

令和7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	☒ 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)	57,948,000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)

	R05上半期	R05下半期	R06上半期	R06下半期	R07上半期
稼働日数(単位:日)	162	152	161	150	163
温水プール	27,928	13,022	32,101	13,877	32,590
浴場	19,180	24,600	25,205	25,829	25,702
その他					
延べ合計	47,108	37,622	57,306	39,706	58,292

●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189人、子供水泳教室51回204人で開催。 ②13回7人で開催。 ③フラダンス教室28回36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11日、バラ風呂5月18日、父の日プレゼント6月15日、どくだみ風呂6月15日、七夕祭り7月1日～6日、敬老の日プレゼント9月15日に開催。 ⑤無料水泳レッスンを72回393人で開催。 無料水中ウォーキング教室を5回56人で開催。 ・ギャラリー展示 写真 4月22日～9月30日 ・ギャラリー展示 岐阜本巣特別支援学校5月29日～6月20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4日)、灯油地下タンク(9月8日)、貯湯槽等設備(9月8日)、消防設備(9月4日)、建築設備(9月6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。 ・幼児用プール電動弁取替修繕 ・消火器・誘導灯・非常ベル取替修繕 ・給湯・暖房配管蒸気漏れ修理 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。 ・プール更衣室のロッカーのカギの不具合の鍵の取替え修繕 ・プール塩素注入ポンプの不良箇所(液漏れ箇所)を新たな部品に交換修理 ・浴場脱衣場のロッカーキーの鍵の取り換え修繕
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(5月25日、6月1日、7月27日) ⑤コンプライアンス研修の実施(9月24日)

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	調査期間 8月29日から9月11日まで(来館者)・4月1日から9月30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 312名(来館者295人、HP17人)
利用者アンケートの実施結果	○本日のご利用は プール(53.2%) 浴場(25.6%) 両方(10.6%) それ以外(1.0%) 未記入(HPは未記入)(9.6%) ○利用頻度 週1回程度(23.1%) 年数回程度(21.8%) 週3～4回程度(13.5%) 月1回程度(12.8%) 初めて(11.2%) 毎日(7.7%) 未記入(9.9%) ○初めての利用者 施設を知った媒体 HP・SNS(45.7%) 知人(31.4%) その他(14.3%) 情報誌(5.7%) 未記入(2.9%) ○初めての利用者 次回も来館したい(94.3%) 次回は来館しない(5.7%) ○2回目以降の利用者 施設の情報を知る媒体 HP・SNS(26.3%) 知人(25.6%) その他(10.9%) 広報ぎふ(10.3%) 館内掲示物(9.6%) 情報誌(2.2%) 無回答(15.1%) ○施設の満足度 非常に良い・良い(76.0%) 普通(18.3%) あまり良くない(3.5%) 良くない(0.3%) 無回答(1.9%) ○スタッフの満足度 非常に良い・良い(79.9%) 普通(17.3%) あまり良くない(0.3%) 良くない(0.3%) 無回答(2.2%) ○来館地区 岐阜市(64.8%) 県内(12.2%) 山県市(9.9%) 本巣市(8.0%) その他(3.2%) 無回答(1.9%) ※岐阜市内訳 北部地区(48.9%) 中部地区(23.3%) 南部地区(5.0%) 未記入(22.8%) ○性別 女性(52.5%) 男性(44.9%) 無回答(2.6%) ○年齢層 70歳以上(34.6%) 30歳～49歳(29.9%) 50～69歳(20.8%) ～18歳(10.9%) 19～29歳(2.2%) 無回答(1.6%) ○職業 無職(25.3%) 会社員(23.1%) 主婦(17.3%) 学生(10.6%) その他(9.0%) 自営業(5.8%) 公務員(5.1%) 無回答(3.8%) ・施設を知った媒体で最も多いのがHP・SNS、次に知人からの口コミとなります。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、HP、エックス・イン스타그램などのSNSによる施設の情報提供を行っております。また、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6割強を占めます。施設の立地面から近隣の山県市、本巣市からも多くの方に来館いただいているため、HP・エックス・インstagram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。このため今期は、夏休み期間中に子供水泳教室を企画開催し利用者には大変喜ばれております。子供水泳教室は水曜日18時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等を市と相談し、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・苦情と対処・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】 ・畳の部屋が良い。お昼持参で来られる。和室があり最高。 ・アクアビクス教室、先生が楽しくていいです。 ・カラオケのできるところを作って欲しい。 ・脱水機があると助かります。 ・キッチンカーが、土日祝に来てほしい。回数券を○回買ったら、プレゼントがもらえるといい。 ・夏休みの延長利用が嬉しかった。(21時まで) ・ドライヤー、ロッカーの利用客のマナーが悪い。時々点検したほうが良い。 ・シャンプーやボディソープが常設してあるとありがたい。 ・服がボロボロの異性がたまにいますがどうにかできませんか。怖いです 【当施設のスタッフの対応について】 ・笑顔対応で声かけやすい。声掛けが優しい。 ・スタッフの皆様がとても感じ良く、とても気持ちがいい!! 分からなかったとき、笑顔で教えてくれた。 ・受付の方(案内の方も)の対応がすごく優しいなと思いました。 【浴場施設について】 ・浴場の外部の整備 くつろげる場所を作って欲しい。 ・湯舟をかけ流しにしてほしい。 ・バラ風呂の日は、非常にうれしい。バラ風呂・ゆず季節の風呂がとても良いと思う。 ・お湯の温度も丁度良い。きれいに清掃されていると思う。 ・浴場イベント多数、工夫を凝らしていいと思います。 ・掛湯はしない、頭・体を洗わずにお湯・サウナ室に入るなどマナー無視の老人が多い。 ・浴場内の洗面器、イスを新しくして欲しい。 【プール施設や監視員について】 ・シャワーが少し古くなってきたかも。シャワーの水圧が弱すぎる。 ・プールの休憩時間があっていい。 ・プールの水がきれい。消毒臭が小さいので良い。 ・プールの水が汚い。 ・監視員がマナーを守らない人にきちんと注意・対応してもらえて気持ちが良いです。 ・監視員のお兄さんもお姉さんも優しくお話してくれたりするのでうれしい。 ・プールの監視は、ちゃんと見てくれて、安心して子供たちだけで行かせれます。 ・シャワー室に小さな荷物の置けるカゴ? 台? があるといいな～。 ・シャワーカーテンのカビが気になる日もあるが、たいてい次にきれいになっているので、手入れが行き届いているなど。 ・友愛プールのようにロッカーを家族で使用でき男女を気にしなくて利用できる家族更衣室があるといい。 ・プールシャワー時にシャンプー等の利用を可能にしてほしい。 ・利用して楽しんでいます、暑さのため小学校のプールが利用できないためこの施設は大切で、今後もよろしくお願いします。 ・スマートウォッチを使用してスイムを可能にしてほしい。カバー付きという条件下で良いので。他の市民プールでも可能になってきています。 ・シャワー室が汚い。シャワーカーテンが汚い。トイレのにおいが臭い。 【マンガコーナーについて】 ・沢山の漫画があり自由に読めるのがとてもいい。 ・とても良い。プールからの集合時間を気にしなくていい。 ◆ご意見と回答 ○夏休み中のプールの講座、もう少しあると嬉しい。 ⇒皆さんの要望に応え、夏季期間の終わりに教室を開催しました。指導者の確保や、利用状況を勘案し前向きに検討していきます。 ○プール教室は、泳ぎのレベル分けを細かくして、開催してほしい。 ⇒子供の水泳教室は、現在、泳げない子、5m程度、小学校高学年の5m以上と細分化をして教室を開催しています。参加者は、水に顔を上げられない子から少し或いは、25m近く泳げる子と様々ですが、当施設では、少しでも水に慣れていたいただき、泳ぐことが好きになっていただき、少しでも泳げるようになっていただきたく開催しています。ご理解・ご協力・ご参加をお願いします。 ○菓子パンなどの自動販売機があるとよい。 ⇒場所及び販売数を検討し、受付にてコモパンの販売をしております。是非、ご利用ください。 ○休憩時間、危険な行為に対する指導などの時には、笛やブザーなどで知らせるようにしてほしい。 ⇒ご意見のように、危険な行為に対する指導などの時には、笛で知らせるようにして事故の無いように監視を行っております。休憩時間につきましては、ハンドマイクにてご案内させていただいております。ご理解ご協力願います。

