

令和5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	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)	61,812,933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)

	R03上半期	R03下半期	R04上半期	R04下半期	R05上半期
稼働日数(単位:日)	97	139	157	151	162
温水プール	10,339	8,118	19,128	9,599	27,928
浴場	6,770	10,837	12,025	10,323	19,180
その他					
延べ合計	17,109	18,955	31,153	19,922	47,108

●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。5月8日から新型コロナウイルスが2類から5類に移行されたことにより、入場の人数・時間の制限を元に戻した。また、夏期学校休業期間(7/21～8/31)は無休で、温水プール及び浴場の営業時間が午前10時から、午後9時閉館までの営業で行った。 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、館内掲示など季節のイベントや講座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及びご意見箱での利用者ニーズの把握を行う。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 56回165人、子供水泳教室48回169人で開催。 ②16回10人で開催。 ③フラダンス教室28回25人で開催。 ④こどもの日イベント5月4日・5日、しょうぶ風呂5月4日・5日、母の日イベント5月14日、バラ風呂5月21日・父の日イベント6月18日・どくだみ風呂6月18日に開催。 ⑤無料水泳レッスンを52回283人で開催。 ・無料スマホ体験教室を6月27日に開催 ・ギャラリー展示 水墨画 森義博氏～4月30日 ・ギャラリー展示 岐阜本巣特別支援学校6月2日～23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スライダー等保守点検、灯油地下タンク点検、貯湯槽等設備点検、消防設備点検、建築設備点検 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。 閉館営業中は、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(スライダー等保守(7月11日)、灯油地下タンク(9月11日)、貯湯槽等設備(9月11日)、消防設備(9月8日)、建築設備(9月8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。 ・男性プール更衣室トイレ小便器取替修繕 ・男性水風呂補給水バルブ取替修繕 ・男性サウナ室の耐熱煉瓦の剥がれの修繕 ・券売機修繕 ・浄化槽放流ポンプNo.2取替修繕 ・25Mろ過ポンプ修繕 ・駐車場区画線工事 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。 ・女性サウナ室12分計取替修繕 ・塩素注入ケーブルのチャッキ弁等交換修理
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社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。 ・救命講習(7月2日・9日・23日・8月13日)、消防訓練(9月23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 9月12日から24日まで・4月1日から9月30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 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(28.1%) 年数回程度(25.4%) 月1回程度(19.7%) 初めて(14.1%) 週3～4回程度(11.3%) 未記入(1.4%)          ○初めての利用者 施設を知った媒体          知人(60.0%) ホームページ・SNS(20.0%) 広報ぎふ(10.0%) その他(10.0%)          ○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          ホームページ・SNS(25.4%) 広報ぎふ(23.9%) 知人(16.9%) 館内掲示物(8.5%) その他(5.6%) 情報誌(1.4%) 無回答(18.3%)          ○施設の満足度          非常に良い・良い(57.7%) 普通(29.7%) あまり良くない(4.2%) 良くない(1.4%) 無回答(7.0%)          ○スタッフの満足度          非常に良い・良い(70.5%) 普通(21.1%) 良くない(1.4%) 無回答(7.0%)          ○来館地区          岐阜市(64.8%) その他(19.7%) 本巣市(9.9%) 山県市(4.2%) 無回答(1.4%)          ※岐阜市内訳 北部地区(45.6%) 中部地区(26.1%) 南部地区(2.2%) 未記入(26.1%)          ○性別          女性(62.0%) 男性(36.6%) 無回答(1.4%)          ○年齢層          30歳～49歳(45.1%) 70歳以上(25.4%) 50～69歳(19.7%) ～18歳(7.0%) 無回答(2.8%)          ○職業          会社員(34.0%) その他(23.9%) 主婦(22.5%) 学生(7.0%) 公務員(7.0%) 自営業(5.6%)</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、積極的にリニューアルしたホームページを、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・X(旧ツイッター)・インスタグラムなどの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。子供水泳教室も人数を増やして開催をしています。子供水泳教室の泳げない子及び小学校高学年の5m程度の教室の希望が多い状況です。今後も教室の拡充や新たな教室を検討して、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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大変有意義な教室を開催している。さらに多くの人が利用したらいいと思う。</li> <li>・無料の水泳ポイント。曜日を増やしてほしい。</li> <li>・ゆず風呂とかハロウィンにはライトアップとか。</li> <li>・子供の水泳教室を利用しています。ていねいに教えてもらって、楽しく通っています。</li> <li>・子供が水泳教室を利用しています。泳げるようになりました。ありがとうございます。</li> <li>・夜間の教室があると参加しやすい。</li> <li>・水風呂の水がもっと冷たくなるとよい。</li> <li>・絵本とか置いてあるとよい。</li> <li>・駐車場が広いので、食べ物とかイベントがあるとよい。</li> <li>・イスがもっと多いといい。</li> <li>・マンガコーナーは大変良い</li> </ul> <p>【当施設のスタッフの対応について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・親しみやすく声掛けがありがたい。</li> <li>・受付スタッフの対応は良い。</li> </ul> <p>【浴場施設について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お風呂、とても良いお湯かげんでリピート必至です。</li> <li>・アヒル・バラなどいろいろな風呂があって楽しいです。</li> <li>・タオルを湯船に入れている老人が多い。マナーが良くない老人が多い。</li> </ul> <p>【プール施設や監視員について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・シャワーを早く治してほしい</li> <li>・丁寧ありがとうございます。</li> <li>・監視員の方いつもご苦労様です。</li> <li>・設備が古い。少し汚い。</li> </ul> <p>◆ご意見と回答</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○プールと浴場の両方を使用した場合や1か月の定期券の料金が高い。          ⇒一般の方は、片方の利用の場合410円。両方の利用の場合片方が半額になり610円となり、利用しやすい料金設定がなされていますのでご理解賜りたい。</li> <li>○1時間に10分の休憩時間はいらぬと思う。休憩時間は時間の使い方が不効率になる。          ⇒皆様の健康のため、安全確保のためには欠かせないものでありますので、ご理解ご協力願います。</li> <li>○菓子パンなどの自動販売機があるとよい。          ⇒受付にてコモパンの販売をしておりますので、ご利用ください。</li> <li>○マンガコーナーに新しい本があるとよい。          ⇒マンガコーナーの本は、市民のリサイクルにより成り立っています。人気の本は、結構傷んできているものもありますが、人気ゆえ、またリサイクル本なのでご理解賜りたい。</li> </ul>

