

令和4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	令和4年4月1日～令和9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)	66,335,559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)

	R02下半期	R03上半期	R03下半期	R04上半期	R04下半期
稼働日数(単位:日)	117	97	139	157	151
温水プール	6,740	10,339	8,118	19,128	9,599
浴場	7,154	6,770	10,837	12,025	10,323
その他					
延べ合計	13,894	17,109	18,955	31,153	19,922

●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。 浴場休業(浴場漏水修繕):11月1日から12月15日 プール休業(プール天井点検):2月27日から3月13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、ツイッター及びイン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アクアピクス教室の開催 61回119人、子供水泳教室64回144人で開催。 ②12回4人で開催。 ③フラダンス教室34回25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～25日、ゆず風呂12月17日・18日、クリスマスイベント12月24日・25日、新年イベント1月7日・8日・9日に開催。 ⑤無料水泳レッスンを70回336人で開催。 ・無料スマホ体験教室12月16日 ・ギャラリー展示 村瀬貞二氏10月1日～12月28日 ・ギャラリー展示 森義博氏10月16日～
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7日、ボイラー点検12月12日、浄化槽2月13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。 ・散水タンクの囲い木取替修繕 ・女子更衣室シャワー水栓交換 ・プール男性更衣室の手洗水栓取替修繕 ・施設案内用回転灯取替工事 ・プール内放送設備のスピーカー取替工事 ・ボイラー1号機の蒸気バルブ取替修繕 ・非常灯照明3基取替修繕 ・2階ロビーヒビ入りガラス取替工事 ・プール内ヒビ入りガラス取替工事 ・非常灯照明1基取替修繕 ・プール内出入口上部配管塗装修繕工事 ・消火器機能点検分取替工事 ・2階男子トイレ目皿の取替修繕 ・2階多目的トイレのフロート取替修繕 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(10月1日)、救命講習(10月16日・11月13日)、消防訓練(3月25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 3月14日から26日まで・3月22日から31日まで 調査対象 来館者・ホームページから 調査方法 無記名による調査票記入 回答総数 92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(44.6%) 月1回程度(16.3%) 年数回程度(15.2%) 週3～4回程度(12.0%) 初めて(7.6%) ほぼ毎日(4.3%) ○初めての利用者 施設を知った媒体 HP・SNS(42.9%) 知人(42.9%) 情報誌(14.2%) ○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(34.8%) HP・SNS(22.8%) 広報ぎふ(13.0%) その他(10.9%) 館内掲示物(8.7%) 情報誌(1.1%) 無回答(8.7%) ○施設の満足度 非常に良い・良い(58.7%) 普通(39.1%) あまり良くない(2.2%) ○スタッフの満足度 非常に良い・良い(70.7%) 普通(29.3%) ○来館地区 岐阜市(57.6%) 本巣市(17.4%) 山口市(14.1%) その他(9.8%) 無回答(1.1%) ※岐阜市内訳 北部地区(54.7%) 中部地区(17.0%) 南部地区(5.7%) 未記入(22.6%) ○性別 男性(45.7%) 女性(53.2%) 無回答(1.1%) ○年齢層 70歳以上(54.3%) 50～69歳(20.6%) 30歳～49歳(12.0%) ～18歳(6.5%) 19歳～29歳(3.3%) 無回答(3.3%) ○職業 主婦(32.6%) その他(31.5%) 会社員(16.3%) 学生(9.8%) 自営業(6.5%) 公務員(1.1%) 無回答(2.2%)</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・SNS、次いで広報ぎふとなります。口コミによる利用者が多いことから、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・SNS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をリニューアルし、ツイッター・インスタグラムなどのSNS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。</p> <p>・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口市、本巣市からも多くの方に来館いただいているため、ホームページなどのSNS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。</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。新型コロナウイルス感染予防のため子供水泳教室も人数減らして開催をしています。子供水泳教室の泳げない子の教室の希望が多い状況です。今後充実や新たな教室を検討して、コロナ後の利用の促進を図ってまいります。</p> <p>・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、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・苦情と対応・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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が広いので、何かイベントを考えていただけるといい。フリーマーケットがあってもいい。 ・シャンプー、石鹸類を置いてほしい。ごろりと体を寝ころばせる場所がほしい。 ・サウナ室の開放をしてほしい。 ・無料水泳レッスンに参加しています。大変ありがたい。健康増進に役立っています。 ・ゆず湯最高でした。 <p>【当施設について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電子マネー利用が出来るのはありがたい。 ・年度内の休館が毎年多すぎです。 ・休憩所での飲食ができるとありがたい。 <p>【当施設のスタッフの対応について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・声掛けいただけ、安心して利用できる。 ・親しみやすい対応でよい。 <p>【浴場施設について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・しょうぶ・ゆず風呂楽しみ ・サウナの再開を希望します。 ・サウナは無い方が、客層が安定していて良いと思います。静かでありたい。昨今の流行で刺青OK・サウナの客集めに走る施設が増えましたが治安は悪いです。 ・浴場のシャワーヘッドの流量があり流しやすい。勢いは弱く隣にかからなくてよい。良い状態である。 ・湯温がちょうどよい。冬はありがたい。 ・入浴時につけ湯をしないで利用される方がいる。利用マナーを周知されたい。 ・きれいでよいと思います。 <p>【プール施設や監視員について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平日も10時から営業してほしい。 ・プールの休憩時間(10分間)に冬だと体が冷えてしまいます。採暖室の復活を望みます。 ・混み状況が分かるといい。 ・ドライヤー・体重計の設置してほしい。 ・少し暗く活気のない印象を受けます。 <p>◆ご意見と回答</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ロッカーのキーが開けるのにコツがいる。差し込みすぎると鍵が廻せれない。 ⇒経年とコロナで特定の鍵の使用頻度が増しており、不具合のあるカギは順次新品に変える等改善に努めております。 ○女性水泳教室・プロの水泳教室をやってほしい。 ⇒講師の準備、場所の確保難があり、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市と協議を行ってまいります。 ○コースロープの交換をしていただくとよい。 ⇒コースロープのカバーは、傷んだものがあれば順次交換補修を行っております。 ○冷暖房は適温に気を配ってほしい。 ⇒冷暖房の適温は配慮していますが、新型コロナウイルス感染予防のため換気に努めています。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よろしくお願いいたします。

