

平成29年度上半期指定管理者管理運営状況シート

様式3

●施設の概要

| | | | |
|-------------|--|-----|----------------|
| 所管課 | 教育委員会 市民体育課 | | |
| 指定管理者名 | ぎふ南スポーツコミュニティ | | |
| 指定期間 | 平成29年4月1日 ～ 平成34年3月31日 | | |
| 選定方法 | <input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募 | | |
| 料金制 | <input checked="" type="checkbox"/> 使用料 <input type="checkbox"/> 利用料金 <input type="checkbox"/> 料金徴収なし | | |
| 指定管理委託料(年額) | 6館及び2プール一括 164,813,712円 | | |
| 施設の設置目的 | スポーツを振興し、市民の心身の健全な発達を図るため | | |
| 施設名 | (1)岐阜市民総合体育館 | 所在地 | 岐阜市九重町4-24 |
| 施設概要 | 開設年月 昭和45年10月 競技場(40m×27m)バスケットボール2面、バレーボール2面、バドミントン6面、卓球20台 卓球場、剣道場、柔道場、相撲場、格技室、トレーニング室、第2トレーニング室、弓道場、射撃場 | | |
| 施設名 | (2)岐阜市岐陽体育館 | 所在地 | 岐阜市上川手735-2 |
| 施設概要 | 開設年月 平成12年4月 競技場(31.5m×28m) バスケットボール1面(練習2面)、バレーボール2面、バドミントン6面 | | |
| 施設名 | (3)岐阜市南部スポーツセンター | 所在地 | 岐阜市南鶉5-86 |
| 施設概要 | 開設年月 昭和54年5月 競技場(36m×34m) バスケットボール2面、バレーボール2面、バドミントン8面、テニス2面、卓球16台 柔道場、剣道場、トレーニング室、テニスコートクレー4面 | | |
| 施設名 | (4)岐阜市東部体育館 | 所在地 | 岐阜市芥見4-68 |
| 施設概要 | 開設年月 昭和59年6月 競技場(36m×34m) バスケットボール2面、バレーボール2面、バドミントン8面、テニス3面、卓球16台 体育室 | | |
| 施設名 | (5)岐阜市西部体育館 | 所在地 | 岐阜市南鏡島2-76 |
| 施設概要 | 開設年月 昭和60年6月 競技場(36m×34m) バスケットボール2面、バレーボール2面、バドミントン8面、テニス2面 卓球場、柔道場、剣道場、トレーニング室 | | |
| 施設名 | (6)岐阜市もえぎの里多目的体育館 | 所在地 | 岐阜市柳津町下佐波西1-41 |
| 施設概要 | 開設年月 平成28年7月 競技場兼集会場(36m×24m)・ステージ(204.07㎡) もえぎの里3階 アリーナ、トレーニングルーム | | |
| 施設名 | (7)岐阜市南部市民プール | 所在地 | 岐阜市南鶉4-120 |
| 施設概要 | 開設年月 55年7月 一般プール(25m×20m・10コース) ・ 幼児プール(414㎡) | | |
| 施設名 | (8)岐阜市本荘市民プール | 所在地 | 岐阜市寿町2-13 |
| 施設概要 | 開設年月 昭和55年7月 一般プール(25m×14m・6コース) ・ 幼児プール(70.88㎡) | | |

