

施設名 福井市東山健康運動公園

所在地	福井市寮町50-5
所管所属	建設部公園課

1 指定管理者の概要

名称	公益財団法人 福井市ふれあい公社	代表者	西行 茂
所在地	福井市日之出4丁目3-12		

2 指定管理期間

平成28年4月1日～令和3年3月31日 (第3期目)

3 施設の利用等の状況

	(H17年度) 導入前年度 上半期	第1期目	第2期目	第3期目			
		H18～22年 (平均)	H23～27年 (平均)	H28年度 (11年目)	H29年度 (12年目)	H30年度 (13年目)	R元年度 (14年目)
利用者数 (人)	82,796	121,587	137,394	146,017	139,215	139,990	129,203
前年度比 (人)				3,129	▲6,802	775	▲10,787
前年度比 (%)				2.2	▲4.7	0.6	▲7.7
利用料金 (千円)		49,657	56,894	59,421	57,452	58,526	54,980
前年度比 (千円)				937	▲1,969	1,074	▲3,546
前年度比 (±%)				1.6	▲3.3	1.9	▲6.1

4 指定管理料の状況

第3期目	H28年度 導入11年目	H29年度 導入12年目	H30年度 導入13年目	R元年度 導入14年目	R2年度 導入15年目
指定管理料	154,376千円	154,385千円	154,385千円	155,815千円	157,244千円

【参考】

第1期目	H18年度 導入1年目	H19年度 導入2年目	H20年度 導入3年目	H21年度 導入4年目	H22年度 導入5年目
指定管理料	163,400千円	163,400千円	163,400千円	163,400千円	163,400千円
第2期目	H23年度 導入6年目	H24年度 導入7年目	H25年度 導入8年目	H26年度 導入9年目	H27年度 導入10年目
指定管理料	158,292千円	157,879千円	157,467千円	161,543千円	161,119千円

5 要求基準と達成状況 (進捗状況)

要求基準	達成状況
利用者数 138,000人	令和元年度 年間利用者数 129,203人 要求基準比 7.7%の減
健康づくりの情報を市民に周知し、意識啓発する事業を行う	<ul style="list-style-type: none"> 生活習慣病予防講座、健康維持・増進講座、介護予防講座、生きがいきづくり講座、プールレッスンなどを開催 (52講座、1,579回、36,281人) 健康づくりの情報を発信するため、ホームページの活用や館内に掲示板を設置している。

6 利用者から寄せられた苦情・意見等及びその対応状況

○施設について

内容：①ロッカー室からクアハウスまでの距離が長い、②シャワーの湯量が少なく、水温も低い、③クアハウスの浴槽が汚い

対応：①②については、いずれも建物の構造上の問題であるため、今後、福井市と協議を図りたい旨を伝えた。③については、現在、1時間毎に巡回清掃を実施しているが、より細心の注意を払い、一層の清潔な環境の維持に努めることを回答した。

○営業時間について

内容：日曜祝日の営業時間はなぜ18時までなのか、10連休中の営業はどうなっていたのか。

対応：施設の老朽化が進む中で、設備の維持管理と安全確保の観点から、平成28年度より営業時間を18時までとしていること、また、10連休中はすべて祭日となるため、18時までの営業を行ったことを回答した。