●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	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	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					S	
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。	A	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					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>◆<b>新型コロナウイルス感染防止対策として</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・5月7日までは施設利用者数の制限の継続等従来の感染対策を継続実施の上営業を行いました。</li> <li>・5月8日以降は、感染対策に配慮しながら、施設管理につきましては、徐々にコロナ前の状態に戻した営業を行いました。</li> <li>・施設利用者数の制限の撤廃             <ul style="list-style-type: none"> <li>・5月8日～ プール:ロッカー数の100% 浴場:ロッカー数の100%。</li> </ul> </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、サウナ等の利用再開。</li> <li>・社員の業務時のマスク着用など基本的な感染対策を継続して利用者の安心安全に配慮した営業に努めました。</li> <li>・手指アルコール消毒剤の入口等の設置継続。トイレのペーパータオル、手洗い用泡石鹸の設置継続。</li> <li>・「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「2023年度版感染拡大防止へのお願い」等の掲示。</li> </ul> <p>①<b>各種イベント等の実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・5月7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行い、5月8日以降も基本的な感染対策に配慮しながら開催し、利用者の方に喜んでいただきました。</li> <li>・今年は4年ぶりに、地域の高齢者が楽しみにしてみえましたプラザ掛洞寄席を6月17日にリスタート事業として 再開することができ楽しみにされていた方々に、また、新たな方にもご覧いただき、施設のPRにもなりました。</li> <li>・季節イベントとして、5月7日までは、新型コロナウイルス感染防止対策をしながらこどもの日イベント(5月4日・5日)、しょうぶ風呂(5月4日・5日)、母の日イベント(5月7日)、ばら風呂(5月21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。</li> <li>・情報化社会に向け、無料スマホ体験教室を開催し、利用者喜んでいただけ施設のPRにもなりました。</li> </ul> <p>②<b>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</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プラザ掛洞のホームページをリニューアルし魅力ある施設をPRできました。ホームページからアンケートに参加できるように、また、講座申込もホームページから直接簡単に申し込めるようになりました。混雑情報時間別混雑予想などのこまめな発信を行うなど利便性の向上を図りました。</li> <li>・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。</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、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。</li> </ul> <p>③<b>施設安全管理について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</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<b>地域貢献</b></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ました。</li> <li>・奥地区の環境美化活動フィールド掛洞・奥地区空き缶拾いに参加しました。</li> </ul> <p>⑤<b>アンケート調査について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・9月12日から24日に実施しました。</li> <li>・4月1日から9月30日まで、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。</li> </ul>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>◆<b>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。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>◆<b>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。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今期はお絵かきパラダイスという新しいイベントを開催し、お子様に楽しんでいただき、その保護者の方にも喜んでいただき、LINEやインスタグラムの登録PRや新たな利用者の増加に向けて取り組みました。</li> </ul> <p>◆<b>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。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プラザ掛洞寄席の4年ぶりの開催を行いました。また、9月に開催の体験イベントで新たにお絵かきパラダイスのイベント、教室の応募の多い子供水泳教室の泳げない子のコースを1回から2回に増やし、教室体験を実施して施設の再開アピールなど新たな利用者の増加に向けて取り組みました。</li> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染対策に配慮し、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継続し利用者の利便性向上に努めます。</li> <li>・LINE公式アカウントの登録者の増加に努め、媒体を活用した施設PRに取り組みます。</li> <li>・無料スマホ体験教室を、より参加しやすい形態で開催し、利用促進を図ります。</li> <li>・プラザ掛洞体験フェアを3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「クリスマスツリー&amp;イルミネーション」「クリスマスイベント」「新年イベント」「ゆず風呂」など、継続開催します。</li> </ul>