●利用状況

| | | | | | | |
|--------------------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|
| (1) 岐阜市民総合体育館 | | H29 上半期 | H28 下半期 | H28 上半期 | H27 下半期 | H27 上半期 |
| 利用者数(単位:人) | | 63,734 | 55,889 | 58,341 | 56,939 | 57,573 |
| 各室稼働状況(%) | 競技場 | 88.2 | 88.1 | 88.7 | 84.6 | 84.7 |
| | 剣道場 | 33.3 | 34.9 | 37.8 | 33.5 | 34.8 |
| | 柔道場 | 29.3 | 24.5 | 24.8 | 26.8 | 25.8 |
| | 格技場 | 35.2 | 32.1 | 31.3 | 29.5 | 31.9 |
| (2) 岐阜市岐陽体育館 | | H29 上半期 | H28 下半期 | H28 上半期 | H27 下半期 | H27 上半期 |
| 利用者数(単位:人) | | 15,154 | 12,815 | 11,105 | 15,142 | 14,975 |
| 各室稼働状況(%) | 競技場 | 82.3 | 83.8 | 73.6 | 80.4 | 80.8 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| (3) 岐阜市南部スポーツセンター | | H29 上半期 | H28 下半期 | H28 上半期 | H27 下半期 | H27 上半期 |
| 利用者数(単位:人) | | 36,844 | 37,868 | 38,523 | 34,044 | 34,714 |
| 各室稼働状況(%) | 競技場 | 96.9 | 97.9 | 97.0 | 98.0 | 95.3 |
| | 剣道場 | 58.2 | 61.5 | 59.6 | 56.1 | 61.4 |
| | 柔道場 | 28.1 | 26.1 | 27.3 | 25.2 | 24.1 |
| | テニスコート(人) | 994 | 538 | 1,080 | 595 | 919 |
| (4) 岐阜市東部体育館 | | H29 上半期 | H28 下半期 | H28 上半期 | H27 下半期 | H27 上半期 |
| 利用者数(単位:人) | | 29,617 | 27,603 | 32,439 | 26,738 | 32,307 |
| 各室稼働状況(%) | 競技場 | 91.7 | 95.0 | 91.6 | 94.3 | 91.2 |
| | 体育室 | 52.8 | 53.7 | 55.1 | 55.1 | 55.9 |
| | | | | | | |
| (5) 岐阜市西部体育館 | | H29 上半期 | H28 下半期 | H28 上半期 | H27 下半期 | H27 上半期 |
| 利用者数(単位:人) | | 45,381 | 41,506 | 46,243 | 41,028 | 43,650 |
| 各室稼働状況(%) | 競技場 | 96.7 | 96.2 | 97.5 | 96.9 | 95.6 |
| | 剣道場 | 35.6 | 39.5 | 44.1 | 38.2 | 25.3 |
| | 柔道場 | 18.2 | 21.4 | 22.8 | 21.9 | 36.0 |
| (6) 岐阜市もえぎの里多目的体育館 | | H29 上半期 | H28 下半期 | H28 上半期 | H27 下半期 | H27 上半期 |
| 利用者数(単位:人) | | 30,903 | 28,458 | 18,644 | 13,620 | 13,673 |
| 各室稼働状況(%) | 競技場 | 73.7 | | | | |
| | アリーナ | 81.9 | | | | |
| (7) 岐阜市南部市民プール | | H29 上半期 | H28 下半期 | H28 上半期 | H27 下半期 | H27 上半期 |
| 利用者数(単位:人) | | 11,702 | | 12,969 | | 12,324 |
| 各室稼働状況(%) | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| (8) 岐阜市本荘市民プール | | H29 上半期 | H28 下半期 | H28 上半期 | H27 下半期 | H27 上半期 |
| 利用者数(単位:人) | | 4,267 | | 4,781 | | 4,775 |
| 各室稼働状況(%) | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| 利用者数合計(単位:人) | | 237,602 | 204,139 | 223,045 | 187,511 | 213,991 |

