

令和3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)	58,155,400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)

	R01下半期	R02上半期	R02下半期	R03上半期	R03下半期
稼働日数(単位:日)	125	104	117	97	139
温水プール	9,809	8,747	6,740	10,339	8,118
浴場	16,234	6,015	7,154	6,770	10,837
その他					
延べ合計	26,043	14,762	13,894	17,109	18,955

●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開館。 感染予防措置 時短営業:1月21日から2月13日、3月1日から3月6日 工事休館:2月14日から2月28日 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ホームページ、ツイッター及びびんスタグラムの随時更新、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での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、教室の開催はアクアピクス教室30回75人、子供水泳教室26回103人で開催。 ②5回3人で開催。 ③フラダンス教室14回21人、スローエアロピクス6回6人で開催。 ④クリスマスツリー&イルミネーション12月1日～26日、ゆず風呂12月11日・12日、クリスマスイベント12月25日・26日、新年イベント1月8日・9日に開催。 ⑤無料スマホ体験教室を12月3日に開催。無料水泳レッスンを49回210人で開催。
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受水槽清掃点検、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。 開館営業中は、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。 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15日、ボイラー点検11月15日、浄化槽2月14日、水道1月26日)。 ⑦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修繕・整備	①都度発生する故障への迅速な対応実施。 ・2F男子トイレ小便器(東)取替修繕 ・浄化槽アワメーター取替修繕 ・プールフロアV脚修理 ・プール女子更衣室手洗自動水栓(南側)取替修繕 ・プール女子更衣室換気扇修繕 ・ヘッダー配管修理 ・サウナ巾木補修 ・洋室、浴場ブラインド取替及び修理 ・ホールブラインド取替及び修理 ・移動式粉末消火設備取替 ・浴場排煙窓の修繕工事 ・ダクトアルミテープ補修工事 ・男子更衣室換気扇取替工事 ・消火器機能点検分取替工事 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。 ・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12日)、普通救命講習(10月3日、17日、11月7日)、消防訓練(3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 10月5日から10月17日まで及び3月8日から21日まで          調査対象 来館者          調査方法 無記名による調査票記入          回答総数 107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(28.9%) 月1回程度(17.8%) 年数回程度(17.8%) 初めて(15.0%) 週3～4回程度(14.0%) ほぼ毎日(6.5%)          ○初めての利用者 施設を知った媒体          知人(64.7%) HP・ツイッター(17.6%) 広報ぎふ(11.8%) その他(5.9%) 情報誌(0%)          ○初めての利用者          次回も来館したい(100.0%) 次回は来館しない(0%)          ○2回目以降の利用者 施設の情報を知る媒体          知人(32.5%) HP・ツイッター(29.6%) 広報ぎふ(15.7%) 館内掲示物(7.4%) その他(4.6%) 情報誌(1.9%) 無回答(8.3%)          ○施設の満足度          非常に良い・良い(80.3%) 普通(17.8%) あまり良くない(1.9%)          ○スタッフの満足度          非常に良い・良い(85.0%) 普通(15.0%)          ○来館地区          岐阜市(57.0%) 山県市(17.8%) 本巣市(15.9%) その他(6.5%) 無回答(2.8%)          ※岐阜市内訳 北部地区(59.0%) 中部地区(19.7%) 南部地区(8.2%) 未記入(13.1%)          ○性別          男性(41.1%) 女性(56.1%) 無回答(2.8%)          ○年齢層          50～69歳(34.7%) 70歳以上(30.8%) 30歳～49歳(19.6%) ～18歳(12.1%) 19歳～29歳(1.9%) 無回答(0.9%)          ○職業          その他(35.5%) 会社員(25.2%) 主婦(19.6%) 学生(13.1%) 自営業(2.8%) 公務員(1.9%) 無回答(1.9%)</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。          ・来館の地区は市内が約6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、ホームページ・ツイッター・Instagramの活用で近接の方も含めた広報・情報発信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。新型コロナウイルス感染予防のため子供水泳教室がなかなか開催できなかったが今後充実を検討、また、新たな教室を導入して、コロナ後の利用促進を図ってまいります。          ・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】          ・駐車場が広いので、カラオケが出来たらいい。          ・早くサウナを再開していただきたい。          ・ワンポイントアドバイスにて指導を受けておりますが、未経験者でしたが、そこそこ泳げるようになりました。先生にはとても感謝しています。          ・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】          ・声掛けいただけ、元気をもらえ大変良い。          ・対応が良い。          【浴場施設について】          ・14～5年振りの利用でしたが、とてもきれいな事にびっくりしました。当時は思い出しながら利用させていただきました。          ・施設がきれい。・サウナの再開を希望します。          ・外(露天)風呂があるといい。          【プール施設や監視員について】          ・女子更衣室は、カーテンで仕切られた着替えが出来るところがあつて大変いい。          ・小さい子供がいて、年中入るので助かっています。とてもきれいにしてくださっているので、気持ちよく利用させてもらっています。          ・泳ぐコースを増やして欲しいです。          ・ドライヤー 以前来た時にあったのですが無くなったのでしょうか、置いてあるとうれしいです。          ・シャワー室、更衣室がもう少し広いとよい。          ・嫌な顔をせずウォータースライダーを開放して下さったバイトの方々、ありがとうございます。          ・監視員が優しい、明るい。また、ダメなときはしっかり注意していただき、しっかり監視されていていい。          ◆ご意見と回答          ○女子更衣室のクーラーが効きすぎていて、プールから出たらものすごくさむがっている人が多い。          ⇒女子更衣室は、プールからの風通しが良く、新型コロナの感染予防には大変いいのですが、これから冬に向けて風の取り抜けを少しでも防げるように、ビニールカーテンの設置を行うなど、環境改善に努めております。ご理解ください。          ○子供ができるアクアピクスを定期開催ではなく、遊びに来たら気軽に参加できるものがあるといい。          ⇒講師の準備、場所の確保が難しく、皆様のご要望を沢山いただき、体制がとれるようなら検討していきたいと思っております。          ○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。          ○水着の脱水機があるといい。          ⇒新型コロナウイルス感染拡大防止の観点からも導入は困難と考えています。今後の状況を見ながら市に要望を検討してまいりたいと考えております。          ○冬の温度が冷たいから寒いです。          ⇒温水プールの水温は、30度の設定になっておりますが、冬は寒いので31℃で運営しております。今は新型コロナの関係で換気に努めていますが、密になることを避ける為採暖室も止まっております。ご利用にご不便をお掛けしておりますが、ご理解賜りますようお願いいたします。          ○サウナを早く再開して欲しい。          ⇒当施設のサウナは、高温になるということで、サウナファンには大人気でございます。浴場のサウナ室は、大変狭く入室制限管理が困難な状況です。新型コロナの感染状況等により検討してまいりたいと考えております。</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	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				
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	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。	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	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					S
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)

