

令和3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（りすば豊橋）
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）	豊橋市保健所 健康増進課 (0532) 39-9133
令和2年度サービス購入費（決算）	216,703千円
令和3年度サービス購入費（決算見込）	217,111千円

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	296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"> <li>・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。</li> <li>・運営業務に支障をきたさない業務の遂行</li> <li>■建物外部・内部</li> <li>■雨樋・雨水排水</li> <li>■エレベーター</li> <li>■自動扉</li> </ul>	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"> <li>・運転、監視</li> <li>・法定点検</li> <li>・定期点検</li> <li>・劣化等への対応</li> <li>■電気設備</li> <li>■機械設備</li> <li>■空調和設備</li> <li>■給排水衛生設備</li> <li>■防災設備</li> </ul>	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"> <li>・施設運営に支障をきたさない管理・修繕</li> <li>・備品台帳の整備</li> </ul>	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"> <li>・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</li> <li>・運営業務に支障をきたさない業務の遂行</li> </ul>	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	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2・3年度を比較)		令和2年度	令和3年度	比較				
		開館日数	256日	296日	40日				
		利用者数							
		a. プール	36,429人	43,572人	7,143人				
		b. トレーニングルーム	20,720人	24,119人	3,399人				
		c. 浴場	42,643人	47,714人	5,071人				
		d. 無料開放スペース	632人	625人	▲7人				
e. 合計	100,424人	116,030人	15,606人						
【要因分析】 令和2年度は緊急事態宣言による休館(42日)があったため、利用者数は前年度に対して大きく減少した。令和3年度に関しては緊急事態宣言下であっても休館ではなく、短縮営業となったため、影響は少なく前年度に対して利用者数は増加した。									
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"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・外部評価を得るため、第三者モニタリングを実施</li> </ul>							
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	4	10	9	22	6	4.022
			1.9%	7.7%	19.2%	17.3%	42.3%	11.5%	
		プールの水質	3	3	9	9	9	19	3.545
			5.8%	5.8%	17.3%	17.3%	17.3%	36.5%	
		浴場の水質	0	4	7	9	14	18	3.971
	0.0%	7.7%	13.5%	17.3%	26.9%	34.6%			
スタッフの対応・監視態度	4	3	10	10	20	5	3.830		
	7.7%	5.8%	19.2%	19.2%	38.5%	9.6%			
施設の清潔さ	2	6	8	9	21	6	3.891		
	3.8%	11.5%	15.4%	17.3%	40.4%	11.5%			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応					
		利用確認表や検温をいつまで続けるのか？		新型コロナウイルス感染症防止の観点から、ご協力をお願いしております。					
		浴場利用者のマナーが悪い		注意喚起のポスターを掲示するとともに館内放送で協力をお願いしております。					
雰囲気もとても良く、気持ちよく利用できました。		—							
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	新型コロナウイルス感染症の終息が見えない状況の中、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。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す。								
総合評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営、維持管理は、要求水準、事業規約書等に基づき適切に行われている。</li> <li>・利用者へのアンケートでも令和2年度よりも満足度が高い結果(令和2年度平均3.808⇒令和3年度平均3.852)が得られており、コロナ渦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。</li> <li>・令和2年度は緊急事態宣言下は閉館としたが、令和3年度は時短営業としたことで利用者数が増加した。コロナ渦の営業方法を模索し、人数制限を設けるなど工夫して営業していた。</li> </ul>								