

平成30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)

	H28上半期	H28下半期	H29上半期	H29下半期	H30上半期
稼働日数(単位:日)	163	143	163	147	162
温水プール	33,112	14,796	29,628	11,992	29,815
浴場	20,367	19,160	21,421	19,647	20,903
その他					
延べ合計	53,479	33,956	51,049	31,639	50,718

●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3回、ホームページとブログをツイッターに変更し随時更新、無料情報誌咲楽7月号及びままここと(岐阜で子育てを楽しむママたちのコミュニティマガジン)掲載、館内掲示、フィールド掛洞で野球チームへのチラシの配布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7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 計51回161人・子供水泳 計34回158人 無料水泳レッスン 計67回426人 ②パソコン教室36回9人 いけばな教室8回8人 ③フラダンス 計13回32人・スローエアロビクス教室計14回12人 ④しよぶ風呂5月5日・子供の日プレゼント5月3・4・5日・母の日プレゼント5月13日・バラ風呂5月27日・どくだみ葉草風呂6月17日・父の日プレゼント6月17日・七夕祭り7月1日～7日 ⑤子供の日コンサート5月5日・プラザ落語寄席6月16日・夏休み親子けん玉体験7月22日 ・ギャラリー展示:本巣支援学校作品展(6月)・絵画展(9月)・卓球台の有料貸出
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 ⑥12月点検実施予定 ⑦スライダー7月19日点検実施 建築物点検9月19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 ・ボイラー蒸気漏れ修繕・消防設備修繕・女子浴槽ろ過ポンプ整備・入ロア錠前交換・浄化槽放流ポンプ交換・女性風呂パイプポンプ整備・施設看板改修・給湯系統減圧弁交換・回転灯交換等 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・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 普通救命講習(4月～9月随時)・接遇についての職員研修会(5月22日)・スポーツ施設(水泳プール)安全管理講習会(6月7日)・プール水上救助訓練(9月23日)

●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>調査期間 平成30年9月7日～9月20日 調査対象 施設利用者 調査方法 記入投書 回答総数 103名</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>○利用頻度 週1回程度(33.0%) 週3～4回程度(15.5%) 月1回程度(14.6%) 年数回程度(12.6%) 初めて(9.7%) ほぼ毎日(14.6%) ○施設を知った媒体 知人(42.9%) HP・ブログ(25.7%) 広報ぎふ(19.0%) 情報誌(1.9%) その他(1.9%) 無回答(8.6%) ○施設の満足度 非常に良い・良い(88.4%) 普通(10.7%) 無回答(1.0%) ○スタッフの満足度 非常に良い・良い(90.3%) 普通(9.7%) ○来館地区 岐阜市(70.9%) 本巣市(9.7%) 山県市(6.8%) その他(12.7%) ※岐阜市内訳 北部地区(61.6%) 中部地区(8.2%) 南部地区(5.5%) 未記入(24.7%) ○性別 男性(41.7%) 女性(58.3%) ○年齢層 ～18歳(4.9%) 19歳～29歳(2.9%) 30歳～49歳(20.4%) 50～69歳(33.0%) 70歳以上(29.1%) 無回答(9.7%) ○職業 主婦(31.1%) 会社員(21.4%) 自営業(12.6%) 学生(4.9%) 公務員(4.9%) その他(21.4%) 無回答(3.9%)</p> <p>・施設を知った媒体で最も多いのが知人、ホームページ、ブログ・ツイッター次いで広報ぎふとなります。ホームページ、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。 ・来館地区は市内が高い割合を占めますが、施設の立地面から近隣の本巣市、山県市からお越しの方も多くみえるため、市外エリアへの広報について講座の募集などに合わせた方向でのPRを検討します。 ・利用者の年齢層は中高年代が最も多く、高齢化の傾向はこの10年で年々進んでいるため、子ども向けの企画を増やして若い子育て世代の利用促進を図ります。また、プラントと相談しながらサイクルまんが館との相互PRを推進して若年層へのPRを図るとともに、卓球台の貸出についても若年層の利用が多い事から、更なるPRに力を入れていきます。</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>◆ご感想 【当施設をご利用になった満足度】 ・休憩室の利用が出来ていい。 ・プールと浴場が併設されていて、とても良いと思う。 ・ワンポイントアドバイスやアクアビクスがあり、とても楽しみ。 ・施設がきれいで使いやすい。 ・他の同じような施設と比較して全体に清潔な感じがする。 ・マッサージ器がありプールで歩いた後、筋肉をほぐせてとても良い。 ・古いながらに清掃は行き届いていて清潔でよい。 【当施設のスタッフの対応について】 ・親切・ていねいな言葉かけをしていただける。 ・笑顔が良い。 ・子供にも優しく対応してくれる。 【浴場施設や季節イベント(ばら・ゆず風呂等)について】 ・趣味のものを展示できるのは非常によい。 ・バラのお風呂がとても華やかで、いい匂いできれいで気持ちよかった。 ・お手洗いはよく清掃ができています。 【プール施設や監視員について】 ・スライダーがあって楽しい。 ・料金が安く利用しやすい。 ・見守っていただけるので、安心して利用できます。 ・ウォーキングのレーンが充実している。(深さ、メニューとも) ・しっかり監視されている。スライダーでの監視もしっかりされている。 ・コーチ、監視員共に満足している。 【教室について】 ・指導者コーチのとても楽しい会話、ていねいなアドバイスに参加できる楽しみを感じている。 ・注意すべきところをちゃんと見て適切なアドバイスをしていただける。 ・子どもの水泳教室は、料金が低めで助かります。子どもは教室が楽しいみたいです。 ◆ご意見と回答 ○プールを利用後素足が濡れたままで浴室に来るので、床が不衛生になる。出入口にタオルを置いて。 ⇒受付時に案内をしっかりと及び風呂巡回の際に配慮するように再度徹底します。 ○ボディソープなどの備え付けがあると良い。 ⇒受付にて石鹸・シャンプー類の販売を行っていますのでご利用ください。 ○浴場のタイルを貼り変えて欲しい。水風呂から流れてくる水が足元に来るので何とかして欲しい。 ⇒順次、施設の改修、修繕を進められています。冬期に男性風呂の床タイルの張替が予定されています。</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行っているか。	S	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等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	B	B
		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					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	S	S
		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	S	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。	S	A	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	定期的な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				

