令和8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）	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）

	R06上半期	R06下半期	R07上半期	R07下半期	R08上半期
稼働日数（単位：日）	161	150	163	151	164
温水プール	32,101	13,877	32,590	13,388	27,880
浴場	25,205	25,829	25,702	24,072	24,115
その他					
延べ合計	57,306	39,706	58,292	37,460	51,995

●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各種健康体操教室 ③季節事業 ④その他	①アクアビクス教室の開催　68回207人、子供水泳教室51回220人で開催。 ②フラダンス教室26回30人で開催。 ③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10日、バラ風呂5月17日、父の日プレゼント6月21日、どくだみ風呂6月21日、七夕祭り7月1日～7日、敬老の日プレゼント9月21日に開催。 ④無料水泳レッスンを64回375人で開催。 無料水中ウォーキング教室を5回37人で開催。 ・ギャラリー展示　写真　4月14日～ ・ギャラリー展示　岐阜本巣特別支援学校5月28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14日）、灯油地下タンク（9月14日）　、貯湯槽等設備（9月24日）、消防設備（9月11日）、建築設備（9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。 ・風呂用ろ過ポンプ修繕 ・浴槽系蒸気バルブ減圧弁取替修繕 ・ヘッダー付き蒸気バルブ漏れ修繕 ・給湯用膨張ﾀﾝｸﾎﾞｰﾙﾀｯﾌﾟ取替修繕 ・浴場入りロダウンライト取替工事 ・ジェットポンプ水漏れ修繕 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。 ・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 ・更衣室・脱衣場内の水栓水漏れ修繕・シャワーの接続不良
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。 ・普通救命講習、救急救命講習（6月21日・7月19日、9月14日）・消防訓練（9月26日） ・コンプライアンス研修（9月29日）・設備適正管理研修（9月29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13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　262名(来館者239人、HP23人)
利用者アンケートの実施結果	○本日のご利用は プール(44.3%)　浴場(32.8%)　両方(9.9%)　それ以外(0.8%)　HP・未記入(12.2%) ○利用頻度 週1回程度(30.5%)　年数回程度(23.3%)　月1回程度(16.4%)　週3～4回程度(14.9%)　毎日(7.3%)　初めて(5.3%)　未記入(2.3%) ○初めての利用者　施設を知った媒体 HP・SNS(42.9%)　知人(28.6%)　情報誌(14.3%)　広報ぎふ(7.1%)　未記入(7.1%) ○初めての利用者 次回も来館したい(71.4%)　次回は来館しない(7.1%)　未記入(21.4%) ○2回目以降の利用者　施設の情報を知る媒体 知人(36.6%)　HP・SNS(23.2%)　広報ぎふ(14.6%)　その他(10.2%)　館内掲示物(7.3%)　情報誌(4.5%)　無回答(3.7%) ○施設の満足度 非常に良い・良い(82.1%)　普通(14.5%)　あまり良くない(1.9%)　良くない(0.4%)　無回答(1.1%) ○スタッフの満足度 非常に良い・良い(84.4%)　普通(13.0%)　あまり良くない(1.1%)　良くない(0.4%)　無回答(1.1%) ○来館地区 岐阜市(62.2%)　本巣市(12.6%)　山県市(12.6%)　県内(9.2%)　その他(2.3%)　無回答(1.1%) ※岐阜市内訳　北部地区(68.7%)　中部地区(13.5%)　南部地区(5.5%)　未記入(12.3%) ○性別 男性(50.4%)　女性(46.5%)　無回答(3.1%) ○年齢層 70歳以上(37.0%)　50歳～69歳(23.3%)　30歳～49歳(21.8%)　～18歳(13.0%)　19～29歳(3.4%)　無回答(1.5%) ○職業 無職(30.5%)　主婦(17.9%)　会社員(17.6%)　学生(13.0%)　自営業(8.4%)　その他(6.9%)　公務員(3.4%)　無回答(2.3%) ・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、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本巣市・山県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。このため今期も、夏休み期間中に子供水泳教室を企画開催し利用者に大変喜ばれております。子供水泳教室は水曜日17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。今後も教室の拡充を検討して、利用の拡大を図ってまいります。 ・その他、施設の管理については市とも連携を取り、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】 ・和室の休憩室、卓球、マンガなどプールの他にもゆっくりできる場所があり好きです。 ・日曜日も21時まで営業があるといい。 ・教室が、短期の開催で、気軽に参加できるのが良いです。 ・プールだけでも続けて欲しい。マンガを閉館後どこかに移設して欲しい。 ・利用料金が手ごろですごく利用しやすいです。 ・今年度末で閉じられると聞いています。大変残念です。是非新しく室内プールを開設して欲しいです。 ・無くなってしまうのが、非常に残念です。 ・閉鎖になるのがとても残念です。止めないでください。無くさないでください。存続をお願い。 ・プール施設を、これからも末永く続けて欲しい。 【当施設のスタッフの対応について】 ・とても親切です。 ・アットホームな雰囲気で気楽に来れる対応が良いと思ってます。 ・スタッフの方が声をかけてくれてよかった。 ・説明が丁寧で安心感があります。 【浴場施設について】 ・掃除が行き届いていて気持ちいいです。 ・安くて非常にきれい。 ・ボディソープ、シャンプー、リンスがあるとありがたいです。 ・バラの風呂などとても良い。かおりもよくて気持ちよかった。 ・浴場に入る人と会話ができ良い。 ・年寄同士の会話が聞くに堪えなくもう来たくない。 ・少し熱くて、子供が浸かれないので、もう少しぬるくしていただけるとありがたいです。 ・プールの後に利用できて嬉しい。あったまる。サウナもよい。 【プール施設や監視員について】 ・スライダーの係の方が気さくでよかった。 ・温水のシャワーも出るしありがたい。 ・ウォータースライダーが楽しい。 ・監視員の手持ち扇風機はいかがかと思う。 ・滑り台もあってよく利用しています。温水で一年中天気を気にせず利用できてうれしい。 ・ロッカーやプールサイドの床がきれいだとうれしいです。 ・子供がプールの監視員のお姉さんが優しかったといっていました。休みになると行きたいと言っています。 ・プールの入り口のカーテンなどもう少しきれいなものにして欲しい。 ・プールの更衣室に脱水機が欲しいです。 【講座について】 ・楽しく参加させてもらってます。続けてください。 ・プール教室を利用しています。安くて安心して参加できるのでとても良いと思ってます。 【マンガコーナーについて】 ・本は、古いけど種類もたくさんあって楽しい。 ・たくさんあってワクワクします。 ・いろんな種類があって楽しい。 ・とても良い。なくなるのが悲しい。本当に悲しい。 ◆ご意見と回答 ○閉鎖を知りました。突然でした。回数券がたくさん余っている。返金はしないとのことで、もっと早く知らせるべきではないか。 ⇒閉館につきましては1年前となる4月1日から館内、および岐阜市広報などでお知らせしております。お手元の回数券は令和9年3月末まで利用できますので、期間内にご使用いただきますようお願いします。 ○じゃ口の水がだだもれ。 ⇒施設の設備は順次修繕しております。蛇口については社内スタッフが対応しました。よろしくお願いします。 ○シャワーのところのカーテンがカビだらけ ⇒湿気が多くなる場所では急激に発生することがあります。該当のカーテンは清掃を実施しました。皆様に快適にご使用いただけるよう、今後も注意していきます。よろしくお願いします。 ○キッチンカーが、土日祝に来てほしい。 ⇒今年度は、キッチンカーが日曜日に、3回来ていただけました。利用者の方に楽しんでいただくことが出来ました。 ○3月に閉館するのに何のためのアンケートですか。 ⇒施設が適正に管理されているか。利用に支障はないか。利用者の方のご意見を頂戴するものです。この後も予定しておりますので、ご理解ご協力をお願いします。

