

令和2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)	53,105,814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下半期	R01上半期	R01下半期	R02上半期	R02下半期
稼働日数(単位:日)	151	162	125	104	117
温水プール	13,174	29,830	9,809	8,747	6,740
浴場	17,543	21,337	16,234	6,015	7,154
その他					
延べ合計	30,717	51,167	26,043	14,762	13,894

●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人数制限による閉館。 浴場改修工事:1月6日から3月12日 プール改修工事:2月1日から3月12日 工事休館:2月1日から3月12日 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、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3月16日から28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に配慮し、教室の開催は10月から1期のみ開催。 ②同上 ③同上 ④クリスマスツリー・イルミネーションを12月1日～27日開催。 ⑤クリスマス・新年イベントを開催。
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受水槽清掃、ボイラー点検 浄化槽法定検査、簡易専用水道検査 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(普通救命講習受講消防署で開催されない期間は社内救命研修受講)。 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(受水槽11月16日、ボイラー11月16日 浄化槽2月1日、水道1月28日) 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。 ・ボイラー水漏れ修繕 ・受水槽マンホールパッキン取替 ・地下タンクマンホールパッキン取替 ・男子浴場サウナ室ヒーターエレメント交換工事 ・浴場男・女サウナ室内天井修繕 ・地下ピット用排気ファン(北)取替修繕 ・浴室浴槽内目地込み等工事 ・風呂ろ過ポンプ修繕 ・換気扇取替工事 ・屋上蒸気管漏れ修繕 ・誘導灯交換工事 ・漫画部屋照明器具取替工事 ・施設案内看板スポット電球取替工事 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等を受講し、非常時に対応できる体制を整備している。 ③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。 ・プール水上救助訓練(3月20日)・消防訓練(3月28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3年3月16日～3月28日 調査対象 施設利用者 調査方法 記入投書 回答総数 71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(35.1%) 年数回程度(28.2%) ほぼ毎日(12.7%) 月1回程度(8.5%) 週3～4回程度(8.5%) 初めて(7.0%) ○初めての利用者 施設を知った媒体 HP・ツイッター(80.0%) 知人(20.0%) ○初めての利用者 次回も来館したい(80.0%) 未記入(20.0%) ○2回以降の利用者 施設の情報を知る媒体 HP・ツイッター(33.8%) 知人(22.5%) 広報ぎふ(15.5%) 館内表示物(14.1%) その他(11.3%) 無回答(2.8%) ○施設の満足度 非常に良い・良い(70.4%) 普通(26.8%) あまり良くない(1.4%) 無回答(1.4%) ○スタッフの満足度 非常に良い・良い(77.5%) 普通(21.1%) 無回答(1.4%) ○来館地区 岐阜市(76.0%) 本巣市(11.3%) 山県市(11.3%) その他(1.4%) ※岐阜市内訳 北部地区(53.6%) 中部地区(16.7%) 未記入(16.7%) 南部地区(13.0%) ○性別 男性(47.9%) 女性(52.1%) ○年齢層 70歳以上(39.4%) 30歳～49歳(26.8%) 50～69歳(19.7%) ～18歳(8.5%) 19歳～29歳(5.6%) ○職業 主婦(33.8%) 会社員(26.8%) その他(16.9%) 学生(11.3%) 自営業(7.0%) 公務員(4.2%)</p> <p>・施設を知った媒体で最も多いのがホームページ・ツイッター及び知人からの口コミ、次いで広報ぎふとなります。ホームページ・ツイッターについては、スマホを有効に活用される方が増えたことを踏まえ、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。口コミによる利用者も多いことから、ぎふっこ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まいります。</p> <p>・来館地区は市内が約76%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来館いただいているため、近接の地域施設にもチラシ配布などをして広報を行ってまいります。</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安心安全で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】 ・参加の無料や子供の楽しめるイベントがあるといい。 ・家族で利用できる更衣室があると嬉しい。 ・早くサウナを再開していただきたい。 ・大変お値打ちに利用できありがたい。 ・無料水泳レッスンに参加しています。レッスンの継続をお願いします。 【当施設のスタッフの対応について】 ・明るく声掛けいただけ大変良い。 ・親切に対応いただき大変良い。 ・対応が礼儀正しい。 【浴場施設について】 ・今回の改良工事できれいになってよかった。 ・シャワーの出がもう少し強いとよかった。 ・ゆっくりと入れてありがたい。 ・浴場は改修後綺麗になり、清潔感があり良くなった。 ・外(露天)風呂があるといい。 【プール施設や監視員について】 ・水がきれいになってよかった。 ・館内がきれい。更衣室も暖かくて良い。 ・いつも安心して使えて良い。 ・ウォータースライダーがあり、子どもが楽しめよかった。 ・監視員の方はしっかり監視されていて良かった。 ◆ご意見と回答 ○フィンなどの道具が使用できるレーンがあるといい。泳ぐコースを増やしてほしい。 ⇒フィン、パドル等は他のお客様に危険を及ぼす恐れがあるため、お断りさせていただいています。