

## 令和元年度下半期 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～令和4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下半期	H30上半期	H30下半期	R01上半期	R01下半期
稼働日数(単位:日)	147	162	151	162	125
温水プール	11,992	29,815	13,174	29,830	9,809
浴場	19,647	20,903	17,543	21,337	16,234
その他					
延べ合計	31,639	50,718	30,717	51,167	26,043

### ●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(年4回)、スミセイ岐阜の企業情報誌に掲載、HP・ツイッターの随時更新。 館内掲示、地元への説明会など積極的に情報提供している。 ④「ご意見箱」の常時設置による利用者ニーズの把握。また、苦情やトラブルについては全員が情報を共有し、責任者が対応している。
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 ・子供水泳55回 ・無料水泳レッスン61回 ②・パソコン教室30回 ③・フラダンス34回 ・スローエアロピクス教室16回 ④・ゆず風呂12月14日・15日 ・クリスマスイベント(プレゼント)12月21日・22日 ・新年イベント(お年玉プレゼント)1月11日～13日 ⑤・スタンブラリー11月26日～2月25日 ・ギャラリー展示絵画展(10月6日～27日) ・岐北中学校職場体験(10月31日、11月1日) ・卓球台の有料貸出 ・リサイクルまんが本の利用しやすい環境整備
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水質検査	①フロア、トイレ、風呂、プール、駐車場等の日常清掃 庭園・花壇等の草刈・整備、プール・浴場水抜き定期清掃 ②人員の適正配置による監視(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毎月1回
施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ①迅速な修繕の実施 ②指定管理者のノウハウを生かした整備	①・男性浴場壁修繕 ・消防設備(感知器・誘導バッテリー等)修繕 ・ジェットバスポンプ交換・女子パイプポンプ交換 ・1階通路ダウンライト交換 ・浄化槽レベルスイッチ交換 ・採暖室ドアクローザー修繕、 ・機械室蒸気管パッキング修繕 ・1階トイレ水廻り修繕、2階女性トイレ水漏れ修繕 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法令に基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し、非常時に対応できる体制を整備している。 ・応急手当協力事業所へ登録(岐阜市消防本部) ③関係法令の遵守 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・研修・訓練の実施 ・プール水上救助訓練(10月22日) ・日本赤十字社水上安全法救助員講習(10月29・30・31日、11月1日) ・危機管理研修(3月25日)・消防訓練(3月29日)

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	3月に定期の「アンケート調査」を予定してましたが、新型コロナウイルス感染防止対策により、3月1日から臨時休館になり、アンケートを行うことができませんでした。
利用者アンケートの実施結果	
利用者からの要望・苦情と対処・改善	10月11日浴場利用者から、口頭により男性のサウナ利用者に水風呂マナーの悪い人がいる。口頭で注意すると喧嘩になるので、マナーについて注意書きを水風呂のところに表示してもらえるといい。との要望を受けた。 対処として、さっそく水風呂の見えるところに、水風呂の利用のマナーについて表示をし利用の注意を呼びかけた。