<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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用者数の制限。 4月～ プール:ロッカー数の50% 浴場:ロッカー数の50%。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>職員及び利用者への入館時のマスク着用の徹底。</li> <li>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。</li> <li>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」厚生労働省の「2021年度版感染拡大防止へのお願い」啓発文書等の掲示。</li> <li>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。</li> </ul> <p>①各種イベント等の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>10月から1月20日までは新型コロナウイルスの感染防止対策をしながら各種教室を開催していましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため1月21日から3月6日まで時間短縮営業・臨時休館などにより中止としました。</li> <li>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&amp;イルミネーション(12月1日～26日)、ゆず風呂(12月11日・12日)、クリスマスイベント(12月25日・26日)、新年イベント(1月8日・9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。</li> <li>継続イベントとして無料スマホ体験教室を開催しました。</li> </ul> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>休館中の作業として、新月院前の道路及び機械室内の環境整備、プール内更衣室や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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>10月から新たに、プラザ掛洞のインスタグラムを開設し、画像を活用した施設広報に努めました。</li> </ul> <p>③施設安全管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルスの感染防止対策として換気扇、排煙窓の修繕を積極的に行ない、利用者が安心して利用できる施設管理を行いました。</li> <li>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。</li> </ul> <p>④地域貢献</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地元活動団体無人朝市の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。</li> <li>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。</li> </ul> <p>⑤アンケート調査について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>前期予定していた時期に新型コロナウイルス感染拡大防止措置により、実施できませんでしたので、10月5日から17日及び3月8日から21日に実施しました。</li> </ul>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>◆夏場のプールの利用について、利用者を待たせる状態となっており、予約制を導入するなど、混雑したときの平等性を担保することができる方策について考えてほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>現在、コロナ禍にあることから人数制限等がかかっており、ご利用者に、その旨の周知に努め、ご理解を得るように努めていきます。ホームページ、ツイッター、インスタグラム等で適時広報を実施するよう努めていきます。</li> </ul> <p>◆コロナが終息すると、高齢者を含め、利用者が増加すると考えられるので、長期的な戦略を立てて、利用者の増加等の取り組みを実施してほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルスの感染防止を行いながら、まずは既存利用者の継続参加に努めるとともに、希望の多い「無料スマホ体験教室」の開催継続や新規事業についても検討してまいります。</li> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>キャッシュレス決済を導入し利用者の利便性向上に努めます。</li> <li>無料スマホ体験教室を再度開催し利用促進を図ります。</li> <li>プラザ掛洞体験フェアを、準じたイベントを9月に開催して利用促進を図ります。</li> <li>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。</li> <li>毎月第3土曜日に「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。</li> <li>季節イベントとして「子どもの日イベント」「母の日イベント」「しょうぶ風呂」「バラ風呂」「七夕祭り」など、継続開催します。</li> </ul>

●所管課の意見

<p>・コロナウイルス感染症対策による時間短縮や工事休館などの影響があったが、スタッフの適切な対応により円滑に運営でき苦情はなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・上期から始めた「無料スマホ体験教室」を開催した。また、各イベント・講座についても安心して利用できる環境を整備して開催し、利用促進につなげたことは評価できる。</li> <li>・新たにインスタグラムを開設し、より広報の範囲を広げたことは評価できる。</li> <li>・プール・浴場の運営については利用時間・利用制限を設け混乱を避け、回転率を上げ利用者減を少なくした。</li> <li>・利用者との日常的なコミュニケーションにより、要望に迅速に対応し、苦情なく運営できていることは評価できる。</li> <li>・掛洞プラントからの余熱の有効利用、廉価で良好な業者への再委託など継続して経費節減に努めている。</li> </ul>
--

●指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>・これから教員の働き方改革も含め、夏のプールがなくなってくると、子どもたちの施設の利用が多くなり、この施設の役割がますます重要になってきます。またスポーツ格差も生じており、若い方も含めたより多くの方や地域の方々が利用できる施設として貢献して欲しい。</li> <li>・コロナが明けたら相当なニーズが生じるため、コロナの中で色々考えていたことが活かされるような運営や情報の発信を継続して行ってほしい。</li> </ul>
--