

令和2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～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)	45,018,518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)

	H30上半期	H30下半期	R01上半期	R01下半期	R02上半期
稼働日数(単位:日)	162	151	162	125	104
温水プール	29,815	13,174	29,830	9,809	8,747
浴場	20,903	17,543	21,337	16,234	6,015
その他					
延べ合計	50,718	30,717	51,167	26,043	14,762

●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。ただし、新型コロナウイルス感染拡大防止のため5月末まで休館。 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ホームページとツイッターの随時更新、FMわっち緊急割込み放送やCCN岐阜市広報番組「ぎふっciao!」で「新しい生活様式で夏休みを満喫しciao!」での紹介、館内掲示など新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限などの情報を随時提供し周知している。 ④受付スタッフによる聞き取りと9月11日から22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新型コロナウイルス感染拡大防止のため教室の開催は中止。 ②同上 ③同上 ④七夕祭り7月1日～7日 ⑤ギャラリー展示:岐阜本巣特別支援学校生徒作品展(6月)
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、スライダー、建築設備 点検業務 ⑦水質検査	①フロア、トイレ、風呂、プール、駐車場等は毎日清掃 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者の手の触れる箇所を中心に約1時間に1回消毒を実施 清掃・庭園・花壇等の草刈・整備、プール・浴槽水抜き定期清掃。 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 ・給湯二次ポンプオーバーホール ・浴場用ろ過ポンプ修繕 ・浴場男女サウナ室天井修繕 ・男サウナ室ガラス取り換え工事 ・幼児プールのろ過ポンプ交換 ・女性浴場壁タイル浮き修繕 ・蒸気配管漏れ修繕 ・排水ポンプ修繕 ・女子パイプフロアー修繕 ・監視カメラ設備HDD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・訓練の実施 ・普通救命講習(7月12日・26日・8月9日)消防訓練(9月26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2年9月11日～9月22日 調査対象 施設利用者 調査方法 記入投書 回答総数 46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(26.1%) 月1回程度(26.1%) 年数回程度(15.2%) ほぼ毎日(15.2%) 初めて(8.7%) 週3～4回程度(8.7%) ○初めての利用者 施設を知った媒体 HP・ツイッター(25.0%) 情報誌(25.0%) 知人(25.0%) その他(25.0%) ○初めての利用者 次回再来館したい(75.0%) 未記入(25.0%) ○2回以降の利用者 施設の情報を知る媒体 知人(35.7%) HP・ツイッター(31.0%) 広報ぎふ(9.5%) 館内表示物(9.5%) その他(7.1%) 無回答(7.1%) ○施設の満足度 非常に良い・良い(63.0%) 普通(30.4%) あまり良くない(4.3%) ○スタッフの満足度 非常に良い・良い(73.9%) 普通(21.7%) あまり良くない(2.2%) ○来館地区 岐阜市60.9% 山県市(21.7%) その他(15.2%) 無回答(2.2%) ※岐阜市内訳 北部地区(71.7%) 中部地区(17.4%) 未記入(10.9%) ○性別 男性(56.5%) 女性(41.3%) 無回答(2.2%) ○年齢層 30歳～49歳(41.3%) 70歳以上(32.6%) 50～69歳(17.4%) ～18歳(6.5%) 19歳～29歳(2.2%) ○職業 会社員(34.8%) 主婦(26.1%) その他(23.9%) 学生(6.5%) 自営業(4.3%) 公務員(4.3%)</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ため、ぎふっカードキャンペーンなどのミニイベントを定期的に開催して継続利用者へのサービス向上を図りたい。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の情報を掲載しており、こ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>・来館地区は市内が約60%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して広報を行なってまいります。</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。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>◆ご感想 【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】 ・子どもの無料イベントがあるといい。 ・コロナが収束したら、音楽系コンサート・演奏会など和室を利用し、こんなにいい施設があることを積極的にPRをされたい。 ・ドライヤーが使えるといい。 ・家族で利用できる更衣室があると嬉しい。 【当施設のスタッフの対応について】 ・親切でよい。 ・丁寧に対応していただき、とてもよかった。 【浴場施設について】 ・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】 ・いつも安心して使わせていただいています。スタッフの皆さんありがとうございます。 ・プールも深くなく、子供にもちょうどいい。 ・監視員は親切で、プールはあまり込みあわずのんびりできるのがいい。 ・プールが広くて、ウォータースライダーがあり、とても子供が楽しめよかった。 ・監視員の方はしっかり監視されていて良い、休憩時には、皆プールから出てしっかり休憩するよう指導していて良かった。</p> <p>◆ご意見と回答 ○館内の音楽は不必要だと思います。静かな方がよい。 ⇒当施設では、老若男女のご利用をいただいております。施設の雰囲気づくりのためのBGMとして流しておりますのでご理解願います。音量については控えめに配慮させていただきます。 ○この地区、この付近の名所、食べ歩きの情報があれば良いかと思う。 ⇒近隣の飲食店等のマップを作成して掲示します。 ○食事ができるといい。飲食スペース、自販機の設置等。 ⇒現在は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、休憩所スペースを閉鎖しておりますが、今後の状況を見ながら再開を検討してまいります。なお、飲み物、アイスクリームの自動販売機は現在設置されております。 ○今、サウナがないのでまたあればいい。 ⇒現在は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため休止しておりますが、今後の状況を見ながら再開を検討してまいります。 ○チケットがお値打ちになる企画など。 ⇒当施設では、市の条例で定められた料金で運営しております。季節イベント等では粗品を進呈するなど企画を行っております。 ○ウォータースライダーの身長制限を100cmから滑れるようにしてほしいと思う。 ⇒当施設のウォータースライダーは、着水時の安全確保のため120cm以上でのご利用とさせていただきます。ご理解ください。 ○プールに体重計を設置してほしい。(以前はあったけど…) ⇒以前は設置していましたが、プール利用で濡れたまま利用される方が多く故障が頻発して、予算上設置することが困難となりましたのでご理解ください。 ○浴場のシャワーをもっと強くしてください。 ⇒プール、浴場でお湯や水を大量に使用しており、使用が集中する時間帯に、通常より勢いが弱くなる場合があ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	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。	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	S	S
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	S	S
		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	A	A
		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。	S	S	S
		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。	S	S	S
		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>◆新型コロナウイルス感染防止対策として 施設利用者数の制限 6-7月 プール:ロッカー数の25% 浴場:ロッカー数の約30% 8月~ プール:ロッカー数の50% 浴場:ロッカー数の50% 館内ロビー及び休憩所、リサイクルまんがコーナー、マッサージ機、浴場内気泡風呂、サウナの利用中止 施設入口及び受付の社会的距離の確保のための動線設置 職員及び利用者への入館時のマスク着用の徹底 手指アルコール消毒剤の館内設置と利用者の手の触れる箇所の定期消毒の徹底 岐阜県の『コロナ社会を生き抜く行動指針』に沿った感染防止対策を実施しています』ポスター掲示及び岐阜市の「STOP! コロナ・ハラスメント」啓発文書等の掲示。 岐阜県感染警戒QRシステム及び新型コロナウイルス接触確認アプリ(COCOA)への登録案内の掲示 ①各種イベント等の実施 ・各種教室や子どもの日、イベント風呂をはじめとした各種イベントを計画していましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため5月末まで休館のため中止としました。 ・季節イベントとして、新型コロナウイルス感染防止対策をしながら七夕祭り(7月1日~7日)を開催して、幼児から高齢者まで楽しんでいただきました。 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 ・休館中の作業として、マスクが容易に手に入らなかったため、手作りの布マスクを作製、4月上旬には網代小学校の児童用に60枚ほど寄贈して、6月からの施設再開時には、来館者100人ほどに配布し、皆さんに大変喜んでいただきました。 ・休館中の作業として和室の座布団のカバーを新しいものに作り替え、ベビーベッドの布団及びカバーも新たなものにするなど、利用者サービス向上に努めました。 ・休館中の作業として駐車場の朝市施設・出口付近のアジサイ廻りの手入れ、駐車場廻り及び機械室内の環境整備、浴場内外の細かな清掃などを行い利用者サービスの向上に努めました。 ・CCN岐阜市広報番組の「ぎふっciao!」内の「新しい生活様式で夏休みを満喫しciao!」において当施設のコロナ対策が紹介され、利用者が安心して利用できるよう広報を実施しました。 ・新型コロナウイルスの感染防止対策として利用人数の制限を行っており、夏季の土曜日・日曜日のプール利用者に待ち時間が発生しましたが、3密対策を取りながら和室を待機場所として活用するなど、利用者サービスに努めました。 ・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まれました。 ・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(6月) ③施設安全管理について ・浴場の壁のタイル浮き箇所の修繕を行うなどして、利用者が安心して利用できる施設管理を行いました。 ・消防訓練を実施して職員の危機管理意識向上に取り組まれました。 ④地域貢献 ・網代小学校へ職員手作りの布マスク約60枚の寄贈(4月) ・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。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>◆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 浴場の巡回を約30分おきに継続実施して体調不良者の早期発見に努めています。 ◆健康増進のために、取り組みやすく、やってみようと思えるレッスンを考えてもらいたい 上半期は新型コロナウイルスの感染防止のため自主事業は中止としましたが、10月からの再開に向けて、まずは既存利用者の継続参加に努めるとともに、次年度に向けて新規事業についても検討してまいります。 ◆開館にあたり、しっかりとしたコロナ対策を実行することが、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 前述のとおり、新型コロナウイルス対策として市と協議のうえ、利用人数及び利用設備の制限の設定、館内の定期消毒など実施しながら運営を進めています。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>・新型コロナウイルス感染防止対策に努め、安心安全な施設運営に努めます。 ・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て利用促進を図ります。 ・3月のイベントに合わせてミニ演奏会など企画を検討して更なる利用促進を図ります。 ・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)をご提示頂いた方に粗品を進呈して子育て世代への利用促進を図ります ・季節イベントとして「ゆず風呂」「クリスマスツリーイルミネーション」など、継続開催します。</p>

