

令和6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	☒ 公募 ☐ 非公募		
料金制	☐ 使用料 ☒ 利用料金 ☐ 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)

(単位:人)

	R04下半期	R05上半期	R05下半期	R06上半期	R06下半期
稼働日数(単位:日)	151	162	152	161	150
温水プール	9,599	27,928	13,022	32,101	13,877
浴場	10,323	19,180	24,600	25,205	25,829
その他					
延べ合計	19,922	47,108	37,622	57,306	39,706

●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に情報を共有のうえ、責任者が前面对応。
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アクアビクス教室の開催 71回166人、子供水泳教室72回171人で開催。 ②18回7人で開催。 ③フラダンス教室36回27人で開催。 ④クリスマスツリー&イルミネーション(11月26日～12月25日)、ゆず風呂(12月7日・8日)、クリスマスプレゼント(12月21日・22日)、お正月プレゼント(1月11日～13日)に開催。 ⑤無料水泳レッスンを80回385人で開催。 ・ギャラリー展示 絵画・写真・水墨画等
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、簡易専用水道検査、消防設備点検、 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、感染症対策のため、入口等にアルコール消毒液、トイレにペーパータオルなどを継続して実施。 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(受水槽清掃点検(10月28日)、ボイラー点検(10月18日)、簡易専用水道検査(1月22日)、消防設備点検(3月11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。 ・屋上蒸気配管修繕 ・2階トイレ手洗系統湯用給水弁取替修繕 ・冷房用蒸気バルブ修繕 ・泡風呂用ブロワー取替工事 ・女子風呂洗面台自動水栓取替工事 ・女子更衣室シャワー水栓修繕 ・マッサージ機の修繕 ・女子浴室蛇口修繕 ・浄化槽の調整槽レベルスイッチ緊急取替修繕 ・幼児用プール蒸気配管調整 ・ボイラーNo.2噴燃ポンプ前油ストレーナー取替修繕 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。 ・更衣室・脱衣場のロッカーのシリンダーキーの交換取替修繕 ・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。 ・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職員の心得、事故対応、火災対応、地震対応、不審者対応、防犯のマニュアルの設置・研修の実施。 ・各種マニュアルは設置済み。 消防訓練(12月21日、3月15日)