●業務の履行確認

| 区分 | 確認事項 | 履行状況 |
|-----------|--|--|
| 利用者サービス | <p>①供用日・供用時間の遵守</p> <p>②適切な人員配置</p> <p>③広報の方策</p> <p>④苦情への対応</p> | <p>①岐阜市体育館条例及び施行規則に従い、開館日・開館時間を遵守している。</p> <p>②仕様書に即し、館の管理・運営が支障なく行えるよう統括責任者、館長、副館長を配置するとともに、事業企画運営、受付業務、施設管理業務等に従事する人員を適切に配置している。 また、岐阜市民総合体育館に「上級体育施設管理士」「水泳指導管理士」「トレーニング指導士」「公認スポーツ指導員」「岐阜市スポーツ指導員」等を配置し、全館の統括的管理にあっている。</p> <p>③事業計画のとおり、広報ぎふ、ホームページ、チラシ等の媒体を活用して、広報活動を行っている。 ・子ども向けスポーツ教室のチラシを作成し、市内小学2年生全員に配布。 ・民間情報紙「岐阜市咲楽」に事業団の紙面を確保し、情報を提供している。</p> <p>④アンケートを実施し、意見・要望・苦情を把握し、モニタリングシステムにより解決に向けて速やかに対応している。 また、職員全員が共通認識を持てるように毎月「館長会」を行い、各館が統一的な見解をもち業務にあっている。 館長会での決定事項は各館で報告を行い、全職員が情報の共有を図っている。</p> |
| 指定事業・自主事業 | <p>下記指定事業の実施</p> <p>①体育館スポーツ教室</p> <p>下記自主事業の実施</p> <p>①おもしろゼミナール体育</p> <p>②障がい者スポーツ関連事業</p> <p>③卓球レベルアップ講座</p> <p>④ソフティバレーボール大会</p> | <p>【指定事業】</p> <p>①H29第1回体育館スポーツ教室(4月～8月) 22種目 66講座 延べ参加者数 23,812人 受講者数 2,114人</p> <p>【自主事業】</p> <p>①H29おもしろゼミナール体育 (8月2・3・4日の3日間コース 2講座) ・小学校教諭による指導で器械体操に挑戦する。 ・会場:岐阜市民総合体育館 競技場 ・参加者:小学1・2年生30人 小学3～6年生30人 ・ドリームシアター岐阜との共催事業</p> <p>②第8回チャレンジ卓球大会(9月3日) 参加者:42人 もえぎの里多目的体育館 協力:岐阜県障害者卓球協会</p> <p>③H29第1回卓球レベルアップ講座(8月～11月 9回) ・有名コーチを講師に招き、少人数による技術の向上を目指す。受講者:15人 総合体育館</p> <p>④第11回FIAT CUP(8月20日) 岐阜市スポーツ推進委員との共催 会場:総合体育館・南部スポーツセンター・東部体育館・西部体育館・もえぎの里多目的体育館 参加者:56チーム 約500人</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p style="text-align: center;">施設管理</p> | <p>① 日常・定期清掃業務</p> <p>② 警備業務</p> <p>③ し尿浄化槽維持管理業務</p> <p>④ 施設・設備点検業務</p> <p>⑤ 消防用設備保守点検</p> <p>⑥ 電気工作物保安全管理業務</p> | <p>① 清掃業務 ・日常清掃(毎日)・定期清掃(2ヶ月に1回) 特別清掃 総体通路カーペット洗浄 職員による清掃 利用者目線で駐車場・玄関・器具庫の清掃を実施</p> <p>② 警備業務 ・機械警備 毎夜(午後9時15分～翌朝午前8時30分まで) 休館日(午前8時30分～翌朝午前8時30分まで)</p> <p>③ し尿浄化槽維持管理業務 定期点検毎月1回</p> <p>④ 施設・設備点検業務 職員による防災設備等自主点検及び施設安全点検の日常目視点検として毎日朝・夕1回、集中心点検を毎月1回実施 大会前にスポーツフロアの点検を実施している。</p> <p>⑤ 消防用設備保守点検 年2回点検</p> <p>⑥ 電気工作物保安全管理業務 年6回点検</p> |
| <p style="text-align: center;">施設修繕</p> | <p>下記の観点からの修繕実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・迅速な修繕の実施 ・指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備 | <p>修繕の実施:64件3,381,838円</p> <p>○迅速な修繕の実施 職員の毎日の施設内外の目視巡回点検のほか、利用者点検カードや窓口での利用者からの聞き取り等で修繕箇所を把握し、指定管理者でできるものは直ぐに着手し、また市との協議が必要なものは指示を受け、迅速な安全確保に努めた。</p> <p>○指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備 過去の施設管理実績と上級体育施設管理士のノウハウで緊急修繕と計画的な修繕を実施した。 ・競技場鉄扉修繕・競技場器具庫扉修繕・卓球場扉修繕 ・小学生バレーボール用コートマーカ―設置・卓球場ウレタン塗装 など</p> <p>○職員による修繕・整備 経費の縮減と迅速な安全確保のため、安全が確保できる簡易な修繕・整備については職員で実施した。 ・弓道場矢道床面すのこ取り替え作業(総体) ・体育館周辺及び駐車場草刈り、剪定(全館) ・体育館器具庫清掃(全館) ・バスケットネットや熱中症対策用扇風機等の修繕(全館)</p> |

| | | |
|-----------------------|-----------------|--|
| <p>危機管理・ 法令遵守</p> | <p>①個人情報の保護</p> | <p>①個人情報の保護</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係法令に基づき、保護体制について窓口での表示やホームページでの公開を実施。 ・個人情報保護担当者を配置し、個人情報保護研修会等を実施するなどして、個人情報の保護の徹底を図っている。 ・個人情報の保護に万全を尽くすため、事業団として「個人情報保護宣言」を定めている。 |
| | <p>②非常時の対応策</p> | <p>②非常時の対応策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時対応マニュアルを作成するほか、緊急連絡網の作成、防災備品(緊急放送ラジオ、職員用ヘルメット、寝袋)の常備など、万一の場合の対応に備えている。 ・消防計画書の提出、消防訓練の実施、防犯研修会、救急救命講習会、熱中症対策研修会を開催し、緊急時の対応に備えている。 ・緊急地震速報受信設備設置に伴い、利用者への啓発をポスター、チラシで行っている。 ・プールにおける緊急事態に対応するため、開設前に水難救助訓練を実施した。 |
| | <p>③関係法令の遵守</p> | <p>③関係法令の遵守</p> <ul style="list-style-type: none"> ・岐阜市体育館条例、同施行規則など、関係法令を遵守して管理・運営している。 |