○定期券について

内容：6か月定期は販売できないのか。

対応：現在、高齢者の利用が多いが、不利益を被らないよう短期の定期（1・2か月）を発行していることを回答した。今後、入館者の傾向を見ながら検討したい。

○プールのコースロープについて

内容：プールのコースロープに付着している緑色の汚れを除去して欲しい。

対応：臨時休館中にコースロープをすべてプールサイドに引き上げ、職員にて清掃作業を実施した。

○クアハウスの更衣室について

内容：夏季の猛暑が連日続く中、更衣室が暑い。

対応：扇風機を設置した。また、熱中症対策のための館内放送及び張り紙をして注意喚起を行った。

○プールの利用について

内容：泳者専用コースの利用について監視員から注意を受けたが納得できない。

対応：メールや電話にて何度もプールの利用方法について説明し、理解を求めた。

職員間で事案を共有し、親切・丁寧な対応するように心がけ、利用者に対しては、コースの使用について掲示した。

○無料講座について

内容：フリーレッスンのバレトンは希望者が多いため受講できない。

対応：バレトンのレッスン会場を観覧席に変更、受講定員を増やして実施した。

○ロッカールームについて

内容：ロッカールームの下段ロッカーが突然、施錠されたため使用できない。

対応：運営管理上変更するときは、周知期間を設け、利用者の理解を得られてから変更するように徹底した。現在は、受付にて下段ロッカーを必要に応じて利用できることを掲示した。

7 利用促進等に向けた取組みの実施状況

計 画	実 施 状 況
利用促進を図る <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者向けの講座の充実 ・健康づくりに関する情報の発信 ・教育機関との連携による見学等の受け入れを増やす 	<ul style="list-style-type: none"> ・委託講師による講座のほか、職員（有資格者）による健康体操等の教室を館内外で開催した（7教室、延べ110回、1,974人）。 ・50mプールを市内外の競技団体や障害者団体の練習の場として提供した（4団体ほか、延べ178回、2,619人）。 ・館内の情報提供コーナー、ホームページ、市政広報などの媒体を活用して、自主事業などの施設の情報発信に努めた。 ・館外での教室において、リーフレットの配布及び施設の利用案内等の広報活動を行った。 ・近隣の保育園・小中学校を対象とした各種体験学習を受け入れた（6箇所、延べ17回、631人）。
利用者へのサービス向上 <ul style="list-style-type: none"> ・おもてなしの心で親身な接客 ・安全と安心を確保し、信頼と責任のある施設運営 ・衛生的で快適な環境づくり ・わかりやすい施設案内 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が利用者に対し、明るい挨拶、積極的なコミュニケーション等を心がけ、特に高齢者に対しては不自由が生じないための対応を行っている。 ・ふれあい公社独自の接遇に関する研修を全職員が受講し、利用者への接客能力を高めた。 ・更衣室及び脱衣所の利用者に対し、放送や張り紙で、

計 画	実 施 状 況
・ 変わり風呂の実施	施設利用上の注意事項等を促している。 ・ 毎日の巡回及び清掃により館内外の衛生的で快適な環境づくりに努めている。 ・ 受付に館内の写真入り見取り図を設置している。 ・ エレベーター内外操作盤に点字表示を行っている。 ・ 毎月 8 日、18 日を変わり風呂の日とした。
利用者の声を管理運営に活用 ・ お客様アンケートの実施 ・ 苦情対応の迅速化 ・ 意見箱の設置	・ 11 月から 12 月にかけて、施設全体および講座に関するアンケートを実施し、延べ 906 人から回答があった。 ・ 寄せられた苦情に対して職員間で共有し、内容によっては市及び関係各所と協議し、迅速かつ適切な対応を行った。 ・ 利用者からのご意見及び要望に対し、可能なかぎりの対応を行い、問題点の分析および解消に努めた。
安全・快適な施設づくり ・ 安全・快適な利用に向けた施設の維持管理 ・ クリーンセンターとの連携 ・ 有害鳥獣パトロールの実施	・ 施設内の設備等を日常及び定期的な点検を行い、迅速かつ適正な対応を行っている。 ・ 適宜、公園課との協議により修繕等を行い、安心して利用できるように努めている。 ・ 保守点検、ボイラー運転に伴うバルブ操作時には、異常事態が起こらないようにクリーンセンター及び業者との連絡を密に行い確実に作業を行っている。 ・ 屋外パトロールに加え、害獣避けとして屋外スピーカーで有線放送を流している。 ・ クマ、イノシシなどの目撃情報に対しては、館内の張り紙や放送で利用者に周知した。 ・ 全職員、害獣対策についての事例マニュアルを回覧し事務所内にも掲示して知識の習得を図っている。
職員の育成・研修 ・ 職員研修等による職員の資質の向上	・ 管理運営するために必要な講習会等に職員が積極的に参加し、資質の向上に努めている。
経費縮減の取組 ・ 低コスト高サービスの施設づくり	・ 照明を一部分 LED に取り替えて節電に努めた。 ・ 水風呂の給水を調整することにより水道料削減ができた。