●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。広報誌・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				
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)	接客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	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	A	A
		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。	A	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。	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>◆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"> 施設利用者数の制限の継続。 4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。利用者のマスクの着用は3月13日から個人判断に変更。 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。入館時健康状態の自己申告記載。 岐阜県の『コロナ社会を生き抜く行動指針』にそった感染防止対策を実施しています。啓発文書等のポスター掲示及び「新型コロナウイルス感染防止対策に係る岐阜市長メッセージ」、厚生労働省の「2022年度版感染拡大防止へのお願い」等の掲示。 <p>①各種イベント等の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 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行い、利用者の方の健康増進に役立てていただき喜んでいただきました。 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クリスマスツリー&イルミネーション(12月1日～25日)、ゆず風呂(12月17日・18日)、クリスマスイベント(12月24日・25日)、新年イベント(1月7日・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。 情報化社会に向け、無料スマホ体験教室を継続開催し、利用者喜んでいただけ施設のPRにもなりました。 <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"> 年度中にプラザ掛洞のHPをリニューアルし魅力ある施設をPRできました。HPからアンケートに参加できるように、また、講座申込もHPから直接簡単に申し込めるようになりました。今後の混雑情報のこまめな発信ができるようになるなどの利便性の向上を図りました。 新たに開設したプラザ掛洞のLINE公式アカウントを活用した施設PRに努めます。 毎月第3土曜に「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、ツイッター、インスタグラム、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。 <p>③施設安全管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルスの感染防止対策として換気に努め、二酸化炭素計の活用を図り、適切な換気と室内温度の改善に努め、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みました。 <p>④地域貢献</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 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>⑤アンケート調査について</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染拡大防止を図りながら、3月14日から26日に実施しました。 3月22日から、プラザ掛洞のホームページでもアンケートを実施しました。
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>◆混雑情報に加え、どの時間帯が空いているかといった、利用者を増やすための積極的な情報公開をしてほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ホームページがリニューアルされ、混雑情報や混雑時間帯などの積極的な情報公開に努めていきます。 <p>◆電気の供給業者との契約以外の部分において、更なる経費の縮減や収入の増加を模索してほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> 市と協議の上、人数制限の緩和をおこない入場者数の回復を図りたい。 <p>◆施設を知るきっかけとするために、新たな講座を企画することは、非常に良い取り組みなので継続してほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ホームページをリニューアルし、利用したい施設PRのイメージアップに努めるとともに、新たな講座やイベントの企画開催に向けて努めます。 プール等の施設の点検を行うなど、安全面に気を付けながら、利用の促進を図ってほしい。 営業前にスライダー等の動作確認を行う等、安全に配慮し、利用の促進を図っていきます。 ◆マニュアルの履行に課題があったため、マニュアルの適切な運用を心がけてほしい。 朝夕にエレベータの動作確認を実施するなど施設の点検業務マニュアルの適切な運用に努め、安全な施設管理に努めてまいります。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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。 キャッシュレス決済を継続し利用者の利便性向上に努めます。 新たに開設したLINE公式アカウントを活用した施設PRに取り組みます。 無料スマホ体験教室を、より参加しやすい教室にし、再度開催し利用促進を図ります。 プラザ掛洞体験フェアを9月に開催して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。 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。

●所管課の意見

温水プール・浴場の運営については密を避けるために利用制限を設けていたが、適正な利用者の入れ替えなど回転率を上げ、利用者増に努めた。

今期はホームページの刷新により、新たにアンケート調査を行う窓口としてホームページが利用できるようになった。今後もLINE公式アカウントを利用したPRを図る等、施設に関わる情報の受信、及び発信への体制を整備していく取り組みは評価されるべき点である。

今後も利用者の声を聞き、安心して利用できる施設の運営を継続されることを期待する。

●指定管理者評価委員会の意見

- ホームページの改良は素晴らしい。今後は、ホームページやSNSが利用者増につながるよう、円滑に運用していただきたい。
- 上半期に開催したドローン体験会のような、斬新なイベントの開催を期待する。
- サウナの再開や利用制限を解除していることはホームページ等で公開していると思うが、伝わりづらい部分があるので、リスタートイベントを開催して周知してほしい。