●利用者評価

| <p>利用者アンケートの実施状況</p> | <p>①「利用者カード」(団体利用) ・すべての施設利用団体にアンケートを依頼。 ・質問項目は、「利用頻度」「満足度」「職員の接遇」「設備環境」「ご意見ご要望」</p> <p>②「利用者アンケート」(常設アンケート) ・いつでもどなたでもご意見がいただけるように常設。 ・質問項目「ご意見」「利用頻度」「性別」「年齢層区分」</p> <p>③スポーツ教室「受講者アンケート」 ・閉講時に受講者に依頼。 ・質問項目「参加頻度」「きっかけ」「満足度」「満足できた・できなかった理由」「受講してみたい種目」「ご意見」</p> <p>④おもしろゼミナール体育「参加者(保護者)アンケート」 ・体験会当日に受講者の保護者に依頼 ・質問項目「事業満足度」「事業の継続」「感想」</p> <p>⑤「プール利用者アンケート」(常設アンケート) ・いつでもどなたでもご意見がいただけるように常設 ・質問項目「利用頻度」「性別」「年齢層区分」「満足度」「あいさつ」「職員の接遇」「施設の不備」「整理整頓」</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|--|-------|-------|------|------|------|----|------|-------|--|--|--|--|--|--|-------|---------|-------|-------|------|------|------|-------|---------|-------|-------|------|------|------|---------|--|--|--|--|--|--|-------|---------|-------|-------|------|------|------|-------|---------|-------|-------|------|------|------|--------|--|--|--|--|--|--|-------|---------|-------|-------|------|------|------|-------|---------|-------|-------|------|------|------|
| <p>利用者アンケートの実施結果</p> | <p>①「利用者カード」(団体利用) 回収枚数 6,368枚 ○利用頻度区分 「初めて利用」283団体、「複数回利用」6,085団体</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>大変満足</th> <th>満足</th> <th>ふつう</th> <th>不満</th> <th>大変不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>「満足度」</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>初めて利用</td> <td>(90.5%)</td> <td>63.4%</td> <td>27.1%</td> <td>9.5%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td>(91.3%)</td> <td>57.3%</td> <td>34.0%</td> <td>8.6%</td> <td>0.1%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>「職員の接遇」</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>初めて利用</td> <td>(93.1%)</td> <td>66.1%</td> <td>27.0%</td> <td>6.9%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td>(90.9%)</td> <td>56.8%</td> <td>34.1%</td> <td>9.1%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>「設備環境」</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>初めて利用</td> <td>(91.6%)</td> <td>62.9%</td> <td>28.7%</td> <td>6.9%</td> <td>1.5%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td>(89.4%)</td> <td>56.0%</td> <td>33.4%</td> <td>9.8%</td> <td>0.8%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>「不満」のご意見 ・空調設備を導入してほしい。 ⇒換気扇の増設や扇風機の設置など指定管理者のできる範囲で対応しています。 ・競技場の仕切りネットが使いづらい。 ⇒ワイヤーを張りなおし、ネットを交換しました。 ・バスケットボールネットが破れていた。 ⇒至急職員で取り替えました。</p> <p>〈主な意見〉 ・施設・設備の修繕要望(年度末までに危険度の高いものから実施した。) ・駐車場の拡大希望(現状についてご理解いただけるよう説明) ・大会等の利用時に早く開けてほしい(状況に応じて利用者サービスを考えて柔軟に対応した) ・その他感謝の言葉(多数) など</p> <p>②「利用者アンケート」(常設アンケート) 回収枚数 24枚 ○利用頻度区分 「初めて利用」7人、「複数回利用」17人 (いただいたご意見) 「初めて利用」 ・きれいな施設で空調も入り、とても良いですね。(もえぎ多目的) ・駐車場が少なくて困った。(総体) ・トイレが意外にきれいです。館内がきれいに清掃されていた、対応が親切だった等のお褒めの言葉をいただいた。 「複数回利用」 ・男子トイレにダクトが設置され、においの問題が改善された。ありがとう。 ・第1トレーニングルームの汗のにおいが不快。(換気扇を増設した。) ・第1トレーニングルームと第2トレーニングルームの壁面に鏡がほしい。(利用者に聞き取りをして、壁面に鏡を設置した) ・ウォーキングマシンが故障している。早く修理してほしい。(導入に向けて調整中) ・いつも清掃が行き届いている。(同様のご意見多数あり) ・トレーニングルームがとても使いやすく、利用者の声を聴いて改善されてきているのでとても良いです。</p> | | | 大変満足 | 満足 | ふつう | 不満 | 大変不満 | 「満足度」 | | | | | | | 初めて利用 | (90.5%) | 63.4% | 27.1% | 9.5% | 0.0% | 0.0% | 複数回利用 | (91.3%) | 57.3% | 34.0% | 8.6% | 0.1% | 0.0% | 「職員の接遇」 | | | | | | | 初めて利用 | (93.1%) | 66.1% | 27.0% | 6.9% | 0.0% | 0.0% | 複数回利用 | (90.9%) | 56.8% | 34.1% | 9.1% | 0.0% | 0.0% | 「設備環境」 | | | | | | | 初めて利用 | (91.6%) | 62.9% | 28.7% | 6.9% | 1.5% | 0.0% | 複数回利用 | (89.4%) | 56.0% | 33.4% | 9.8% | 0.8% | 0.0% |
| | | 大変満足 | 満足 | ふつう | 不満 | 大変不満 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 「満足度」 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 初めて利用 | (90.5%) | 63.4% | 27.1% | 9.5% | 0.0% | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 複数回利用 | (91.3%) | 57.3% | 34.0% | 8.6% | 0.1% | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 「職員の接遇」 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 初めて利用 | (93.1%) | 66.1% | 27.0% | 6.9% | 0.0% | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 複数回利用 | (90.9%) | 56.8% | 34.1% | 9.1% | 0.0% | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 「設備環境」 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 初めて利用 | (91.6%) | 62.9% | 28.7% | 6.9% | 1.5% | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 複数回利用 | (89.4%) | 56.0% | 33.4% | 9.8% | 0.8% | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

