

平成30年度PFI事業モニタリング結果

施設名	豊橋市資源化センター余熱利用施設
所在地	〒441-3201 豊橋市東七根町字宝地道10番地
特別目的会社	株式会社エコールとよはし
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)
平成29年度サービス購入費(決算)	212,899千円
平成30年度サービス購入費(決算見込)	215,135千円

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296日	適合	
			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	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	
	温浴施設衛生管理業務	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	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	前年度と比較した利用者数・施設稼働率についてはどうなっているか。(利用状況を数値化して平成29・30年度を比較)	開館日数	平成29年度	平成30年度	比較				
			296日	296日	0日				
		利用者数							
		a. プール	65,705人	66,228人	523人				
		b. トレーニングルーム	50,566人	49,007人	▲1,559人				
		c. 浴場	91,717人	78,769人	▲12,948人				
		d. 無料開放スペース	2,519人	1,826人	▲693人				
e. 合計	210,507人	195,830人	▲14,677人						
【要因分析】 利用者数減の主要因としては6月からの浴場大人利用料金の改定により対象の大人利用者数が減少した事があげられる。またトレーニング利用者数も夏季の酷暑の影響から減少し、秋口以降も回復する事はできなかった。プール利用者については前年並みとなった。									
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 ・外部評価を得るため、第三者モニタリングを実施 ・夏休み期間、幼児・小学生を対象としたプールでのイベント実施 ・お正月の抽選会や、ハロウィン、クリスマス等の季節イベントの実施 							
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。		悪 普 良					無回答	平均
			1	2	3	4	5		
		利用しやすさ	1	5	38	21	31	35	3.792
			0.8%	3.8%	29.0%	16.0%	23.7%	26.7%	
		プールの水質	1	5	27	13	24	61	3.771
			0.8%	3.8%	20.6%	9.9%	18.3%	46.6%	
		浴場の水質	2	4	19	18	17	71	3.733
	1.5%	3.1%	14.5%	13.7%	13.0%	54.2%			
スタッフの対応・監視態度	4	5	28	18	37	39	3.859		
	3.1%	3.8%	21.4%	13.7%	28.2%	29.8%			
施設の清潔さ	5	10	25	23	27	41	3.633		
	3.8%	7.6%	19.1%	17.6%	20.6%	31.3%			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応					
		浴場、サウナ利用者のマナーが悪く、場所取りや大声で話すので注意してほしい		巡回の強化を図ると共に①以前からあった「注意喚起POP」の内容の見直し②マナー向上を呼びかける館内放送を実施					
		浴場のイス・洗面器の清掃が不十分		担当した清掃スタッフに確認し、清掃が不十分だった事が確認できたため、スタッフの配置転換等の対応をし再発防止に努めた					
		多目的更衣室のタオル置き場を増やしてほしい		タオル置き場として、棚を追加設置した					
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	<p>事業契約書、要求水準書等に基づき、問題なく事業を実施した。運営面では、掲示物等での健康情報の提供や夏休中の幼児・小学生を対象としたプールでのイベント及びハロウィン・クリスマス等の季節イベントを通じて、市民の皆様に気軽に楽しく利用できることに務めた。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た。また、経年劣化に伴い、トレッドミル、バイク等の主要トレーニング機器の入替をした。今後、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向上を目指し、改善点の把握・対応を行っている。今年度はプール利用者数は前年を上回ったが、浴場利用者数及びトレーニング利用者数は前年を下回った。次年度は、健康維持のため継続的にトレーニングを続けることができる施策の検討や、プールを楽しく利用頂けるための施策の検討への取組が課題だと考えている。</p>
---------------------	---

総合評価	<ul style="list-style-type: none"> ・運営・維持管理は、事業契約書、要求水準書等に基づき適切に行われていることを確認した。 ・施設内の掲示物やホームページにて健康情報の提供を随時行っており、利用者の健康への意識の向上を図ったことは評価できるものである。 ・長期休暇や季節に応じた催しを実施し、利用者を満足させるサービス向上施策は評価できるものである。 ・前年度と比較し利用者数は、プールにおいては増加したが、トレーニングルーム、浴場では減少した。浴場では料金改定に伴う影響が大いにあると考えるが、例年とは異なる新たな取り組みを展開することで、より一層利用者が快適かつ気軽に利用できる施設を目指していく。 ・事業契約の満了が近づいているため、今後の本施設の在り方について検討を進めていく。
------	---