●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 削減が図ら 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
		管理経費削減の具体的方策	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・経費の削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
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	◆安全安心な施設管理 - 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。 - 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。 - 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「感染症対策にご協力をお願いします」等の掲示継続。 - 利用のお客様のために、入口の一部を利用時間5分程度前からイスを置き利用前に開放し、雨・暑さに配慮した運営を行いました。 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開催し、利用者の方に喜んでいただきました。 - 今年度も、プラザ掛洞寄席を6月14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。 - 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11日)、ばら風呂(5月18日)、父の日プレゼント(6月15日)、どくだみ風呂(6月15日)、七夕祭り(7月1日～6日)、敬老の日プレゼント(9月15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。 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 - 夏季営業期間中に、新たにキッチンカーの誘致や、夏休み期間中の子供水泳教室の開催を実施し、集客・収支改善に向けて努力しました。 - プラザ掛洞のHPから魅力ある施設をPRできました。HPからアンケートに参加、講座の申込も直接簡単に申し込めるようになりました。待ち時間の発生などの発信を行うなど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しました。 - 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HP、エックス、インスタグラム、広報ぎふ及び各種ネットサイト並びに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 - 感染防止の換気に配慮するとともに、二酸化炭素濃度計の活用を図り、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。 - 監視業務を行う者に、救急救命講習会の受講を実施してプールの事故防止に取り組みしました。 ④地域貢献 - 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。 - 奥地区の環境美化活動、奥地区空き缶拾いに参加しました。 ⑤アンケート調査について 8月29日から9月11日まで、施設でアンケートを実施しました。 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。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	◆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。 - 利用者とのコミュニケーションがより促進するように、接遇研修を行い職員の質の向上に努めました。 ◆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。 - 夏季営業期間中に、新たにキッチンカーの導入を行い魅力ある施設運営を試みました。また、新たに夏休み期間中の子供水泳教室の開催を行い、新たな集客・収支改善の努力を行いました。
今後の取組み	- 感染対策に配慮し、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。 - 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。 - 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。 3月の体験イベントに合わせて新たなイベントを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「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。

●所管課の意見

アンケート結果より、満足度が過去の結果とほぼ同様に良好な状態で、利用者数も前年度同期比で約1.7%(986人)増となっていることから、順調に運営できていることが伺える。
上半期の講座について、夏季営業期間に子ども水泳教室を追加開催する等により、講座受講者数が前年度同期比で約11%(42人)増加したことは評価できる。
今後も施設の適切な管理運営に取り組み、利用促進を図られたい。

●指定管理者評価委員会の意見

利用者の増加に伴う利用者と施設の安全管理に引き続き努められたい。