利用者アンケートの
実施結果

③第1回スポーツ教室「受講者アンケート」

回収枚数 1,038枚
○参加頻度区分
「初めて参加」160枚、「2回目以上」878枚

| 「満足度」 | | 大変満足 | 満足 | ふつう | 不満 | 大変不満 |
|-------|---------|-------|-------|-------|------|------|
| 初めて参加 | (89.9%) | 41.5% | 48.4% | 10.1% | 0.0% | 0.0% |
| 2回目以上 | (86.0%) | 39.7% | 46.3% | 11.9% | 1.9% | 0.2% |

〈主な意見〉

- ・親子で参加しましたが一緒に楽しむことができて良かった。
- ・講師の方の指導が丁寧で良かった。
- ・レベルにあった指導がされて、講師の方の指導方法も改善されていたように感じた。
- ・他の受講者の方とも仲良くなることができた。

「不満」・「大変不満」のご意見

- ・マナーを守れない参加者がいる。
⇒ 職員と講師で協議し、参加者への声かけを行い、理解を求めた。
- ・講師は熱心だが、説明による指導が長い。
⇒ 職員より講師に意見を伝え、理解を求めた。
- ・空調設備(冷房)を導入してほしい。
⇒ 築年数の経過した施設であること、熱中症対策として換気扇の増設や扇風機等の対応は指定管理者として実施した。所管課に対して要望として提案し検討をすすめる。

④おもしろゼミナール体育「参加者(保護者用)アンケート」

回収枚数 29枚
○参加頻度区分
「初めて参加」25人、「2回目」4人

| 「事業満足度」 | | とてもよかった | よかった | どちらかといえ ばよかった | どちらかといえ ばよくなかった | あまり よくなかった |
|---------|---------|-----------|----------|------------------|--------------------|---------------|
| 初めて参加 | (88.0%) | 14件 56.0% | 8件 32.0% | 3件 12.0% | 0件 0.0% | 0件 0.0% |
| 2回目 | (100%) | 2件 50.0% | 2件 50.0% | 0件 0.0% | 0件 0.0% | 0件 0.0% |

〈主な意見〉

- ・とても楽しく運動できたようだ。
- ・友達を作ることができた。
- ・目標の跳び箱が跳べてうれしかった。
- ・小学校の先生が講師なので、安心して参加できた。

⑤「プール利用者アンケート」(常設アンケート)

回収枚数 125枚
○利用頻度区分
「初めて利用」25人、「2回目以降」100人
○性別
「男性」59人、「女性」65人、「無記入」1人
○年齢層区分
「小学生」103人、「中学生」9人、「大人」13人

| 「満足度」 | | 大変満足 | 満足 | ふつう | 不満 | 大変不満 |
|-----------|---------|-------|-------|-------|------|------|
| 初めて利用 | (86.4%) | 45.5% | 40.9% | 13.6% | 0.0% | 0.0% |
| 複数回利用 | (97.1%) | 69.6% | 27.5% | 2.9% | 0.0% | 0.0% |
| 「職員のあいさつ」 | | | | | | |
| 初めて利用 | (47.6%) | 28.6% | 19.0% | 52.4% | 0.0% | 0.0% |
| 複数回利用 | (60.8%) | 41.2% | 19.6% | 36.3% | 2.9% | 0.0% |
| 「職員の接遇」 | | | | | | |
| 初めて利用 | (59.1%) | 40.9% | 18.2% | 40.9% | 0.0% | 0.0% |
| 複数回利用 | (72.5%) | 53.9% | 18.6% | 27.5% | 0.0% | 0.0% |
| 「利用のしやすさ」 | | | | | | |
| 初めて利用 | (63.7%) | 45.5% | 18.2% | 36.3% | 0.0% | 0.0% |
| 複数回利用 | (87.5%) | 59.6% | 27.9% | 11.5% | 1.0% | 0.0% |
| 「更衣室の整理」 | | | | | | |
| 初めて利用 | (56.5%) | 34.8% | 21.7% | 43.5% | 0.0% | 0.0% |
| 複数回利用 | (78.6%) | 55.1% | 23.5% | 20.4% | 0.0% | 1.0% |

