

令和元年度上半期 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)	46,476,388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)

	H29上半期	H29下半期	H30上半期	H30下半期	R01上半期
稼働日数(単位:日)	163	147	162	151	162
温水プール	29,628	11,992	29,815	13,174	29,830
浴場	21,421	19,647	20,903	17,543	21,337
その他					
延べ合計	51,049	31,639	50,718	30,717	51,167

●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、ホームページとツイッターの随時更新、館内掲示、生活情報誌月刊ぶらざ7月号及び季節情報誌東海Walker掲載、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9月4日から23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アクアピクス52回185人・子供水泳37回163人・無料水泳レッスン68回581人 ②パソコン教室32回13人 ③フラダンス26回26人・スローエアロピクス教室14回13人 ④子供の日プレゼント5月5日・しょうぶ風呂5月5日・母の日プレゼント5月12日・ばら風呂5月26日・どくだみ風呂6月16日・父の日プレゼント6月16日・七夕飾り7月2日～7日・プラザ掛洞体験フェア(あひる風呂)9月29日 ⑤プラザ掛洞寄席6月15日・夏休み親子けん玉教室7月20日・プラザ掛洞体験フェア9月29日 ・ギャラリー展示:岐阜本巣特別支援学校作品展(6月)絵画展(9月) ・卓球台の有料貸出 ・子ども水泳教室泳げる子教室(小学生高学年対象)を新規開催
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隔週1回 ⑤電気保安点検2ヶ月に1回 ⑥年度1回 ⑦スライダー-7月10日実施 建築物点検9月17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 ボイラー水漏れ修繕・男性浴場混合水栓修繕・男湯ろ過ポンプ分解修繕・冷温水機センサー・圧力計交換、女性浴場脱衣場ブラインド・ファンコイルユニット・交換及び逆流浄、監視員室ファンコイル取替修繕、男性プール更衣室自動水栓交換、男性浴場排煙換気窓閉閉装置修繕、男性浴場サウナ入口取手修繕、水中ポンプ修繕、誘導灯/バッテリー交換 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 ・スポーツ施設安全講習会(6月5日)・電気保安講習会(6月11日・9月25日)・水上安全法救助員講習(6月16・23・30日・7月7日)・普通救命講習(7月7日・14日・28日・9月22日)消防訓練(9月21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 令和元年9月4日～9月23日 調査対象 施設利用者 調査方法 記入投書 回答総数 80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(31.3%) 年数回程度(27.5%) 月1回程度(13.8%) 初めて(13.8%) 週3～4回程度(7.5%) 無回答(5.0%) ほぼ毎日(1.3%) ○初めての利用者 施設を知った媒体 知人(36.4%) HP・ツイッター(36.4%) 広報ぎふ(18.2%) その他(9.1%) 情報誌(0%) ○初めての利用者 次回も来館したい(81.8%) 次回は来館しない(0%) 未記入(18.2%) ○初めて以外の方 施設を知った媒体 知人(27.8%) HP・ツイッター(27.8%) 広報ぎふ(20.8%) その他(12.5%) 情報誌(1.4%) 無回答(9.7%) ○施設の満足度 非常に良い・良い(76.3%) 普通(22.5%) ○スタッフの満足度 非常に良い・良い(81.3%) 普通(18.8%) ○来館地区 岐阜市(66.3%) 山県市(16.3%) 本巣市(6.3%) その他(5.0%) 無回答(6.3%) ※岐阜市内訳 北部地区(62.3%) 中部地区(18.9%) 南部地区(3.8%) 未記入(15.1%) ○性別 男性(36.3%) 女性(58.8%) 無回答(5.0%) ○年齢層 30歳～49歳(33.8%) 70歳以上(26.3%) 50～69歳(21.3%) ～18歳(8.8%) 19歳～29歳(6.3%) 無回答(3.8%) ○職業 主婦(35.0%) その他(20.0%) 会社員(18.8%) 学生(11.3%) 自営業(10.0%) 公務員(2.5%) 無回答(2.5%)</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及びホームページ・ツイッター、次いで広報ぎふとなります。口コミによる利用者も多いことから、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。ホームページ・ツイッターは、スマホを持って有効に活用されるようになってきたことを踏まえ、積極的にホームページとツイッターによる施設の情報提供を行っております。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。 ・来館地区は市内が約7割を占めますが、施設の立地から近隣の山県市、本巣市からも多くの方に来館いただいているため、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なってまいります。 ・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ため、子育て世代へのPRを図ることにより、利用者増を目指しております。この9月からは小学生高学年を対象とした子供水泳教室を新設して、利用促進を図りました。 ・その他、施設の老朽化が進んでおり、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。</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>【こんなのがあればまた来たいと思う施設の整備やイベントについて】 ・子どもの日などにイベントがあり子供にお菓子がおもらえるのがgood!! 子供はとても喜ぶから。 ・けん玉教室、マジックショー、音楽系コンサート・演奏会など。 ・ワンポイント無料アドバイスがあり、とてもいい。 ・施設がきれいで、清潔ありがたい。 【当施設のスタッフの対応について】 ・子供に優しく対応してくれていた。 【浴場施設や季節イベント(ばら・ゆず風呂等)について】 ・広くはないけれど湯舟はゆったりしていて快適でした。 ・どくだみ風呂など、季節を感じられるものは良い。 ・ばら風呂、気に入ってます。 ・浴場はいつもきれいで、清潔感があり使いやすい。 【プール施設や監視員について】 ・危なっかしい人への対応が迅速適切で、安心して泳げてうれしい。 ・ビート板が貸してもらえるのでありがたい。 ・ウォータースライダーやすべり台があって子供が楽しめよかった。 ・ウォータースライダーを怖がっていたのを見て、監視員が優しく連れて行ってくださり子供が楽しめよかった。 ・監視員の方は良い、全体を見て注意されている。 【教室について】 ・とてもリーズナブルで良い。 【リサイクルまんがコーナーについて】 ・きれいに整備されていておどろきました。 ・まんが本の種類が豊富でとてもいい。幸せです。 ・待ち時間の間に読めるのが良い。 ・懐かしいまんががたくさんあるので、たまに読んでいます。 ・子ども大人も楽しんでます。 ・息子が喜んでます。来館のきっかけになると思う。 ◆ご意見と回答 ○無料日(シニアデー)を作って欲しい。 ⇒市と協議のうえ検討させていただきます。 ○ビデオモニターで自分の泳ぎをチェックしたい。 ⇒事故・事件発生時の監視目的でカメラは設置しており、それ以外の目的で使用することはできないためご理解ください。 ○軽食があると良い。 ⇒ご要望を受けて、可能な範囲での対応となりますが、受付で菓子パンの販売を始めましたのでぜひご利用ください。 ○流れるプールがあると良い。 ⇒当施設では、新たな施設を設置することは困難となりますので、ご理解ください。 ○飛び込み入水可能なコースがあると嬉しい。 ⇒当施設では、水深が1mほどしかなく事故防止の観点から飛び込みは禁止となりますのでご理解ください。</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					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	S
		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。	S	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。	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。	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				
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				

