

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	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28年度サービス購入費（決算）	213,883千円
平成29年度サービス購入費（決算見込）	212,898千円

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	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	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28・29年度を比較)	平成28年度	平成29年度	比較					
		開館日数	296日	296日	0日				
		利用者数							
		a. プール	68,541人	65,705人	▲2,836人				
		b. トレーニングルーム	47,957人	50,566人	2,609人				
		c. 浴場	88,387人	91,717人	3,330人				
		d. 無料開放スペース	2,089人	2,519人	430人				
e. 合計	206,974人	210,507人	3533人						
【要因分析】 健康志向の高まりと共に、高齢者を中心にトレーニング利用者が増加しました。浴場利用者も高齢者を中心に増加しました。プール利用者については昨年の夏場における天候不順の影響を受け、昨年度より減少致しました。									
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"> 受付まわりの装飾を工夫し季節感を演出 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 施設案内パンフレットの作成 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 開業10周年にあわせた集客イベントの実施 							
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	4	4	41	38	41	22	3.844
			3.1%	3.1%	32.0%	29.7%	32.0%	17.2%	
		プールの水質	4	8	20	27	31	60	3.811
			3.1%	6.3%	15.6%	21.1%	24.2%	46.9%	
		浴場の水質	1	4	26	13	14	92	3.603
	0.8%	3.1%	20.3%	10.2%	10.9%	71.9%			
スタッフの対応・監視態	13	9	42	29	37	20	3.523		
	10.2%	7.0%	32.8%	22.7%	28.9%	15.6%			
施設の清潔さ	6	17	29	34	37	27	3.642		
	4.7%	13.3%	22.7%	26.6%	28.9%	21.1%			
ご意見箱での意見収集ならびに利用者の口頭での直接のご意見も生かし、業務改善に取り組みました。お客様アンケートも、各項目ごとに高い評価を得ており利用者の満足度も高いと判断できます。									
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		季節毎に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ます。					
		・ 更衣室の床が濡れていて困る		適宜、清掃を行うと共に、床濡れ防止策として、プール利用者用のタオル置場の設置、プールから更衣室への入口に足拭きマットの設置および自由に使える床拭き用モップの設置等の対策を致しました。					
・ 露天風呂の出入口をちゃんと閉めるように指導して欲しい		男女露天風呂の出入口2ヶ所に「ドアを開けたら閉めるよう」お願いの張り紙をしました。							
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ます。							

PFI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、問題なく事業運営を致しました。運営面では、掲示物等での健康情報の提供、夏休み期間に幼児・小学生を対象としたプールでのイベント実施等サービス向上に取り組みました。また、今年度は開業10周年にあたり、健康増進課の支援も受け、集客イベントを実施しました。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、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・対応を行っていきます。今年度はトレーニング利用者・浴場利用者を中心に施設利用者が初めて21万人を超えました。しかしプール利用者については、夏場の天候不順の影響を受け、昨年を下回る結果となりました。プールを中心とした利用者増加に向けた施策を検討していきたいと考えます。
---------------------	---

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。 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、意見箱に寄せられた内容に対して具体的な対策を講じるといった利用者が気持ちよく利用できるような取組むなど、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。 夏場の天候不順により、プールの利用者数は減少したが、全体では昨年度よりも利用者は増加しているため、評価できるものとする。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。
------	---