●所管課の意見

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、施設の臨時休館ならびに休館期間の延長が決定された都度、HPに情報を発信した。6月からの施設再開にあたっては、「新型コロナウイルス対応ガイドライン」を作成し、プールや浴場での感染予防のための利用者との利用時間の制限ならびにアンケートへの連絡先等の記入により来館者の安全確保・感染防止に努めた。
 2ヶ月間の休館及び再開後の一部使用制限、特に8月のプールについては、例年の夏季の営業時間に比べ、利用時間が短くなったことから、かなりの利用者数の減が認められる。ただ、9月は前年度比約50%まで回復している。
 10月からは教室・講座が再開されるため、引き続き感染対策を行いながら、コロナ禍においても、安全・安心な施設運営を期待する。

●指定管理者評価委員会の意見

・「効率性」について、しっかりとしたコロナ対策とコロナ禍における貢献、収益についても利用制限のある中、利用者の減少幅を小さくしたことは、大いに評価できる。よって、全体の評価である「区分評価」も「S評価」とする。
 ・若い人は、SNSやホームページを利用するので、それらを使ったリアルタイムでの情報発信を検討していただきたい。
 ・地元小学校へのマスクの配布は、施設として非常に大切なことである。今後もこのような地域貢献を続けていただきたい。
 ・アフターコロナを見越した、今までは違う新たな方策を考えていただきたい。