●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ブラザ掛洞」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</p> <ul style="list-style-type: none"> * 新規イベントとして子供の日に幼児、児童の入館者を対象に「子供の日コンサート」を開催しました。子供にはギターのリコーン演奏体験をして楽しんで頂きました。 * 毎年恒例の「ブラザ落語寄席」を開催して、前年並みの観覧がありました。(6月16日) * 「夏休み親子けん玉体験教室」(7月22日)を夏休み企画として開催して親子で楽しんで頂きました。 * 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」、母の日にはお母さんに、父の日にはお父さんに心ばかりの粗品を進呈しました。 <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"> * 施設ホームページの定期更新と今期よりツイッターによる情報発信を導入しました。市広報や各種ネット・雑誌媒体、当社の他の指定管理施設において施設案内とイベント・教室案内を行いました。 * 岐阜市咲楽7月号「プールで遊ぼうコーナー」にて当施設の紹介記事が掲載されました。 * 洋会議室で「卓球台の有料貸出」(1台60分200円)を昨年度8月から導入し、レクリエーション体験として幅広い年代層への施設PRとサービス向上に取り組みました。親子連れを中心に需要があり、夏休みを中心に利用者数も順調に伸びています。 * 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して、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。 * 施設の空部屋など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「ブラザ掛洞ギャラリー」の展示を継続開設しました。※「本巣特別支援学校生徒作品展」(6月)「絵画展」(9月) <p>③施設安全管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> * 施設全職員が普通救命講習を受けて、安全安心な施設管理に努めています。 * プール内での救助訓練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>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 新たな自主事業の展開及び市と相談しつつ、計画的な修繕工事や広報等の実施 ・ 新たな自主事業として、「子供の日コンサート」を開催しました。今後も新たな事業について検討を進めます。 ・ 施設のPRとして施設南側の道路沿いに掲げているブラザ掛洞の看板をリニューアルして、フィールドかけぼら(グラウンド)利用者や施設近隣にある岐阜北カントリークラブのゴルフ場利用者、リサイクル業者など通行車両への一層の周知を図りました。 ・ 掛洞プラントの協力によりフィールドかけぼらを利用している野球連盟の試合会場で、ブラザ掛洞のチラシ配布によるPR活動を実施しました。 ・ 新たにブラザ掛洞のツイッターを開設して、若年層へのPRに取り組みました。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 掛洞プラントの協力のもと、リサイクルまんが館との相互PRを図り、マンガ本の充実やキッズコーナーを設けるなどして親子連れの利用促進を図ります。 ・ 10月に「ブラザ掛洞体験フェア」を開催します。お子様向けのアヒル風呂・お絵かきコーナーや定期教室の無料体験会などを行い利用者の発掘に努めます。 ・ 岐阜県子育て家庭応援キャンペーン事業へ継続参加して、子育て世代への施設PRを行います。 ・ お子様向けイベントとして「クリスマス抽選会」や「お年玉プレゼント」などのイベントを継続開催します。

●所管課の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・ 前年度上半期と比して、プール0.6%増、浴場2.4%減である。プールは屋内なので天候に左右されなかったが、浴場は猛暑により高齢者の出控えと推測する。 ・ 施設管理は従業員による日常点検により、不具合箇所が早期発見され整備している。また、物品調達等は市内業者に依頼し地元貢献度は高い。 ・ ツイッター開設や新規情報誌への掲載や看板のリニューアル、グラウンド利用者へのチラシ配布などで広く広報活動を行っているが、顕著な利用者増には至っていない。更なる努力を期待する。 ・ 危機管理ノウハウを共有することにより、事故等への対応が適切になされている。
--

●指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・ 冬季の利用者減少対策、親子連れの集客、水泳能力向上プログラム、健康に特化した講座開催など、利用者増加を図る企画に、一層注力してほしい。 ・ 安全性、快適性を念頭に、収入増加・支出抑制の方策を市ともよく話し合い、収支状況の改善に努められたい。