●所管課の意見

<p>エックス・インスタグラム等の広報媒体による混雑時間の展開やアンケート調査の実施による意見の収集が実施されており、夏季の利用者増加期間においても、利用者からの大きな苦情等はなく運営できていることが確認できる。</p> <p>また、コロナウイルスの分類変更に伴い需要の回復が見込まれる中、実際に利用者数の増加に反映できるよう、体験フェアを実施するなど、今後の運営を見据えた取り組みがなされている。</p> <p>今後秋季・冬季を迎える中で、利用者数の回復傾向を維持し、より多くの方に利用される施設の運営を期待する。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用促進のためにお子様向けのイベントを企画するなどしていることは大変素晴らしいので継続してもらいたい。</li> <li>・プールがメインの施設なので、安全性については引き続き注意を払ってもらいたい。</li> <li>・菓子パンの自動販売機や広い駐車場を利用するなどの要望が上がっているため、広い施設を有効活用して運営を行ってもらいたい。</li> <li>・プールのスライダーの事故については、子供達は予想もしないような使い方をすることがあり、想定外の部分についても予測して、絶対に事故が起こらないようにして頂きたい。</li> <li>・少し施設が汚いという意見があったが、出来る限り修繕を行ったり、予算が大きいものについては中長期的に修繕計画を立てる等、市と連携しながら検討して頂きたい。</li> <li>・電気事業者の契約について結論を示してほしい。</li> <li>・子供向けの水泳教室の数を増やしており、特に小学校の高学年のプールの利用人数が高く、山田市、本巣市からの利用者もあり、ニーズに沿った方策を行っていて、子供のプールの利用というニーズは今後も続くので、引き続き工夫して頂きたい。</li> </ul>
--