

平成30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)

	H28下半期	H29上半期	H29下半期	H30上半期	H30下半期
稼働日数(単位:日)	143	163	147	162	151
温水プール	14,796	29,628	11,992	29,815	13,174
浴場	19,160	21,421	19,647	20,903	17,543
その他					
延べ合計	33,956	51,049	31,639	50,718	30,717

●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広報紙ふ掲載3回、ホームページとツイッターの随時更新、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。また、今年度は冬のイベントを開催し案内チラシを岐阜市内の全小学生を対象に教育委員会を通じて児童に配布して広報に努めた。 ④投書箱の常時設置と3月12日から24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73回160人・子供水泳56回110人・無料水泳レッスン86回694人 ②パソコン教室34回10人 いけばな教室11回10人 ③フラダンス38回28人・ストレーエアロビクス教室18回10人 ④プラザ掛洞体験フェア(あひる風呂)10月21日・ゆず風呂12月15・16日・お楽しみクリスマスプレゼント12月23・24日・新年イベント1月6日 ⑤スタンプラリー11月27日～2月26日 ・ギャラリー展示・絵画展(10月13日～11月3日)・卓球台の有料貸出・岐北中学校職場体験(11月1・2日) ・冬イベントを開催し、まんが本の充実によるまんが大会、小児用のプールでのミナモによるクイズ解きを、また、父母向けには健康増進に向けた筋トレ教室、ふくらはぎのアロマオイルマッサージ教室などの提案事業を行った。
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電気保安点検2ヶ月に1回 ⑥11月26日点検実施 ⑦スライダー7月19日に実施 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 ・次亜塩素酸注入ポンプ交換・女子脱衣室ファンコイル逆洗浄・男湯ろ過ポンプ交換・誘導灯及び誘導標識バッテリー交換・男子風呂及びプール女子更衣室シャワー水栓修繕 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 ・防火管理者講習(11月1.2日)・消防訓練(12月1日・3月23日)・水上安全法救助員講習(1月26.27日・2月2.3日)・業務・危機管理体制研修(3月12日)

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<p>調査期間 平成31年3月12日～3月24日 調査対象 施設利用者 調査方法 記入投書 回答総数 69名</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>○利用頻度 週1回程度(31.9%) 週3～4回程度(24.6%) 月1回程度(17.4%) 年数回程度(14.5%) 初めて(5.8%) ほぼ毎日(5.8%) ○施設を知った媒体 知人(39.1%) 広報ぎふ(37.7%) HP・ブログ(4.3%) 情報誌(2.9%) その他(1.4%) 無回答(14.5%) ○施設の満足度 非常に良い・良い(80.0%) 普通(18.8%) ○スタッフの満足度 非常に良い・良い(84.1%) 普通(15.9%) ○来館地区 岐阜市(71.0%) 山県市(10.1%) 本巣市(7.2%) その他(5.8%) 無回答(5.8%) ※岐阜市内訳 北部地区(83.7%) 中部地区(6.1%) 南部地区(2.0%) 未記入(8.2%) ○性別 男性(44.9%) 女性(46.4%) 無回答(8.7%) ○年齢層 70歳以上(44.9%) 50～69歳(23.2%) 30歳～49歳(17.4%) ～18歳(5.8%) 19歳～29歳(1.4%) 無回答(7.2%) ○職業 その他(40.6%) 主婦(26.1%) 会社員(13.0%) 自営業(5.8%) 学生(5.8%) 公務員(5.8%) 無回答(2.9%)</p> <p>・施設を知った媒体で最も多いのが知人からの口コミ、次いで広報ぎふとなります。口コミは、使われた方の感想を込んで伝わりますので、今後も親しまれる施設を目指して管理運営に当たりたいと思います。また、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7割を占めますが、施設の立地面から近隣の山県市、本巣市からも多くの方に起こし始めたいため、近接の地域施設にもチラシの設置をお願いするなどをして広報を行いました。 ・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ますが、今年度は市により浴場の改修工事を実施していただきました。しかし、利用者の中には従前の要望箇所が改善されたことから、また新たなところが気になられる様で、今後も、ハード面の改修を市に相談して、ソフト面では利用者の方が使いやすい施設になるように努力してまいります。また、子供向けの企画として、冬イベントを実施して、若い子育て世代への施設PRを行い利用促進を図りました。</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>【施設について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場や施設が広く、使いやすく良い。 ・明るくだんだんときれいな施設になってきており良い。 ・館内の清掃がいきとどいている ・ゴロゴロできる場所があつて本当にありがたい。 ・低料金で利用できるのでありがたい。 <p>【職員について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・優しい対応でとても感じが良い。 ・親切丁寧で気持ち良い。 ・きめ細かな対応をしていただける。 ・声掛けを良くして頂けてうれしい。 <p>【プール・監視員について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水温よく、監視員も判断よく頼りがいある。 ・規則を守らない人には厳しく注意をしていただけて良い。 ・プール施設は、清潔感があり良好です。 ・泳ぐコース歩くコースのコース分けが良い。 <p>【教室について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・先生が優しく指導して頂けて楽しい。 ・教室に参加して体力が維持できる。体力がついてきた。 <p>【浴場について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・浴場が広くて清潔です。 ・ばら風呂、ゆず風呂を楽しみにしています。ゆず風呂大変気に入りました。 ・季節感を感じられてとてもいい。 ・ばら風呂等新しい感覚の風呂を感じました。 <p>◆主な要望、対処改善について</p> <ul style="list-style-type: none"> ①お風呂の洗い場の場を占領している人が多く、洗い場利用に苦労する。 <ul style="list-style-type: none"> * 継続して場所取りをしないように利用者にご協力を求めてまいります。 ②ロッカーが小さくなつた。 <ul style="list-style-type: none"> * ロッカーは、類似ではこのタイプしかない為、ご理解を頂きますようよろしくお願いします。