●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（窓口応対、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	B	B
		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				A
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	**◆安全安心な施設管理** ・施設管理においては、感染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。 **①各種イベント等の実施** ・利用者の方が安心して参加できるよう、基本的な感染対策に配慮しながら教室、イベントを開催しました。 ・今年度も、プラザ掛洞寄席を6月13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10日)、バラ風呂(5月17日)、父の日プレゼント(6月21日)、どくだみ風呂(6月21日)、七夕祭り(7月1日～7日)、敬老の日プレゼント(9月21日)、あひるプール(9月29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** ・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。またホームページからは利用者アンケート、講座申し込みを受け付け、混雑予想の発信を行うなど利用者の利便性の向上に努めました。 ・夏季営業期間中に、キッチンカーの誘致継続や、夏休み期間中の子供水泳教室を継続開催し、集客・利用者改善に向けて努力しました。 ・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継続して行いました。 **③施設安全管理について** ・温水プール・スライダー・サウナ・大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がご利用されるため、細心の注意を払い管理しております。特に子どもの予測不能な行動や、高齢者などの体調、体力を超えた利用に注意を払っております。 ・高齢者の利用が多くなってきておりますので、安全な施設管理に努め、体調が悪くなったりした場合は、早めの救急対応に努めます。 ・防犯のため、施設及び設備を適正に管理及び施錠し、安全な施設管理に努めました。 ・感染防止のため、二酸化炭素濃度計を活用し、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13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	**◆令和9年3月の閉館まで継続して新規顧客の利用促進に努められたい。** ・夏季営業期間中に、キッチンカーの誘致継続を行い魅力ある施設運営を行いました。また、夏休み期間中の子供水泳教室の継続開催を行い、新たな集客・新顧客の利用促進に努めました。 **◆閉館に向けて、利用者一人ひとりの思い出に残るようなイベントの企画に努められたい。** ・閉館に向けて、これまで支えてくださった地域の方々をはじめ、利用者の皆様へ感謝の意を込めた思い出に残るようなイベントを検討してまいります。
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。 ・プラザ掛洞感謝イベントを3月に開催して利用促進及び利用者の思い出に残る企画を行います。 ・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、継続開催し利用促進を図ります。

●所管課の意見

各種広報により教室開催情報を発信した結果、教室受講者数は前年度同期比で約5%増加した。
3月の閉館まで、引き続き安全な施設管理に努めていただきたい。
これまで利用されてきた方々のためにも、プラザ掛洞感謝イベントについては、十分な企画立案のうえで開催されることを期待する。

●指定管理者評価委員会の意見

・引き続き、利用者と施設の安全管理に引き続き努められたい。
・閉館に向けて、広報等の周知徹底に努められたい。
　また、利用者一人ひとりの思い出に残るようなイベントの企画に努められたい。