

施設名	資源化センター余熱利用施設「りすば豊橋」
所在地	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～平成34年9月30日
担当課（連絡先）	健康部健康増進課（0532-39-9133）
平成27年度サービス購入費（決算）	215,619千円
平成28年度サービス購入費（決算見込）	213,884千円

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	
			トレーニングルー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	混雑時に誘導員配置	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	適合
浴場			公衆浴場法等に基づく衛生面の監視、通報、報告	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	・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	・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	・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	・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

施設利用状況に関する事項	施設利用状況	前年度と比較した利用者数についてはどうなっているか。		平成27年度		平成28年度		比較	
			開館日数	296日		296日		0日	
			利用者数						
			a. プール	69, 282人		68, 541人		▲741人	
			b. トレーニングルーム	45, 246人		47, 957人		2, 711人	
			c. 浴場	76, 665人		88, 387人		11, 722人	
			d. 無料開放スペース	1, 855人		2, 089人		234人	
			e. 合計	193, 048人		206, 974人		13, 926人	
	【要因分析】 浴場において、近隣の類似施設の閉店の影響もあり大幅に増加した。このことにより施設全体の利用者数も増加した。								
	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。	・ 受付テーブル上をレイアウト改善し接客対応の向上 ・ 施設内の掲示物や施設ホームページによるイベント情報等の発信 ・ 外部評価を得るため、第三者モニタリングを実施 ・ 施設案内パンフレットの配布 ・ プール・トレーニングルームの利用の継続意欲を高めるために、一定基準を満たした利用者に対する表彰制度の実施						
	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
			1	2	3	4	5		
			利用しやすさ	5	8	48	32	45	45
				2.7%	4.4%	26.2%	17.5%	24.6%	24.6%
			プールの水質	4	5	30	24	27	93
				2.2%	2.7%	16.4%	13.1%	14.8%	50.8%
			浴場の水質	2	3	18	11	14	135
1.1%				1.6%	9.8%	6.0%	7.7%	73.8%	
スタッフの対応・監視態度			7	15	44	31	40	46	
			3.8%	8.2%	24.0%	17.0%	21.9%	25.1%	
施設の清潔さ	11	16	33	30	39	54			
	6.0%	8.8%	18.0%	16.4%	21.3%	29.5%			
各項目ごと良い評価を得ており利用者の満足度は高いと判断できる。「施設の清潔さ」においては清掃巡回の強化を図り、更衣室は空気の循環を良くするためにトイレ側ドアの開放などの改善をした。									
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容			対応				
		・ プールの水温が低い			運動に適した水温を維持しており、運動量が少ないお客様に対してジャグジーや採暖室の利用をすすめている。				
		・ 浴場のマナーが悪い			巡回の強化をし、注意を促すことで改善を図っている。				
		・ 水風呂が濁っている			巡回の強化をし、1時間ごとに確認をして、適時水を出すようにすることで改善。				
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。							

P F I 事業を営む特別目的会社の自己評価	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、受付テーブル上のレイアウトを変更することで整理整頓ができ、利用者が受付時に気持よく利用できるように取り組めた。維持管理面では、外気温度の変化を見逃さず、室内温度設定の見直しによる機器の運転時間の縮減、時間帯で不要と思われる部分の消灯を実施し、節電意識を持ち省エネルギー対策を推進した。また利用者サービス向上を目指し、ご意見箱での意見や利用者と接する中で意見を受けることで現状の正確な把握・改善を図っていく。今年度は施設利用者人数を大きく伸ばすことができたが、プール利用者については想定利用者数には達していないため利用者目線での運営に努め、プールを中心とした利用者増加に向けたサービス提供を行っていく。
------------------------	---

総合評価	・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。 ・運営面では掲示物等による健康情報の提供、受付テーブルのレイアウト改善による接客向上等利用者が気持よく利用できるよう取組むなど、利用者目線のサービス向上施策は評価できるものである。 ・維持管理面では室内温度設定の見直しによる機器の運転時間の縮減や時間帯で不要と思われる部分の消灯を実施するなど、省エネルギー対策は評価できるものである。 ・利用者数も前年度と比較し大きく伸び、評価できるものである。今後も継続的にプールを中心とした利用者増加に向けた取組みとなるよう助言を行う。 ・施設の経年劣化への対策が重要となり、現状の正確な把握、保全計画の見直しと改善を図っていく。
------	--