8 施設、設備の維持管理の状況

項 目	実施状況及び確認方法
保守点検、運転、監視業務	事業計画に沿って実施されている（月次報告及び現地確認）
清掃業務	事業計画に沿って実施されている（月次報告及び現地確認）
保安警備業務	事業計画に沿って実施されている（月次報告及び現地確認）
備品管理	事業計画に沿って実施されている（月次報告及び現地確認）
小規模修繕	事業計画に沿って実施されている（月次報告及び現地確認）

9 指定管理者のコメント

今年度の利用状況は、利用者数が 129,203 人、前年度 139,990 人に対し 10,787 人（7.7%）減、収入額が 54,980,153 円、前年度 58,526,289 円に対し 3,546,136 円（6.1%）減で、共に前年を下回り、年間要求基準である 138,000 人を達成することができなかった。大きな要因は、新型コロナウイルス感染拡大防止による措置として、3月5日からの講座中止、3月11日からの臨時休館を実施したことなどがあるが、夏の酷暑により利用者が遠のいたことも一因である。

健康増進施設として、市民の健康に関する関心を高め、市民の生きがいや健康づくりに寄与するため

5 2 講座を実施したほか、介護予防講座事業として、自治会型デイホームへの出前講座を積極的に展開した。

また、健康運動指導士（職員）の指導によるステップ講座等を4講座開催し、健康相談を含めた館内外自主事業参加者は36,767人で、体力がついたなどの声が寄せられた。

さらに、地元岡保地区への協力事業として、老人会での運動指導や自治会型デイホームへの協力のほか、初の試みとして、搬入搬出等職員が協力し、東山観光協会（岡保地区）による写真展を館内ラウンジで開催し好評であった。

設備については雨漏りが多発したが、職員で屋上排水桝の清掃（落葉、枯れ葉の除去）をこまめに行ったことにより、屋上に雨水がたまらなくなり、大雨時にも雨漏りの発生がおさえられた。必要な修繕は本課と協議しながら迅速な対応を心がけるとともに、雨漏りなどの初期修繕は出来る限り職員で行い、経費削減に努めた。

安全・衛生対策では、プールの残留塩素濃度の測定や施設内の巡回を定期的実施し、日誌の記録・回覧を行い、更に月例ミーティングを行うことで職員間の情報共有を図った。

令和2年度も、安全安心を第一におもてなしの心を忘れずに、施設の安全確保や長寿命化のための点検、さらに健康増進施設の特性を生かしながらより利用しやすい施設づくりに取り組み、次期指定管理者を目指していきたい。

10 所管所属の所見

事業計画で示されている基本方針に従って管理運営に取り組んでいる。

新型コロナウイルス感染症の影響もあり、利用者数については要求水準に達しなかったが、感染症拡大防止においては、国、県、市の動向を踏まえつつ、指定管理者との連携により、随時、適切な対応を行った。

また、特にアンケート結果や苦情内容を真摯に受け止め、研究を重ねた上で、それを自主事業等へ反映させていることや、近年増加している高齢の利用者に対しての気配りなどにより、よい結果をもたらしていると思われる。

もう一つの要求基準である「健康づくりの情報を市民に周知し、意識啓発する事業の実施」については、公民館等へ職員が出向いて健康づくりについての啓発を行ったり、小中学生の社会科見学を受入れて施設内を案内し資源循環型施設の説明を行うなど、積極的な活動を行っていることに加え、掲示板にとどまらず多様な手段を利用し情報発信及び啓発を実施している。

