

# 令和6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)	56,100,000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)

	R04上半期	R04下半期	R05上半期	R05下半期	R06上半期
稼働日数(単位:日)	157	151	162	152	161
温水プール	19,128	9,599	27,928	13,022	32,101
浴場	12,025	10,323	19,180	24,600	25,205
その他					
延べ合計	31,153	19,922	47,108	37,622	57,306

## ●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。 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。 ③HPエックス、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 53回184人、子供水泳教室48回169人で開催。 ②13回7人で開催。 ③フラダンス教室28回34人で開催。 ④こどもの日プレゼント5月4日・5日、しょうぶ風呂5月4日・5日、母の日プレゼント5月12日、バラ風呂5月19日、父の日プレゼント6月16日、どくだみ風呂6月16日、七夕祭り7月2日～7日、敬老の日プレゼント9月16日に開催。 ⑤無料水泳レッスンを70回356人で開催。 新たに無料水中ウォーキング教室を5回65人で開催。 ・ギャラリー展示 写真 4月10日～9月30日 ・ギャラリー展示 岐阜本巣特別支援学校5月31日～6月21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。 開館営業中は、感染症対策に配慮しながら営業を実施。 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を実施。 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9日)、灯油地下タンク(9月9日)、貯湯槽等設備(9月9日・10日)、消防設備(9月5日)、建築設備(9月5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。 ・男風呂ジェットポンプ玉形フレキ取替修繕 ・女性浴場皿取替修繕 ・ボイラー用バッテリー交換 ・男子サウナ室スピーカー取替工事 ・プールの非常扉のドアチェック取替工事 ・2階トイレ系統給水弁取替修繕 ・除塵機ドレン配管修繕 ・2階トイレ系統点検修繕 ・入口鍵交換修繕 ・女子浴場タイル補修修繕 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。 ・更衣室、脱衣場のロッカーのカギの不具合の鍵の取替修繕 ・浴場ろ過ポンプの不良モーターを予備モーターに交換修理
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。 ・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。 ・救急救命講習(4月21日、6月2日、7月14日、28日、9月10日)、水上救助訓練(6月9日、29日、7月7日)

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<p>調査期間 9月11日から23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 257名</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>○利用頻度      週1回程度(31.9%) 年数回程度(22.2%) 初めて(14.0%) 月1回程度(10.9%) 毎日(10.5%) 週3~4回程度(10.1%) 未記入(0.4%)      ○初めての利用者 施設を知った媒体      知人(44.4%)HP・SNS(33.4%) 広報ぎふ(8.3%) 情報誌(8.3%) その他(5.6%)      ○初めての利用者      次回も来館したい(94.4%) 次回は来館しない(5.6%)      ○2回目以降の利用者 施設の情報を知る媒体      HP・SNS(29.9%) 知人(29.9%) 広報ぎふ(15.3%) 館内掲示物(11.8%) その他(10.4%) 情報誌(1.8%) 無回答(0.9%)      ○施設の満足度      非常に良い・良い(72.9%) 普通(23.3%) あまり良くない(1.9%) 無回答(1.9%)      ○スタッフの満足度      非常に良い・良い(78.2%) 普通(16.7%) あまり良くない(1.6%) 良くない(0.4%) 無回答(3.1%)      ○来館地区      岐阜市(63.8%) その他(12.8%) 本巣市(11.7%) 山県市(10.5%) 無回答(1.2%)      ※岐阜市内訳 北部地区(40.9%) 中部地区(26.2%) 南部地区(7.3%) 未記入(25.6%)      ○性別      女性(52.2%) 男性(45.1%) 無回答(2.7%)      ○年齢層      70歳以上(33.2%) 30歳~49歳(31.9%) 50~69歳(23.3%) 19~29歳(5.4%) ~18歳(4.3%) 無回答(1.9%)      ○職業      会社員(26.8%) その他(25.3%) 主婦(21.8%) 自営業(7.0%) 公務員(7.0%) 学生(5.1%) 無回答(7.0%)</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HP・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。HP・SNSは、スマホにより身近に活用されるようになってきたことを踏まえ、積極的にHP・エックス・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まいります。      ・来館の地区は市内が割強を占めます。施設の立地面から近隣の山県市、本巣市から多くの方に来館いただいているため、HP・エックス・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たため、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。このため子供水泳教室も講師を充実し開催をしています。子供水泳教室は水曜日16時55分から開催の泳げない子及び金曜日18時からの小学校高学年の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。      ・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>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<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】      ・流れるプール、飛び込み練習日があったらうれしいです。      ・畳の部屋があり、入浴後横たわって休める所が良いですが、できればひざ掛けプランケットが用意してあるとありがたいです。      ・夏休み期間は、フリースペースを一杯広げて欲しい。      ・無料水泳ワンポイントレッスンの回数を増やして      ・水風呂の水が冷たくなうことどうぞ。水風呂の水が冷たくない。水風呂の温度を下げて！      ・図鑑がもっとあると良い。      ・アクアピクス教室に通っている。とても楽しく体を動かせたい。膝痛もあるが運動を続けたい。講師が元気なので、元気を分けてもらっている。ありがたい。      ・イスとテーブルをもっと増やして。      ・初めて遠方から来た、良い施設はあるが、遠いので近くの同じようなところを探したい。      【当施設のスタッフの対応について】      ・親しみやすく声掛けがあります。非常にリラックスした対応で安心できます。      ・丁寧に場所等説明していただけた。いつも笑顔で挨拶してくれる。      ・初めてなのに丁寧な説明がなくて、よく施設のことが分らなかった。常連の横入りがあった。      【浴場施設について】      ・清潔感があり非常にいい。      ・お風呂のロッカーが使いににくい。      ・しょうぶ・バラなどいろいろな風呂があつて良かったです。      ・浴場内で寝そべっている。筋トレしている。マナーが良くない老人が多い。      【プール施設や監視員について】      ・プールが明るい。ペースクロックが見やすい位置に設置されている。コースロープが波よけだとさらに良い。      ・スタッフの対応はとても良いです。ルール違反者にしっかり声掛けしてくれるので安心です。      ・きれいにされているなと思いました。プールきれいで満足。      ・更衣室の床が、もう少しきれいだと良い。      ・水着の水切り(脱水機)があるとありがたいです。      【マンガコーナーについて】      ・種類が多くてよい。リサイクルとは知りませんでした。充実していてとても良い。      ・たくさん本があって、親も子供も楽しめます。      ◆ご意見と回答      ○もっとアクアの回数を増やして欲しい。夏の内もやって欲しい。      ⇒皆さんの要望に応え、アクアピクス教室は、火曜日、木曜日、金曜日、土曜日の開催で時間も午前2回、午後1回、より1回の開催となっています。また夏季期間は一般の方のプール利用が多く、教室開催が難しいのでご理解賜りたい。      ○本日ウォーキング教室に楽しみに来ました。      ⇒今年度から、第3水曜日午後2時から30分の無料教室を開催しています。たくさんの方のご利用をお持ちしています。      ○菓子パンなどの販売があるとよい。また販売して欲しい。      ⇒受付にてコモパンの販売をしておりますので、ご利用いただけます。</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			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	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。	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がなされているか。	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					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。	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					A	