| | |
|--------------------------|--|
| <p>利用者アンケートの実施結果</p> | <p>「不満」・「大変不満」のご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「更衣室の整理」の大変不満は1件ですが、記載事項はありませんでした。 ⇒ アンケート回収後、スタッフに周知し、整理整頓の徹底を図りました。 ・「職員のあいさつ」の不満は3件ですが、いずれも記載事項はありませんでした。 ⇒ アンケート回収後、毎朝のミーティングでスタッフ全員に周知し、笑顔とあいさつの徹底を図りました。 ・「利用のしやすさ」の不満は1件です。本荘プールのトイレがプール外にあるためであると思われます。 ⇒ 利用者に対し、現状を丁寧に説明してご理解いただけるよう対応しています。 <p>〈主な意見〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プール周辺の樹木の葉が飛んできてプール内に落ちる。(開場前、休憩時等にタモなどで清掃を強化しました。本荘) ・スタッフが子どもに対し、しっかりあいさつしてくれるので安心して遊べる。 ・スライダーがほしい。 ・水がとてもきれい。 ・その他楽しかったとの声 多数 |
| <p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p> | <p>利用者から頂いた要望、苦情等に対しては、下記のとおり適切に対応している。</p> <p>〈主な意見〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トレーニングルームに鏡を設置してほしい。ストレッチができるようなスペースがほしい。 ⇒ 利用者からの聞き取りとトレーナーの意見を取り入れ、総合体育館の第1・第2トレーニングルームにストレッチマットを購入し設置しました。また、その壁面に大型壁面鏡を設置しました。利用者方大変好評価をいただいています。 ・空調設備を導入してほしい。 ⇒ 市民体育課への要望事項として取り上げていますが、指定管理者としてできる範囲で、扇風機の設置や換気扇を増設するなどして、市民の要望に応えています。 ・大会開催時は駐車場が利用できない。 ⇒ 大会開催時には主催者と打ち合わせをし、車の乗り合わせを依頼したり、近隣の公共施設等に協力を仰いで臨時駐車場の確保をいただくなど、混雑の緩和に努めています。また、必要に応じて館内放送による車両移動のアナウンスなどを行っており、車両に関するトラブル防止に努めています。 ・軽微な修繕要望(備品の軽微な破損 など)(全館) ⇒ 直ちに職員で補修しました。 ・大がかりな修繕や高額備品の要望(全館) ⇒ 市民体育課へ要望事項として取り上げています。 |

●指定管理者の選定基準に基づく評価

| 区分 | 選定基準 | 評価項目 | 具体的な業務要求水準 | 評価 | | |
|-----------------|--|---------------------------------|--|-------|-----|-------|
| | | | | 指定管理者 | 所管課 | 評価委員会 |
| I 公平性 透明性 | 住民の平等利用が確保されること | (1) 平等利用を確保するための体制、モニタリングなど | ①ユニバーサルなサービスの提供 ②平等利用を確保するためのモニタリング | A | A | A |
| | | (2) 情報公開、広報の方策 | ①適切な情報公開の方策 ②各種媒体を活用したタイムリーで積極的な情報提供 ③「健幸づくり ウォーキングマップ」の紹介 ④他施設との連携を生かした情報提供 ～市内21施設に配布～ ⑤総合型地域スポーツクラブPR掲示板の設置 | A | A | A |
| | | (3) 個人情報を保護するための方策 | ①個人情報の取り扱い ②個人情報保護体制の公表 ③職員への周知徹底 ④特定個人情報保護の取り扱い ⑤情報の管理 ⑥防犯カメラ作動中の告知 | A | A | A |
| | | (4) その他指定管理者の提案によるもの | ①屋外運動施設貸出しのオンライン化 ②体育館長会議の開催による市内全館の連携管理 ③公平・公正な抽選の実施 ④使用許可・減免許可について ⑤反社会的勢力への対応について | A | A | A |
| | 区分評価 | | | | | A |
| II 効果性 | 事業計画書の内容が、対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮するものであること | (1) 既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容 | ①はじめるスポーツ ②育む・伸ばすスポーツ ③つづけるスポーツ ④支えるスポーツ | S | A | A |
| | | (2) 利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など | ①モニタリングによる利用者ニーズ等の把握 ②迅速な苦情等への対応 ③市民体育課との協議 ④館長会議での情報共有 ⑤トラブルの未然防止策 | A | A | A |
| | | (3) 利用者に対するサービス向上の方策 | ①窓口対応の方策 ②プロモーションの方策 ③設備の整備の方策 | A | A | A |
| | | (4) 利用促進、利用者増の方策 | ①多様で積極的な広報活動 ②スポーツ教室の充実・拡大 ③魅力ある自主事業の開催 ④施設の多様な使用方法 ⑤サークル化への支援 ⑥総合型地域スポーツクラブとの共催事業の開催 ⑦障がい者スポーツの振興 | A | A | A |
| | | (5) サービスの質を確保するための体制、モニタリングなど | ①「岐阜市体育館 運営協議会」の開催 ②モニタリングシステムによる声の収集 | A | A | A |
| | | (6) 施設の効用(設置目的)を最大限発揮できるスタッフの配置 | ①組織体制 ②人員配置計画 | A | A | A |
| | | (7) その他指定管理者の提案によるもの | ①総合型地域スポーツクラブと事業団の事業展開について ②大会等の開催日における体育館開館時間の柔軟対応 ③プールについて | A | A | A |
| | | 区分評価 | | | | |