施設の運営・管理については、施設の老朽化が進んでいる中で、適切に人員を配置し、職員自らも小規模修繕を行うなど適切な対応を行っている。

しかし、施設設備の経年劣化はすすんでおり、大規模修繕工事も視野に入れて、今後の方針を決めなくてはならない時期にきていると思われる。

今後は指定管理者と連絡を密にし、安全安心な施設運営を堅持していきたい。

11 指定管理者、施設所管所属の評価

評価項目	視点	評価		方法	採点理由
		指定管理者	所管所属		
(1) 管理運営					
(ア) 維持管理業務	保守管理 ・清掃、法令点検の確実な実施	5	5	・点検名、実施回数等のリストの確認 ・関係書類の確認等	7月8日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	保安業務 ・保安警備の実施状況	5	5	・機械警備についての確認 ・職員による巡回警備の確認等	7月8日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	備品管理 ・適正な備品管理、台帳の整理 ・市の備品と指定管理者の備品の区分け	3	3	・現地調査で台帳と照合等	7月8日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
(イ) 運営業務	利用時間や休館日の設定状況 ・条例に基づいた営業内容か	5	5	・業務日報等の確認等	7月8日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	受付・承認・利用料金の収受と管理 ・一連の事務の適正な実施	5	5	・関係書類や現地調査により確認等	7月8日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
(ウ) 報告業務	事業報告書や収支計画書等の提出状況 ・適正な時期、内容での提出	5	5	・関係書類の確認等	7月8日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
(2) サービスの内容					
(ア) 利用促進の取組	PR活動の推進 ・市政広報やマスメディアの活用 ・ターゲットを絞ったPR	3	3	・関係書類の確認等	
	他施設や地域との連携 ・地域住民との交流 ・地域性を活かしたイベントの開催	4	4	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	
(イ) サービス向上の取組み	利用者アンケートの活用 ・アンケートの積極的な実施 ・利用者の声の施設運営への反映	3	4	・関係書類の確認等	
	自主事業の実施状況 ・自主事業の積極的な実施 ・新規プログラムの開拓	5	5	・事業報告書の確認等	
(ウ) 要求基準の達成状況	あらかじめ設定した数値目標の達成度 ・利用者の増減等	4	4	・事業報告書の確認等	
(エ) 応募時の提案事項の実施状況	提案事項の実施状況 ・提案事項の確実な実施	5	5	・事業報告書の確認等	
(3) 安定性					
(ア) 管理運営体制	職員の配置状況 ・正職員とアルバイトの配置バランス ・有資格者の配置バランス ・有資格者の適切な配置	4	4	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	
	労働関係法令の遵守 ・適正な労働条件、環境 ・休日の適正な付与	4	4	・関係書類の確認等 ・業務日報等の確認等	
	職員の資質向上の取組み ・定期的な研修の実施	4	3	・関係書類の確認等	
(イ) 法令等の遵守 個人情報の管理状況	・法令等に沿った管理運営 ・個人情報に関する研修の実施 ・マニュアルの有無	4	4	・関係書類の確認等 ・マニュアルの確認等	
(ウ) 安全・衛生対策	・安全・衛生面への配慮 ・事故防止対策の有無 ・AEDの適正な管理 ・食中毒防止のための対策	5	5	・現地調査で施設の確認 ・職員へのヒアリング等	
(エ) 危機管理対策・緊急時対策	・緊急時(災害等)の対応ができる体制の整備 ・マニュアルの有無	5	5	・関係書類の確認等 ・マニュアルの確認等	
(4) 収支状況					
(ア) 経理処理状況	・一つの口座での会計 ・適正な内部監査体制	4	4	・会計帳簿と金融機関口座の照合 ・監査結果の確認等	
(イ) 経費削減の取組状況	・光熱水費の削減 ・再委託費の適正な水準	4	4	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	
	合計	86	86		
	割合(合計/100点満点)	86%	86%		