

令和4年度PFI事業モニタリング結果

施設名	資源化センター余熱利用施設（りすば豊橋）
所在地	〒441-3201 愛知県豊橋市東七根町字宝地道10
特別目的会社	株式会社エコーとよはし
事業期間	平成19年10月1日～令和4年9月30日
担当課（連絡先）	健康増進課（39-9133）
令和3年度サービス購入費（決算）	217,111千円
令和4年度サービス購入費（決算見込）	111,055千円

項目	内容		結果		
	業務内容	要求水準項目			
運営業務	利用受付業務	円滑な施設の利用を図る	年間151日	151日	
			受付対応	適合	
			使用料の徴収・収納	適合	
			利用調整（混雑時、不適切使用の処置）	適合	
	健康づくり支援業務	利用者の健康づくり支援	プール施設における指導員の配置、利用者へのアドバイス	適合	
			アスレチックジムにおける指導員の配置、運動メニューの提示、機器等の使用について、利用者へアドバイス	適合	
	安全・衛生監視業務	安全	プール	保護救護の訓練を受けた監視員配置、監視	適合
			トレーニングジム	初回利用者への機器の使用、利用説明、状況把握	適合
			駐車場	混雑時の誘導員配置(※1)	適合
		衛生	プール	愛知県プール条例に基づく衛生面の監視、通報、報告(※2)	適合
浴場			公衆浴場法等に基づく衛生面の監視、通報、報告(※3)	適合	
全般			巡回監視、急病・けが人対応、災害発生時の緊急対策	適合	
物品販売業務	売店における販売	営業時間中の業務実施	適合		
維持管理業務	建築物保守管理業務	建築物の維持管理計画に沿った点検、保守、修繕等	<ul style="list-style-type: none"> ・調査、診断及び判定、迅速な修繕等により要求水準を満たす性能及び機能を維持すること。 ・運営業務に支障をきたさない業務の遂行 ■建物外部・内部 ■雨樋・雨水排水 ■エレベーター ■自動扉 	適合	
	建築設備保守管理業務	施設に設置した設備等の維持管理計画に基づいた運転、監視、点検、劣化等への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・運転、監視 ・法定点検 ・定期点検 ・劣化等への対応 ■電気設備 ■機械設備 ■空気調和設備 ■給排水衛生設備 ■防災設備 	適合	
	備品等保守管理業務	施設に設置した備品等について点検、保守、修繕等	<ul style="list-style-type: none"> ・施設運営に支障をきたさない管理・修繕 ・備品台帳の整備 	適合	
	屋外施設保守管理業務	屋外施設の維持管理計画に基づいた運転、監視、点検、保守、修繕	<ul style="list-style-type: none"> ・調査、診断及び判定、迅速な修繕等要求水準を満たす性能及び機能の維持 ・運営業務に支障をきたさない業務の遂行 	適合	

項目	内容		結果	
	業務内容	要求水準項目		
環境衛生管理業務	一般施設環境衛生管理業務	ビル管理法の建築環境衛生基準に従った業務の実施	適合	
	プール施設環境衛生管理業務 (※2)	愛知県プール条例に基づく施設等の環境衛生管理の実施	適合	
	温浴施設環境衛生管理業務 (※3)	公衆浴場法等の関係法令に基づく環境衛生管理及び測定業務の実施	適合	
	井水管理業務	県条例に基づく揚水量の適正化、ビル管理法に準拠した井水の適正管理	適合	
清掃業務	屋内清掃業務	建物内外、家具、備品等の清掃	日常清掃	適合
		定期清掃	適合	
		特別清掃	適合	
	屋外清掃業務	駐車場、駐輪場等の清掃	日常清掃	適合
			特別清掃	
	受水槽・浄化槽清掃業務	水道法等に基づく、清掃、点検、検査	受水槽清掃	適合
			貯湯槽清掃	適合
			井水槽清掃	適合
			雨水貯留槽清掃	適合
			浄化槽清掃	適合
害虫駆除業務	ビル管理法に基づく、ゴキブリ、ダニ等の駆除	適合		
植栽維持管理業務	敷地内の植栽の保護、育成、剪定等	除草 剪定・刈り込み等 施肥、灌水、病害虫の防除 その他、補強養生等	適合	
警備業務	開館時間内外の本施設の警備	・警備計画の策定 ・関係法令及び関係官公庁の指示遵守 ■機械警備 ■出入館管理 ■駐車場誘導 (※1)	適合	
修繕業務	所定の要求性能の維持	事業年度ごとの修繕計画に基づく修繕	適合	