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	調査期間 12月10日から12月22日まで(来館者)、10月1日から3月31日まで(HP) 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 291名(来館者285名、HP6名)
利用者アンケートの実施結果	○利用頻度 週3～4回程度(27.8%) 週1回程度(23.4%) 毎日(20.3%) 月1回程度(8.2%) 回数程度(6.2%) 初めて(2.1%) 未記入(12.0%) ○初めての利用者 施設を知った媒体 HP・SNS(33.3%) 広報ぎふ(16.7%) 知人(16.7%) その他(33.3%) ○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(0.0%) ○2回目以降の利用者 施設の情報を知る媒体 知人(33.7%) HP・SNS(15.1%) 広報ぎふ(13.4%) 館内掲示物(12.4%) 情報誌(1.7%) その他(15.1%) 無回答(8.6%) ○施設の満足度 非常に良い・良い(73.1%) 普通(20.3%) あまり良くない(1.4%) 良くない(0.7%) 無回答(4.5%) ○スタッフの満足度 非常に良い・良い(79.0%) 普通(15.5%) 無回答(5.5%) ○来館地区 岐阜市(55.6%) 山県市(16.5%) 本巣市(15.1%) 県内(9.3%) その他(1.4%) 無回答(2.1%) ※岐阜市内訳 北部地区(47.4%) 中部地区(23.5%) 南部地区(1.9%) 未記入(27.2%) ○性別 男性(61.1%) 女性(32.0%) 無回答(6.9%) ○年齢層 70歳以上(66.4%) 50歳～69歳(23.4%) 30歳～49歳(6.5%) 19歳～29歳(0.7%) 0歳～18歳(0.3%) 無回答(2.7%) ○職業 無職(40.5%) 主婦(13.4%) 会社員(12.4%) その他(8.4%) 自営業(8.2%) 学生(0.3%) 公務員(3.1%) 無回答(13.7%) ・施設を知った媒体で最も多いのが知人からの口コミ、HP・SNS、その他次いで広報ぎふとなります。口コミ、HP・SNSや広報ぎふ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ます。HP・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。特に、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、それをきっかけに新た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、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・情報発信を随時行っております。 ・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、利用増、単価アップ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。今後は5メートル以上の教室の拡充を検討して、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。
利用者からの要望・苦情と対応・改善	【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】 ・入浴の仕方を、もっとわかるように浴室内に表示して欲しい。 ・素晴らしい施設で、2年後になくなる話がありますが、長く続けられますよう祈ります。 ・ワンポイントアドバイスを受けて続けて良かった。クロールができるようになったので、ワンポイントアドバイスは継続して欲しいです。 ・炭酸風呂、日替わり薬用剤(入浴剤)入り。クラシックコンサート、和楽器演奏会。 【当施設のスタッフの対応について】 ・受付の方でいいねで良い。 ・いつも笑顔で対応良い。 【浴場施設について】 ・浴場で、水着をすぐことが許されるとうれしいです。 ・太陽がまぶしいので、男湯の浴場南側にブラインドがあればいいと思います。 ・浴場で話をする機会が出来て嬉しいです。 ・男湯、マナーが悪すぎ!! 入浴の仕方がわかるよう浴室内に表示して欲しい。 ・冬はゆず湯が良かった。 【プール施設や監視員について】 ・女性の方でプールに入る前にシャワーを浴びないで入る方がいるので注意してほしい。 ・水の透明度がわからない。水の消毒に対して塩素を使っていると思うが臭いが取れにくい。 ・5m目印の旗があると良いと思います。 ・スライダーの階段が錆びたり腐食している箇所があるので、修繕した方が良いと思う。 【リサイクルマンガコーナーについて】 ・冬休みなど泳いでからマンガを読むのを楽しみにしてます。 ・待ち時間も退屈しなくてありがたいです。 【教室について】 ・囲碁講座があると良い。 ・土曜アクアの頻度を増やして欲しい。 【よくないという方の意見について】 ・プールの温度が他の施設プールより高い為、泳いでいると疲れる。 ・プールから更衣室に行くときに寒いです。更衣室を含めこの通路を温めてほしい。 ・メガホンやスピーカーが何を言っているかわからない。ボードに表記して周知されたい。 ・利用者の状況により、泳ぐレーンを2から3レーンに増やすなどして欲しい。 ・マナーが良くない人又は無視の方が多い。 ◆ご意見と回答 ○プール更衣室、通路等が寒い。 ⇒プールは、暖房等行っておりますが天井が高く、更衣室には電気ストーブを入れるなど、寒さ対策に配慮した適温運営に心がけております。更衣室の入り口に、風防用のビニールのカーテンを設置するなどの対策をしています。 ○食堂・食事ができる所があれば良いと思います。喫茶ルーム、軽食提供が欲しい。 ⇒以前は、当施設にも喫茶店があり、軽食も提供していましたが、需要の低下により運営されなくなりました。要望に応えるべく、受付にてコマパン(菓子パン)の販売をしています。 ○プール・浴場のシャワーの水圧が弱い？ ⇒多くのシャワーがありますので、利用の状況により弱くなる場合があります。ご理解賜りたい。

●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。	A	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				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				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)

