

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

令和3年4月1日～令和8年3月31日（第4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)	R2年度 (15年目)
利用者数 (人)	82,796	121,587	137,394	146,017	139,215	139,990	129,203	71,746
前年度比 (人)				3,129	▲6,802	775	▲10,787	▲57,457
前年度比 (%)				2.2	▲4.7	0.6	▲7.7	▲44.5
利用料金 (千円)		49,657	56,894	59,421	57,452	58,526	54,980	31,442
前年度比 (千円)				937	▲1,969	1,074	▲3,546	▲23,538
前年度比 (±%)				1.6	▲3.3	1.9	▲6.1	▲42.8

4 指定管理料の状況

第4期目	R3年度 導入16年目	R4年度 導入17年目	R5年度 導入18年目	R6年度 導入19年目	R7年度 導入20年目
指定管理料	154,428千円	154,428千円	154,428千円	154,428千円	154,428千円

【参考】

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
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

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2年度 年間利用者数 71,746人 要求基準比 48.0%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、生きがいつくり講座、プールレッスンなどを開催（54講座、1,294回、19,911人） 健康づくりの情報を発信するため、ホームページ、QRコード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

○ 新型コロナウイルス感染防止対策について

内容：入館人数の制限を解除して欲しい。また、サウナ等の使用制限解除をして欲しい。クアハウスが密になっている。

対応：制限内容については、3密等を防ぐ対策として、制限の理由を説明した。制限内容を見直した場合は、速やかに掲示や口頭での説明を行い、理解を得た。

内容：新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に対してマナーの悪い利用者を注意して欲しい。

対応：都度、利用者には密にならないように注意、説明した。特にプールフリーコースで、話しながらウォーキングしている利用者には、感染症対策（密にならない、話しながら歩かない等）の放送を1日4回程度実施して、注意喚起し、快適に利用できるように努めた。

内容：健康チェック表を記入するときに密になる。

対応：記入場所の増設を行って改善策を講じ、安心感に繋がった。

内容：サウナを開放していない、開放しないのに料金の割引を行わないことに納得できない。

対応：現在の感染状況ではサウナ開放は行わないこと、また、サウナ単独の施設ではないので割引は行わないこと、開放については状況を見て判断していくことの説明を行い、理解を得た。

○ 施設について

内容：和式トイレに手すりを設置して欲しい。

対応：トイレ手すりについては、現在手すりが設置してある箇所に掲示を行って、表示が分かり易いように改善した。

内容：プール・トレーニング以外で楽しめるゲーム機等を設置して欲しい。

対応：運動施設であるため、ゲーム機を設置する予定はないことを説明し理解を得た。

○ プールのコースロープについて

内容：コースロープが汚れている。

対応：汚れて見えるのは藻の発生とコースロープの劣化であり、日々の点検で状態を確認して、気持ちよく利用してもらえるように努めた。定期的にコースロープの新規入替を実施しているが、10月の臨時休館期間には、引上げて薬剤等で清掃を実施し、原状回復できた。

○ 講座について

内容：東山健康運動公園職員指導によるレッスンを定期レッスンとして継続して欲しい。

対応：好評につき、定期レッスンとして10月以降も継続して開催することにし、掲示等で周知を行い利用者増に繋がった。

内容：木曜午前中の有料講座（ストレッチ&水中ウォーキング）の講師が来ず、開催が危ぶまれた（9月）。また、講師から講座の連絡が不十分であるとの意見があった。

対応：講師不在の時間は職員で運動を行い、講師到着後にプール運動を実施した。その後（10月）に講座連絡業務について協議を行い、再発防止を図った。

○ 定期券について

内容：4月からの利用定期券の改正について、説明してほしい等の意見が寄せられた。

対応：職員間で対応の打合せを行い、丁寧な説明を行って、利用者の理解を得ることが出来た。

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"> 利用者の関心の高い各種講座の企画と内容の充実を図る。 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、1,176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（5団体ほか、延べ62回、752人）。 館内の情報提供コーナー、ホームページ、広報ふくい

計 画	実 施 状 況
	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・近隣のこども園・小学校を対象とした各種体験学習を受け入れた（2箇所、延べ3回、123人）。
<p>利用者へのサービス向上</p> <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客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、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。
<p>利用者の声を管理運営に活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・11月から2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724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。
<p>安全・快適な施設づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
<p>職員の育成・研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員研修等による職員の資質の向上 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
<p>経費縮減の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・低コスト高サービスの施設づくり 	<ul style="list-style-type: none"> ・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71,746人、前年度129,203人に対し57,457人減（44.5%減）、収入額が31,442,083円、前年度54,980,153円に対し23,538,070円減（42.8%減）で、共に前年度を下回り、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。

新型コロナウイルス感染症拡大防止として、市からの要請に応じて、5月31日まで臨時休館を行った。また、大雪のため1月10日から13日までの4日間臨時休館を行った。

4～5月の休館に伴う講座料や定期券の払戻しや、1月の講座実施日の振替変更については、利用者に細心の配慮を持って丁寧な対応を行った。また、休館の周知については、ホームページ掲載や入口・駐車場での掲示等を行い、問い合わせにも分かりやすく、親切な説明に心がけた。

4～5月の休館期間中は、トレーニング機器の清掃・調整やプールコースロープの薬剤での清掃、ロッカー等の塗装、壁紙等が傷んでいる箇所や機械室内の点検・修繕、備品の整頓・廃棄等を行い、1月の休館中には、業者委託による大型車両による除雪や職員除雪を行い、安全・安心の確保やサービスの向上につながるよう努めた。