多くの方にご利用いただけるように、歩行用を1コース、泳ぎ用を2コース、残り3コースは家族連れなど自由にご利用いただけるペースとなっておりますので、ご理解ください。 ○シャンプー石鹸が備え付けであるといい。 ⇒皆様に少しでも安価にご利用いただくため、各自でご準備いただきますようお願い申し上げます。 ○サウナを早く再開してほしい。 ⇒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。サウナ施設は大変狭い空間となっておりますので、今後の状況を見ながら再開を検討してまいります。 ○プールに入らなくてもプールサイドで見学できるといい。 ⇒当施設では、衛生管理上プールサイドは水着着用をお願いしております。2階ロビーから無料で観覧できますのでご利用ください。 ○プールに体脂肪率も測れるデジタル体重計を設置していただけるといい。 ⇒プール利用で濡れたまま利用され故障が頻発し、予算上設置することが困難ですのでご理解ください。 ○浴場のシャワーの出が弱いのでは強くないか。 ⇒温水プール、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。	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				
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。	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	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>◆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。 プール:ロッカー数の50% 浴場:ロッカー数の50%の利用人数の制限の継続。 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、サウナの利用中止の継続。 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の継続。 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の継続。 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』及び新型コロナウイルス再拡大防止のため のお願いポスター等の掲示及び岐阜市の「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 ・各種教室やクリスマス、新年イベントを新型コロナウイルス感染拡大防止に努めながら実施した。 ・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クリスマスツリー・イルミネーション(12月1日～27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り組みについて ・工事休館中の作業として駐車場内の植栽廻りの手入れ、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。 ・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、日曜日のプール利用者に待ち時間が発生した ので、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。 ③施設安全管理について ・プール水上救助訓練を行い、監視員の危機管理意識の向上と技術向上に取り組みました。 ・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。 ・休館時期を利用して施設の各所修繕を実施して施設の安全管理に取り組みました。 ④地域貢献 ・奥地区クリーンシティぎふの日の道路清掃の活動に参加しました(11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。 ・佐野最終処分場跡地(グラウンド)の鍵の貸し出し対応をしました。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>◆アフターコロナを見据えた新たな自主事業の予定はあるのか。 ・カルチャー系の教室は運動系の教室に比べ飛沫感染のリスクが少ないと考え、6月に新たに初めてのスマホ教室の開催計画 を進めています。 ◆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。 下半期に新型コロナウイルスの影響で中止していた教室を再開し、既存の利用者に参加を継続していただけるよう努めました。 新年度に向けて参加のハードルが低い運動教室の新規事業について検討してまいります。 ◆高齢者の利用が多いことから、以前のような完全な解放に向けては十分な配慮が必要である。 現在行っている新型コロナウイルス感染防止対策を徹底するとともに、利用人数及び利用設備の制限の設定など市と協議しな がら運営を進めてまいります。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>・引き続き、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。 ・6月に新たに初めてのスマホ教室を開催して高齢者の利用促進を図ります。 ・6月にイベントとしてプラザ掛洞寄席を開催し、利用促進を図ります。 ・9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、施設PRを図ります。 ・季節イベントとして「しょうぶ風呂」「バラ風呂」「七夕飾り」など、継続開催します。</p>

●所管課の意見

<p>・新型コロナウイルス感染症の影響で、当初の事業計画どおり実施できなくなり、事業計画を変更し各種対策をするようになったが、スタッフ の対応により、大きな混乱もなく運営できた。 ・プール・浴場の利用者数は密回避や消毒の充実など感染症対策を万全にして、利用者に安心感をもたらし減少幅を少なくした。 また、各種講座についても、制約の中で時間・人数を調整し開催することで収入を得ることができた。 ・利用者とのコミュニケーションに心掛け、要望を聞き良好なサービスを提供し、苦情がなかった。 ・機械設備の効率的な運転管理、より廉価で良好な点検・修繕業者への発注や電気供給業者と契約することで、経費の縮減を図り安全で 快適な環境を整備した。</p>

●指定管理者評価委員会の意見

<p>・コロナの期間を利用して、指定管理者と所管課で中期的に修繕計画を合意したうえで、計画的に修繕を実施していただきたい。 ・コロナの期間に積極的に、広告、宣伝を行って、集客活動を行っていただきたい。 ・リアルタイムの広報を行っていただきたい。 ・ワクチン接種を終えた方々の要望により、開放を求められたときは、社会の動向を見ながら、積極的に開放を行っていただきた い。</p>
--