●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。 広報誌・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					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。	S	S	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(窓口応対、プロモーション、設備の整備など)	接遇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				

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 的能力、人 的 能 力 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。	S	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。	S	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。	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)

今期の取組みに対する評価	<p>「健康と文化の発信地プラザ掛洞」をテーマに、利用者増加への取り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"> * プラザ掛洞体験フェアを開催。当日396名の来館があり、内58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21日) * プラザ掛洞冬イベントを新規開催しました。市内小学生を対象に、リサイクルまんが館から移設されたまんが本が充実したことからまんがイラスト大会、幼児用のプールでのミナモによるクイズイベント、健康増進に向けた筋トレ教室、ふくらはぎのアロマオイルマッサージ教室などを開催して、施設のより一層の周知に努めました。(12月8日9日 754名来館) * 季節イベントとして、「ゆず風呂」「ばら風呂」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日)を開催して、幼児及び児童を対象に「お楽しみプレゼント」の粗品を進呈しました。 ②施設の広報活動、利用者サービス向上を図る取り組みについて <ul style="list-style-type: none"> * 館内ロビーにキッズコーナーを新設して若い子育て世代の利用者へのサービス向上に努めました。 * 洋会議室で「卓球台の有料貸出」(1台60分200円)を継続実施しました。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施設安全管理について <ul style="list-style-type: none"> * 誘導灯及び誘導標識バッテリーの交換を行うなどを実施して、利用者が安心して利用できる施設管理を行いました。 * 防火管理者や水上安全法救助員養成講習の受講により、利用者のより安全安心に利用できる体制強化に努めました。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>◆冬季の利用者減少対策、親子連れの集客等利用者増加を図る企画に一層注力してほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> * プラザ掛洞体験フェアを開催。当日396名の来館があり、内58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21日) * プラザ掛洞冬イベントを新規開催しました。市内小学生を対象に、リサイクルまんが館から移設されたまんが本が充実したことからまんがイラスト大会、幼児用のプールでのミナモによるクイズイベント、健康増進に向けた筋トレ教室、ふくらはぎのアロマオイルマッサージ教室などを開催して、施設のより一層の周知に努めました。(12月8日9日 754名来館) * 季節イベントとして、「ゆず風呂」「あひる風呂」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日)を開催して、幼児及び児童を対象に「お楽しみプレゼント」を催して粗品を進呈しました。 * 館内ロビーにキッズコーナーを新設して若い子育て世代の利用者へのサービス向上に努めました。 * 洋会議室で「卓球台の有料貸出」(1台60分200円)を継続実施しました。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。 ◆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。 <p>上記の若い子育て世代へのPRを行って利用促進を図りつつ、支出については新年度より電気供給業者の変更による電気代の削減に取り組みます。</p>
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・まんが館から移設されたまんが本のPRをホームページやツイッターで積極的に行い、施設の利用者増に努めます。 ・9月に開催予定のプラザ掛洞体験フェアにJAFの子ども安全免許証コーナーを新たに導入して、子どもたちの利用促進を図ります。 ・プールでの子供泳水教室の増設を検討して、更なる集客を図ります。 ・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。 ・和室利用及び洋会議室の地域の会合、同窓会などの多目的利用を積極的に取り組み、施設の利用者増に努めます。 ・前年度に引き続き、電気供給業者を、更に安価で供給できる電気供給業者に変更して電気代削減に努めます。

●所管課の意見

- ・「冬イベント」として新規事業の開催や「キッズコーナー」による新設等の集客向上の努力が見られる。前年度下半期に比して、利用者数・料金収入とも減少しているが、2月～3月にかけて利用者の安全性や公衆衛生環境の改善のため浴室等改修工事を行なったことが原因と考えられる。
- ・広報は、広報ぎふやホームページ等の継続のみならず、市内小学生へのイベントチラシ配布や近隣地区への新聞折込等の新規努力をしている。
- ・施設管理は、従業員による日常点検を行い、不具合箇所の早期発見により整備している。物品調達等は、近隣業者に依頼し、地元貢献度は高い。
- ・電気供給事業者を変更し、電気代の削減を行っている。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・収支状況の改善のため、「若者」「親子連れ」向けの自主事業だけでなく、高齢者の利用が増える中で、収入増を図れるよう減免とならない「高齢者」向けの自主事業を増やした方が良い。