開館後は、自粛生活の中で運動を再開する利用者が安全に利用できるように、都度定員の見直し等の対策を講じて講座を再開し、健康づくりに取り組んだ。今年度は小中学校の夏季休業期間が短縮されたため、7月23日から26日までの4日間の連休にスライダークリーンを増やし、8月は1日から16日までの計20日間を運行した。監視体制は公社職員の動員によって強化し、安全な運行を行い、家族連れの利用増加につながった。

イベントについては、芝ヨガイベントは感染状況により開催できなかったが、2月の新春イベントの参加は47人で各100分の筋トレとヨガの2レッスンを実施、健康フェアは延359人で健康相談や体力測定、骨密度測定、講演会、水中運動などを実施し好評だった。

近隣地区への協力として、自治会型デイホームへの職員（健康運動指導士）による出前講座を実施、また、昨年に引き続き岡保地区への協力事業として、東山観光協会による写真展「歩いて東山」を館内ラウンジにて開催した。また、岡保地区の老人クラブ連合会の研修会に職員を派遣し、体操指導を実施して協力を行った。

老朽化している設備面においては、点検チェックリストを活用し、今後も点検を強化して不具合箇所を早期発見し、福井市と協議しながら保全に取り組んでいく。

来年度の指定運動療法の新規事業を円滑かつ適正に実施するため、健康管理センターや福井市の医師会、提携医療機関と協議を行い、職員間でのミーティングでは内容の情報共有を行った。指定運動療法の利用促進のために、効果的な周知方法等の計画を立て実施していくとともに、健康増進施設として健康づくり及び生きがいづくりの促進事業を強化して講座等を開催し、健康づくりの拠点となり、利用者サービスを重視した良心的な管理運営に努めていく。

10 所管所属の所見

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止を図る為、本市と指定管理者とで協議し、臨時休館や入場制限、クアハウス等施設の利用制限など様々な対策を行った。

管理者側においても、講座等プログラムの変更や運動機器の配置の工夫など、感染拡大を防止するため、自発的に対策を行っていた。その結果、未だ本施設からの感染者が確認されていないということは、管理者の努力と創意工夫の賜物であると考えられる。

また、管理者は、十分な感染症防止対策を講じた上で、新規講座の実施や、施設職員自ら講師となった講座を実施したほか、デイホームへ職員を派遣するなど、市民への「健康づくり」に係る意識啓発に努めるとともに、利用者からの意見や苦情を収集し、市民が利用し易い施設となるよう日々努力を行っている。

講座等の開催情報の発信として、ホームページは元より、リーフレットやチラシを量販店や道の駅な

どに設置しており、より多くの方々に周知できるよう努めている。

施設職員においては、接客に必要な研修の受講や、施設設備等の点検を毎日行い、軽微な修繕については職員で対応するなど、様々な点で職員の資質向上及び意識改革を図っている。このように施設全体が一丸となって市民の健康向上と意識啓発に努めている点は評価できる。一方で、コロナ禍においては、利用者の意見も多様化していることから、これらに対応できるよう、更なる接遇等のサービス向上に期待したい。

今後の課題については、まず第一に、施設の老朽化が上げられる。職員では対応できない機器等の損傷も多発していることから、管理者と市は緊密な連携体制の構築と適切な人員配置を行うとともに、双方で施設管理に係る知識の向上に努めていく必要がある。

第二に、これまで以上に利用者ファーストとなる為には何をなすべきかということである。

管理者は令和3年6月17日に指定運動療法施設の認定を受けたところである。この認定は近隣の類似施設が既に受けている状況である。また、利用者が運動療法を受けるためには、医療機関から運動処方箋の交付を受けることが要件となっている。以上を踏まえると、東山健康運動公園では、トレーニングルームや50mプールを活用して運動療法を行いたい利用者の受け皿となれるよう、関係機関や医療機関等に対して、効果的に周知や連携を行う必要がある。

また管理者は、令和3年度の1カ月定期券料金値上げや2カ月定期券廃止についても、利用者の理解が十分に得られるよう、丁寧な説明が求められる。

最後に、新型コロナウイルス対策である。今後も引き続き新型コロナウイルス感染対策が長期化する中、感染を防止しながら市民の健康増進を図っていけるよう創意工夫が求められている。具体的には、類似施設等の情報収集に努め、利用を中止しているサウナ・水風呂・ジャグジーバス等の施設においては、県民行動指針やコロナ対策に関する各種ガイドラインに基づき、利用再開の判断を行うなどの適切な対応が必要である。

以上のように、コロナ禍において、管理者の努力の成果が発揮されているとともに、課題等もあることから、今後も感染状況を見極めながら市民の健康増進を図っていけるよう、創意工夫して運営してほしい。

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	6月29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	6月29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	4	4	・現地調査で台帳と照合等	6月29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	6月29日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	受付・承認・利用料金の收受と管理 ・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	6月29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	6月29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	コロナ対策を講じた上で、 デイホームへ職員を派遣した。
(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	3	・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	コロナ対策等を講じた上で、 適切に講座を行った。

(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	3	3	・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	提案事項が確実に実施された。
(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	関係書類等の確認。
	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	関係法令の遵守が確認できた。
	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	法令等の遵守状況を確認。
(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	関係書類の確認。 感染症対策実施状況確認。
(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	マニュアル等の確認。
(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	関係書類の確認。
(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	5	5	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	関係書類の確認。
	合計	87	86		
	割合(合計/100 点満点)	87%	86%		