施設利用状況に関する事項	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。	利用者の決定は基準により適正に行われている。						
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数等についてはどうなっているか。(利用状況を数値化して令和3・4年度を比較)		令和3年度 (4~9月)	令和4年度 (4~9月)	比較			
			開館日数	145日	151日	6日			
			a. プール	28,285人	34,867人	6,582人			
			b. トレーニングルーム	11,909人	14,436人	2,527人			
			c. 浴場	23,270人	23,546人	276人			
			d. 無料開放スペース	316人	624人	308人			
	e. 合計	63,652人	73,473人	9,821人					
	※令和4年10月~指定管理者制度 【要因分析】 令和4年度は、事業契約最終年度で4月から9月(半年)までの期間となり開館日数は半分の期間となったが、コロナの制約緩和により利用者は増加傾向となった。								
	サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。	<ul style="list-style-type: none"> 受付まわりの装飾を工夫し季節感を演出する取り組みの継続 施設内の掲示物や施設ホームページによる健康情報の発信 						
利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査(アンケート)等を実施し、業務改善を実施しているか。(指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく)		悪	普			良	無回答	平均
		1	2	3	4	5			
利用しやすさ		1	2	5	4	6	3	3.667	
		4.8%	9.5%	23.8%	19.0%	28.6%	14.3%		
プールの水質		0	4	5	1	8	3	3.722	
		0.0%	19.0%	23.8%	4.8%	38.1%	14.3%		
浴場の水質		0	1	2	4	7	7	4.214	
		0.0%	4.8%	9.5%	19.0%	33.3%	33.3%		
スタッフの対応・監視態度		2	0	6	5	5	3	3.611	
		9.5%	0.0%	28.6%	23.8%	23.8%	14.3%		
施設の清潔さ		2	3	3	3	7	3	3.556	
		9.5%	14.3%	14.3%	14.3%	33.3%	14.3%		
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応					
		遊泳コースで歩いている子供がいる。注意して。		お見かけした場合、状況に応じて対応いたしております。					
		サウナでマスクなしで会話している。また、座ってはいけないところに座っている。注意して。		サウナ内でのお客様同士の会話はご遠慮頂き、決められた場所にお座りいただくように注意書きがしておりますが、注意書きの掲示箇所を追加しております。また、巡回の際にお声がけするようにしております。サウナ室内の会話が目に余るようであれば、お客様の安全確保のため、サウナの中止も検討する旨の掲示を新たに追加し、お客様のご協力をお願いしております。					
		雰囲気もとても良く、利用しやすく気持ちが良い。これからも来ます。		お客様に喜ばれ励みになります。					
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	適切かつ迅速に対応している。							
PFI事業を営む特別目的会社の自己評価	今年度も新型コロナウイルス感染症への対策を最重要課題とするとともに、利用者が安全・快適に利用していただけるよう施設運営を行い一定の評価を頂いていると考えております。また、事業運営においても、事業契約書及び要求水準書等に基づき、問題なく運営してまいりました。維持管理面では、室内温度設定の見直し等、節電意識を持ち省エネルギー対策を推進しましたが想定以上の燃料費の高騰により厳しい状況となりました。今年度においても予防保全等、経年劣化に伴う維持管理上の課題へ対策をとり、また継続した利用者サービスの向上を目指し、改善点の把握・対応を行ってまいりました。今年度で事業契約が満了となりますが、大きな事故もなく引継ぎを行う事が出来ました。長期間に渡りありがとうございました。								
総合評価	<ul style="list-style-type: none"> 運営、維持管理は、要求水準や事業規約書等に基づき適切に行われている。 利用者数については、新型コロナウイルス感染症の規制緩和に伴い、令和3年度上半期と比較して増加した。特にプールの利用者数について増加傾向が見られたが、利用者へのアンケートでは令和3年度よりも満足度が高い結果(令和3年度3.545⇒令和4年度3.722)が得られた。このことから、コロナ禍においても継続的な利用者サービスの向上に取り組んでいると評価できる。 								