今期の取組み に対する評価	◆感染防止対策として ・施設管理においては、感染症対策に配慮しながら営業を行いました。 ・社員の業務時のマスク着用など基本的な感染症対策は継続して、利用者の安心安全に配慮した営業に努めました。 ・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。 ・厚生労働省の「感染拡大防止へのお願い」等の掲示継続。 ①各種イベント等の実施 ・基本的な感染対策に配慮しながら教室、イベントを開催し、利用者の方に安心して参加いただけるよう行いました。 ・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(11月26日～12月25日)、ゆず風呂(12月7日・8日)、クリスマスプレゼント(12月21日・22日)、お年玉プレゼント(1月11日・12日・13日)、あひるプール(3月23日)などを開催して、幼児から高齢者まで楽しんでいただきました。 ・利用者の健康増進に向けた取り組みとして、無料水中ウォーキング教室の月1回開催を継続し、利用者に喜んでいただけ施設のPRにもなりました。 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 ・プラザ掛洞のホームページを活用し魅力ある施設のPRを行いました。また、継続してホームページから利用者アンケートを行いました。 ・講座もホームページから直接に申し込めるようしています。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用者の利便性の向上に努めました。 ・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、エックス、インスタグラムなどのネットサイト、広報ぎふや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 ・温水プール・スライダー、浴場のある施設であり、小さな子どもから高齢者まで幅広い年代の方にご利用いただいており、細心の注意を払い管理させていただいています。特に子供の予測不能な行動や、高齢者などの体調、体力を越えた利用に注意を払っています。 ・感染防止対策として、二酸化炭素計の活用を図り適切な換気に努めるとともに、プール更衣室、浴場脱衣場の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に努めました。 ・消防訓練、コンプライアンス研修を実施して職員の防犯、危機管理の意識向上に取り組みしました。 ④地域貢献 ・地元活動団体無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。 ⑤アンケート調査について ・12月10日から22日に施設での紙ベースのアンケートを集中的に、また、10月1日から翌年3月31日まで、いつでもできるプラザ掛洞のホームページからのアンケートを実施しました。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	◆温水プール、スライダーについては、子供達は予想もしないような使い方、動きをする可能性があり、想定外の部分についても予測して、事故が起こらないようにして注意して頂きたい。 ・利用者の身長制限、着水プールから出られてから次の利用者の利用の徹底を図り、事故のない運営に努めています。今後も、事故の起こらない運営に努めてまいります。 ◆夏以外は、浴場がメインの施設になりますので、安全性については引き続き注意を払ってもらいたい。 ・毎日、朝礼等で、利用者の目視等による健康状態のチェック、入浴時の無理のないご利用について気を付けるなど安全安心な利用の徹底を図っております。 ・また、調子が悪くなったお客様がいる場合には、救急対応に心がけて重大事故にならないよう、努めています。 ◆子供向けの水泳教室の受講数を増やしており、特に小学校の高学年のプールの利用人数が高く、山県市、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、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。 ・子供水泳教室は、講師の確保を含め、ニーズに沿った方策を進めております。現段階でも多数の方に受講頂いていますが、今後もニーズに応えられるよう、特に小学校の高学年のプールの教室受講人数の拡大に向け努力、検討してまいります。 ◆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。 ・利用者の混雑が見込まれる場合には、ロッカーの使用場所が固まらないように鍵を貸し出すなど、施設を快適に利用できるよう対応しています。 ◆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。 ・令和6年度から、月に一度の水中ウォーキングの無料教室を開催し、健康増進・利用者増に努めております。今後新たな提案の検討をしていきます。 ◆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。 ・入金の方法、鍵の管理、セキュリティについてのマニュアルを見直すとともに、コンプライアンス研修を行い再発防止に努めております。
今後の取組み	・感染症対策に配慮し、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。 ・プラザ掛洞体験フェアを9月に開催して新規利用者の開拓及び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「こどもの日プレゼント」「しゅうぶ風呂」「母の日プレゼント」「ばら風呂」「父の日プレゼント」「どくだみ風呂」「七夕まつり」「敬老の日プレゼント」を、継続開催します。 ・毎日の朝礼で、利用者・職員の安全管理・安全配慮の徹底を行っており、今後も安全・安心な施設運営に努めます。

●所管課の意見

・施設の利用者数が前年度下半期比で約6%増加しており、上半期に引き続き利用者数が増加している。 ・近隣の教育施設の職場体験先として、生徒の受け入れに参画している。 ・各種水泳教室のほかに、水泳レッスン、水中ウォーキング教室を定期的の実施し、好評を得ている。 ・見直したマニュアルをもとにコンプライアンス研修を実施し、マニュアルの内容を再確認している。今後も定期的に内容を確認するとともに、職員に指導し、マニュアルを忠実に履行していただきたい。

●指定管理者評価委員会の意見

・職員と利用者のコミュニケーションがより促進するよう、引き続き努力していただきたい。 ・新規顧客の開拓を図り、収支改善できるよう努力いただきたい。
