢層は中高年代が最も多く年々高齢化が進んでいる一方で、少子化により子育て世代の利用者が減少傾向にあることから、体験フェアイベント開催時に新たに「楽しいぬい絵」コーナーを設けたり、浴場においてお子様向けのあひる風呂を開催しました。その他、岐阜県子育て家庭応援キャンペーン事業への参加や親子で楽しめる卓球台有料貸出事業、授乳室の開設を継続して行い、子育て世代の利用促進に取り組みました。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>・新規イベントとして5月の子どもの日にぎふ音楽クラブによる「子どもの日コンサート」を開催します。 ・繁忙期に向けて5月の連休や七夕にお子様向けのお楽しみ抽選会イベントを開催します。 ・7月に親子で楽しめる「親子けん玉体験教室」を開催します。 ・岐阜県子育て家庭応援キャンペーン事業への参加や親子で楽しめる卓球台有料貸出に継続して取り組みます。 ・館内休憩所にキッズコーナーを設けて、利用者サービスの向上を図ります。 ・施設外周の柵に設置してある看板のリニューアルを行って、施設周辺を通行する車両への施設PRを推進します。</p>

●所管課の意見

<p>・前年度下半期に比して、利用者数・利用料金とも減少している。2月～3月にかけては利用者の安全性向上のためのスライダー塗装工事を行ったことによる休館によるものが原因と思われる。 ・全般に関しては、障がい者施設友愛プールの開館に伴い、利用団体の移行が推測されるが、今後は、PR活動等の活動による新規利用者増の方策を期待します。 ・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。点検によって発見された、風呂浴室タイルを補修した。 ・電力料金の見直し、特定規模電気事業者と契約締結した。今後は、光熱費削減を期待する。</p>

●指定管理者評価委員会の意見

<p>・収支状況の改善及び施設利用促進に向け、次のことに注力されたい。 ・新たな自主事業の展開 ・市と相談しつつ、計画的な修繕工事や広報等の実施</p>
--