| 区分 | 選定基準 | 評価項目 | 具体的な業務要求水準 | 評価 | | |
|-----------------|-------------------------------------|---|---|-------|-----|-------|
| | | | | 指定管理者 | 所管課 | 評価委員会 |
| Ⅲ 効率性 | 事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること | (1) 指定管理経費の妥当性(サービスとコストのバランスなど) | ①コストをかけるサービスの優先順位 ②コストをかけないサービス向上 ③削減できる予算を研究しています | A | A | A |
| | | (2) 収支計画の妥当性 | ①収入の考え方 ②支出の考え方 | A | A | A |
| | | (3) 管理経費縮減の具体的方策 | ①経費縮減目標の設定と問題意識の共有化 ②再委託業務内容の見直しと一括発注・長期継続契約の実施 ③職員による維持管理業務の実施 ④消耗品、通信運搬費の縮減 ⑤光熱水料費等の縮減 ⑥日常点検による早期発見・早期修繕の実施 ⑦事後保全と予防保全のバランス | A | A | A |
| | | (4) その他指定管理者の提案によるもの | ①自主財源により市民サービスを向上します ②利用者の安全を第一に報告・連絡・相談をします | A | A | A |
| | | 区分評価 | | | | |
| Ⅳ 安定性 安全性 | 事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していること | (1) 経営基盤の安定性 | ①公益財団法人岐阜市教育文化振興事業団の経営 ②公益法人として高い信頼性 ③安定した財務内容 ④岐阜県が認定した総合型地域スポーツクラブ | A | A | A |
| | | (2) スタッフ配置の妥当性 | ①市民サービスに支障のない体制 | A | A | A |
| | | (3) 組織及びスタッフ(採用予定者も含む)の経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等 | ①事業計画書に記載の資格の保有 | A | A | A |
| | | (4) スタッフの管理、監督体制 | ①目標の共有と達成に向けたチームワーク ②館長会議・施設長会議・館内会議による周知・徹底 ③統括責任者の配置 ④法令の遵守 ⑤女性が働きやすい環境づくり ⑥ワーク・ライフ・バランスに配慮した職場環境の整備 ⑦セクシャルハラスメント・パワーハラスメント対策 ⑧メンタルヘルス対策 ⑨報告・連絡・相談の徹底 ⑩業務のマルチ化 ⑪柔軟な勤務体制 | A | A | A |
| | | (5) スタッフの人材育成の方策 | ①研修会の開催 ②職場研修の実施 ③資格取得の推進 ④外部研修への参加 | A | A | A |
| | | (7) リスクへの対応方策(防止策、非常時の対応マニュアルなど) | ①利用者への安全確保策 ②事故防止対策 ③非常時対応 | A | A | A |
| | | (6) リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など) | ①全国市長会総合賠償補償保険での対応 ②スポーツ教室での保険加入 ③自主企画事業での保険の加入 ④市民プールでの保険の加入 ⑤当事業団の資金力について | A | A | A |
| | | (8) その他指定管理者の提案によるもの | ①応援・連携体制の構築 ②総合防除(IPM)による環境衛生対策 ③環境への配慮 ④専門業者による業務委託 | A | A | A |
| | | 区分評価 | | | | |