●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>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550名の来館があり、内171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。(9月29日) ・高齢者向けイベントの「プラザ落語寄席」を開催しました。89名の観覧者があり好評でした(6月15日) ・季節イベントとして、「しょうぶ風呂」・「ばら風呂」・「どくだみ風呂」を開催しました。またお子様向けに子供の日イベント(5月5日)・七夕イベント(7月2日～7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。</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 ・プールでの子供水泳教室に小学生高学年対象の教室を増設して、利用促進に努めました。 ・岐阜市北部市民プール(当社管理施設)において、小学生対象にプール利用券を配布して施設PRと利用促進に努めました。 ・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した。 ・リサイクル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した。 ・館内ロビーのキッズコーナーを季節ごとに模様替え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。 ・施設ホームページとツイッター、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。 ・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。※岐阜本巣特別支援学校生徒作品展及び絵画展(9月) ・芥見りサイクルプラザ「まだまだ使える」抽選会に会場提供しました。(9月29日 体験フェアと同日)</p> <p>③施設安全管理について ・誘導灯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。 ・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。 ・消防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> <p>④地域貢献 ・地元自治会の草刈り作業に新たに今年度から参加しました。 ・地元活動団体無人朝市スペースの施設管理・使用料の負担を継続実施しています。 ・岐阜市コミュニティバスへの広告協力を行っています。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>◆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。 ・高齢者向けイベント「プラザ落語寄席」を継続開催し、利用促進に努めました。また同週末には父の日イベント、どくだみ風呂も開催して高齢者へのPRに努めました。 ・高齢者向けの季節イベントとして、「しょうぶ風呂」・「ばら風呂」・「どくだみ風呂」を継続開催して利用促進に努めました。 ・プールで水中ウォーキング用のダンベルの無料貸出を導入して、平日に多く見える中高年の女性向けのサービス向上に努めました。 ・リサイクルまんが館から移設されたまんが本の中に、昔懐かしのマンガも多くあるとのことで中高年の方にも好評です。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>・3月に新たにプラザ掛洞体験フェアに準じたイベントを開催し利用促進を図ります。 ・3月のイベントに合わせて演奏会などを開催し更なる集客を図ります。 ・移設されたリサイクルまんがコーナーを積極的にホームページやツイッターなどでPRし、利用促進に努めます。 ・季節イベントとして「ゆず風呂」を継続開催します。 ・12月にクリスマスツリーイルミネーションの設置、「クリスマスイベント」・「新年イベント」を継続開催します。 ・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利用者へPRし、施設の利用者増に努めます。</p>

●所管課の意見

<p>・落語や各種薬草風呂等、継続開催を実施することで高齢者の集客努力を図っている。 ・まんがコーナーを充実させたことにより、利便性向上が図られた。今後は、口コミや各種広報誌等のPRによって、更なる集客増を期待します。 ・施設管理は、従業員による日常点検を行ない、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。 ・更なる安価な特定電気事業者へ変更し、電気代削減を行なっている。 ・施設管理者(岐阜市)との協力や、自社努力によって光熱水費の削減がなされた。</p>

●指定管理者評価委員会の意見

<p>小学校高学年対象の水泳教室を新設し、利用促進を図っている。今後、学校での水泳の機会が減少することが予想され、このような、需要が見込まれる講座の充実(クロールや平泳ぎに特化した講座の開催など)が望まれる。 持続的に社会貢献をするため、市民に喜ばれるかたちでの収入の増加について、民間の知恵を生かした提案を期待する。</p>
--