●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。	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。	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。	A	A	A
		区分評価				
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          ・プラザ掛洞春のイベントを新規に企画して幼児プールでお子様向けの「あひるプール」(3月15日)を開催予定でしたが、新型コロナウイルス感染症対策のため3月1日より臨時休館となり実施できませんでした。          ・季節イベントとして、「ゆず風呂」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)・正月イベント(1月11～13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          ・プラザ掛洞HPやツイッターを活用してリサイクルまんがコーナーや【ぎふっこカード】特典など案内を積極的に行い、ホームページ閲覧は前年度比20.0%増の55,867件のアクセスがあり順調に増加しております。          ・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。          ・ロビースペースのキッズコーナーを季節ごとに模様替えして、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)を継続し、子育て世代の親子で楽しんで頂ける施設づくりと収入を増加しました。          ・施設の空部屋を活用した授乳室を継続開設して、乳幼児同伴の方にも利用しやすい環境を整備しました。          ・住友生命岐阜支社のスマセイ岐阜CLUB企業情報版に施設紹介記事を掲載し、施設案内を行いました。          ・各種ネットサイトへの掲載と当社が管理する他の指定管理施設(岐阜市体育館、県公園等)にパンフレットを設置して施設PRを行いました。          ・ロビースペースを活用して「ギャラリー展示絵画展」を実施しました。(10月)</p> <p>③施設安全管理について          ・日常点検・施設自主点検の継続。          ・消防設備感知器・誘導灯バッテリー交換等の整備を実施して、利用者が安心して利用できる施設管理を継続しています。          ・「プール水上救助訓練」の実施、水上安全法救助員養成講習の受講など、利用者が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緊急時の対応、危機管理意識向上に取り組みました。</p> <p>④地域貢献          ・岐阜北中学校生徒の職場体験を受け入れました。          ・地元活動団体無人朝市スペースの施設管理・使用料(目的外使用料)の負担を継続しています。          ・岐阜市コミュニティバスへの広告協力をしています。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>◆今後、学校での水泳の授業が減少することが予想され、水泳教室の講座の充実が望まれる。          ・今年度より小学生高学年対象の水泳教室を増設したことにより、既存の低学年対象の水泳教室の参加者を定数確保できました。          継続して参加者のニーズを把握しながら内容を検討して参加者増加に取組みます。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>◆新型コロナウイルスの感染症対策のため臨時休館となっておりますが、再開時には新型コロナウイルス感染症対策に万全を期し、利用者が安心して利用できるよう準備を進めてまいります。          ・新型コロナウイルス感染症対策の一環として、手作り布マスクを職員が作成して、地元網代小学校への寄贈を検討しております。          ・3月の市の改修工事によりウォータースライダーが大人も利用可となりましたので、改めてホームページやツイッターなどでPRして、利用促進に努めます。          ・プラザ掛洞体験フェアや季節イベント(子どもの日・七夕・イベント風呂等)や演奏会等を開催して利用促進を図ります。          ・毎月第3日曜の【ぎふっこカード】キャンペーンや卓球台貸出、リサイクルまんがコーナー等をホームページやツイッターなどでPRして、利用促進に努めます。          ・定期開催していた各種教室についても臨時休館のため休止しております。今後休止期間が長期化することにより、再開時には参加者も減少することが予想されることから、再開にむけ既存参加者への継続利用を積極的に働きかけていきます。</p>

●所管課の意見

<p>・「春イベント」としてあひるプールを計画していたが、コロナウイルスのため中止となり実施ができなかったことは残念であるが、引き続き集客増のための方策を継続してしてほしい。          ・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13日よりプールのスパイラルスライダーの改修工事のためプールを休止したこと、3月の新型コロナウイルス感染症対策の臨時休館が大きな原因と思われる。          ・広報については、「広報ぎふ」やホームページ掲載の継続のみならず、民間の協力を得て広くPR活動を行なった。          ・施設管理は、従業員による日常点検を行い、不具合箇所を早期発見し整備している。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、電気料金を削減したことは高く評価できる。</p>
---

●指定管理者評価委員会の意見

<p>・効率性に関しては、前回からの改善が大きく、評価に値する。          ・高齢利用者の増加に伴い、体調不良となられる方も増えることから、見回りの促進に努められたい。          ・健康増進のために、取組みやすく、やってみようと思えるレッスンを考えてもらいたい。          ・コロナ以降の運営を継続するためにも、今後どうするかを現場の方でも岐阜市と一緒に考えていただきたい。          ・特に上半期は大変だと思われることから、市において対策をとっていただきたい。          ・開館にあたり、しっかりとコロナ対策を作成・実行することが、お客様の安心・安全につながることから、市と一緒に進めてほしい。</p>
--