| 区分 | 選定基準 | 評価項目 | 具体的な業務要求水準 | | | |
|----------|---|-------------------------------|--|-------|-----|-------|
| | | | | 指定管理者 | 所管課 | 評価委員会 |
| V 貢献性 | 事業計画書の内容が、岐阜市あるいは施設がある特定の地域(以下「地元」という。)の振興、活性化などに貢献できるものであること | (1) 地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先) | ①施設に関する地元の団体・法人の育成 ②地元法人への育成支援 ③地元プロチームへの育成支援 | A | A | A |
| | | (2) 地元の住民、高齢者、障害者等の雇用 | ①地元人材の雇用 ②高齢者の雇用 ③障がい者の雇用 | A | A | A |
| | | (3) 地元での資材等の調達 | ①地元業者からの調達 | A | A | A |
| | | (4) 地元での社会活動等への参加 | ①地元の社会活動への協力と参加 ②岐阜市ぎふまち育て隊「岐阜版アダプトプログラム」への協力と参加 ③子ども110番の家への協力 ④大規模災害等発生時には、市民の善意を被災地に届けます | A | A | A |
| | | (5) その他指定管理者の提案によるもの | ①総合型地域スポーツクラブと事業団の協働 ②岐阜市内総合型地域スポーツクラブ連絡協議会の開催 ③スマートウェルネスぎふへの協力 ④各種スポーツ協会との連携 ⑤長良川大学への協力 ⑥その他スポーツ団体との協力体制 ⑦子どもスマイルステーション ⑧岐阜市立図書館返却ポストの設置 | A | A | A |
| | | 区分評価 | | | | |

●指定管理者の取組みに対する自己評価(良否、課題と解決策など)

| | |
|--------------------------|--|
| <p>今期の取組みに対する評価</p> | <p>(Ⅱ-1)-①②③④)</p> <p>○魅力的なトレーニングルームの運営 平成29年度4月～9月利用者数 29,314人(対前年度比5,349人増 22.3%UP) 職員やトレーナー、利用者からの声など、様々な改善案をもとに、より魅力的なトレーニングルームの運営を心掛け、実行していくことで、大変多くの皆様にご利用いただきました。主な取組みについて記載します。 ・安全で快適なトレーニングルームを目指し、すべてのトレーニングルームに専属のトレーナーを配置しました。器具の点検や環境美化に力を入れ、利用者からの声をもとに設備改善を行いました。 ・トレーナーによる効果的な運動方法のアドバイスと、バランスボールやチューブを利用した手軽な運動方法を実践・紹介するなどし、利用者の満足度を高めました。 ・利用者の声を反映し、総合体育館第1・第2トレーニングルームにストレッチができるようマットを購入し設置しました。また、その壁面に大型壁面鏡を設置したことで利用者数の増加につながりました。 ・利用者の声を反映し、総合体育館第1トレーニングルームに大型換気扇を設置しました。 ・もえぎの里トレーニングルームについて、定期券が他の体育館のトレーニングルームと共通で使用できることを声かけや掲示物などで積極的にPRし、利用者数の増加につなげました。</p> <p>・その他の評価項目については、事業計画書の内容どおり履行している。</p> |
| <p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p> | |
| <p>今後の取組み</p> | <p>(Ⅱ-3)-①②)</p> <p>下半期において、南部スポーツセンター及び西部体育館において非構造物を対象とした改修工事が実施され、一定期間施設が利用できなくなります。ぎふ南スポーツコミュニティ受託施設だけでなく、長良川以北体育施設管理者とも連携を図り、利用者の方が継続してスポーツに取り組めるよう、提案・案内を実施いたします。</p> <p>(Ⅱ-4)-②)</p> <p>より多くの市民の方にスポーツを楽しむ、健康・体力を増進していただくために、さらなる魅力あるスポーツ教室の開催を目指します。そのために、受講者アンケートや講師の意見を取り入れながら、種目の見直しや定員の見直しを実施します。</p> <p>(Ⅱ-4)-⑥、(7)-①、V-(5)-②)</p> <p>総合型地域スポーツクラブ事業連絡会を継続して開催し、前回の進捗状況をもとにより連携を強化し、岐阜市スポーツ推進計画に沿った事業展開を目指します。</p> |

●所管課の意見

○「指定管理者の選定基準に基づく評価」・「指定管理者の取組に対する自己評価」について

・(Ⅱ-(1)-①②③④)について

・トレーニングルームに専属のトレーナーを配置し、効果的な運動方法のアドバイスをするなど、「指定管理者の取組に対する自己評価」のとおり利用者増につなげたことは「S」評価に値するが、その他の「具体的要求水準」の今後の取り組みを期待し「A」評価とする。

・その他評価項目については、事業計画書の内容のとおり業務を履行している。

○利用者の増減について

・体育館利用人数は平成28年度上半期と比較して14,557人増加(6.5%アップ)、トレーニングルーム利用人数は平成28年度上半期と比較して5,349人増加(22.3%アップ)している。※もえぎの里多目的体育館競技場兼集会場は平成28年8月供用開始

○今後の方針について

・スポーツ教室の見直しを図り、より充実した教室を期待します。

・岐阜市体育館・岐阜市民プールを一括管理から長良川以南地域及び長良川以北地域に分けて管理することとなったが、各指定管理者と連携、競争することにより、さらなる市民サービスの向上を期待します。

●指定管理者評価委員会の意見

・トレーニングルームのトレーナーの増員など改善点が見られる。

・スポーツ教室の種目内容について、利用者のニーズを踏まえながら、必要に応じて見直していけるとよい。