

令和2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）
令和元年度サービス購入費（決算）	218,987千円
令和2年度サービス購入費（決算見込）	216,703千円

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295日	256日 (臨時休館のため)
				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 (※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元・2年度を比較)		令和元年度	令和2年度	比較			
			開館日数	295日	256日	▲39日 (緊急事態宣言に伴う臨時休館)			
			利用者数						
			a. プール	62,208人	36,429人	▲25,779人			
			b. トレーニングルーム	44,613人	20,720人	▲23,893人			
			c. 浴場	68,829人	42,643人	▲26,186人			
			d. 無料開放スペース	1,723人	632人	▲1,091人			
	e. 合計	177,373人	100,424人	▲76,949人					
		新型コロナウイルス感染症による4月・5月の臨時休館期間に関して、前年度同時期と比較して27,210人の利用者減となった。また、営業再開後も影響は続き、前年度比で約57%の利用者数にとどまった。特にトレーニングルームにおける減少率が大きい。							
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 ・臨時休館期間を利用して館内掲示物の見直しと新規作成を実施 							
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。(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	0	0	14	8	11	6	3.909
			0.0%	0.0%	35.9%	20.5%	28.2%	15.4%	
		プールの水質	1	0	7	5	7	19	3.850
			2.6%	0.0%	17.9%	12.8%	17.9%	48.7%	
		浴場の水質	0	2	9	4	6	18	3.667
	0.0%	5.1%	23.1%	10.3%	15.4%	46.2%			
スタッフの対応・監視態度	1	1	15	4	10	8	3.677		
	2.6%	2.6%	38.5%	10.3%	25.6%	20.5%			
施設の清潔さ	0	1	12	6	12	8	3.935		
	0.0%	2.6%	30.8%	15.4%	30.8%	20.5%			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応						
		マスクをしていない人がいる	マスク着用への協力依頼を館内掲示すると共に、定期的に「マスク着用への協力及びお客様同士で会話する場合は適切な距離をとり、必ずマスク着用するよう」お願いする内容の館内放送を実施した。						
		利用状況確認票をいつまで書かせるのか	利用状況確認票記載の目的について説明し、協力をお願いした。						
障害者手帳をなくすと困るので持ち歩きたくない。障害者カードを施設で作ってそれで確認してほしい。	優待料金の確認のためです。その都度「手帳の原本」で確認する必要があります。その旨を説明し、協力をお願いした。								
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	年度を通じて新型コロナウイルス感染症対策を最重要課題として運営してまいりました。また、事業契約書及び要求水準書等に基づき、問題なく事業を実施致しました。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。今後も予防保全等、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向上を目指し、改善点の把握・対応を行ってまいります。新年度においても新型コロナウイルス感染症の影響は当面継続すると考え、感染症対策を継続していくと共に、市民の皆様が安全に快適に利用していただける施設運営をしてまいります。
---------------------	---

総合評価	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言の発令に伴い、4月後半～5月にかけて臨時休館を行ったため、開館日数の要求水準は未達成だったものの、その他の運営業務及び維持管理業務は、事業契約書・要求水準書等に基づき適切に行われていた。また、上記期間中も機器メンテナンスの実施や掲示物の更新に加えアクリル板・案内表示の設置といった感染症対策等、営業再開に向けた準備を実施していた。 ・アルコール消毒液の設置、定期的な換気、共用箇所の消毒等、基本的な感染対策も適切に実施していた。 ・入室可能人数の制限や季節イベントの中止等により、利用者数は前年度比で57%となった。 ・次年度に向けて、新しい生活様式に適応した運営方法を模索する必要がある。
------	---