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 的能力、人的 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	C	C
		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						C
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率は、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)

今期の取組みに対する評価	<p><b>◆安全安心な施設管理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様の安全安心のため感染対策に配慮しながら、施設管理を行い営業を行いました。</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様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、手洗い用泡石鹼の設置継続。</li> <li>・厚生労働省の「感染症対策にご協力お願いします」等の掲示継続。</li> </ul> <p><b>①各種イベント等の実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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>・今年度も、プラザ掛洞寄席を6月15日に開催し、楽しみにされていた方々や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、こどもの日プレゼント(5月4日・5日)、しょうぶ風呂(5月4日・5日)、母の日プレゼント(5月12日)、ばら風呂(5月19日)、父の日プレゼント(6月16日)、どくだみ風呂(6月16日)、七夕祭り(7月2日～7日)、敬老の日プレゼント(9月16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> </ul> <p><b>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</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プラザ掛洞のHPから魅力ある施設をPRできましたHPからのアンケートに参加でき、講座の申込もHPから直接簡単に申し込めるようになりました。待ち時間の発生や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に努めました。</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HP、エックス、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><b>③施設安全管理について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・感染防止の換気配慮とともに、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>・水上救助訓練を実施してプールの事故防止に取り組みました。</li> </ul> <p><b>④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>・奥地の環境美化活動、奥地区空き缶拾いに参加しました。</li> </ul> <p><b>⑤アンケート調査について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・9月11日から23日まで、施設でアンケートを実施しました。</li> <li>・4月1日から9月30日まで、プラザ掛洞のHPでもアンケートを実施しました。</li> </ul>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p><b>◆プールがあるということで、お子さんの利用が多く、地域のニーズの高さが非常にうかがえるが、プールを利用している子供たちが予想もないような動きをすることがあるため、事故のないように気をつけていただきたい。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎朝の朝礼において事故のないように監視を行いうよう注意喚起を行っている。また、万が一に備えた水上救助訓練を行い、監視員の質の向上に努めました。</li> </ul> <p><b>◆授乳室を作る、子供イベント、油絵の掲示など様々な年齢層、客層に対応したイベントもしております。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今期は、体験フェアにおいてミニ演奏会を開催し、お子様やその保護者の方、お年寄りにも喜んでいただきました。</li> </ul> <p><b>◆今期からLINEの活用も始めたので、引き続きLINEで友達登録をしていただける湯な形での周知に努めていただきたい。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今期はテーブルや柱にLINEやインスタグラムの登録PRを行い新たな利用者の増加に向けて取り組みました。</li> </ul> <p><b>◆利用者数、売り上げも伸びていて、この調子で頑張ってほしい。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数、売り上げも伸びていくよう努めてまいります。</li> </ul>
今後の取組み	<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>・無料水中ウォーキング教室を、継続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継続し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＆イルミネーション」「クリスマスプレゼント」「新年お年玉プレゼント」「ゆず風呂」など、継続開催します。</li> </ul>

●所管課の意見

上半期の利用者数が前年度比で約21%(R4:47,108人、R5:57,306人)増加しており、令和5年度下半期に引き続き、好調な状況を維持している。  
 また、自主事業の定数の変更など利用者目線での改善に努めている。  
 今後も利用者の利用傾向や利用者からの意見を注視し、市民に親しまれる施設の提供を継続されることを期待する。  
 適切なマニュアルの運用がされていない事案があったことから、確実にマニュアルを履行することを切望する。

●指定管理者評価委員会の意見

施設の利用者数がコロナ前の状態に回復しているが、利用者が増加することによる課題に対応されたい。  
 プールの閑散期の利用という点で、利用者の増加に向けた、新たな提案をしてほしい。  
 マニュアルの見直しを行い、今後はそのマニュアルを遵守し、再発防止に努めて頂きたい。