

平成29年度下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 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期
利用者数(単位:人)		59,192	63,734	55,889	58,341	56,939
各室稼働状況(%)	競技場	88.7	88.2	88.1	88.7	84.6
	剣道場	34.8	33.3	34.9	37.8	33.5
	柔道場	26.1	29.3	24.5	24.8	26.8
	格技場	33.7	35.2	32.1	31.3	29.5
(2) 岐阜市岐陽体育館		H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期
利用者数(単位:人)		15,899	15,154	12,815	11,105	15,142
各室稼働状況(%)	競技場	81.8	82.3	83.8	73.6	80.4
(3) 岐阜市南部スポーツセンター		H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期
利用者数(単位:人)		20,774	36,844	37,868	38,523	34,044
各室稼働状況(%)	競技場	96.5	96.9	97.9	97.0	98.0
	剣道場	59.2	58.2	61.5	59.6	56.1
	柔道場	30.5	28.1	26.1	27.3	25.2
	テニスコート(人)	331	994	538	1,080	595
(4) 岐阜市東部体育館		H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期
利用者数(単位:人)		28,240	29,617	27,603	32,439	26,738
各室稼働状況(%)	競技場	96.3	91.7	95.0	91.6	94.3
	体育室	54.1	52.8	53.7	55.1	55.1
(5) 岐阜市西部体育館		H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期
利用者数(単位:人)		25,912	45,381	41,506	46,243	41,028
各室稼働状況(%)	競技場	96.0	96.7	96.2	97.5	96.9
	剣道場	31.2	35.6	39.5	44.1	38.2
	柔道場	21.2	18.2	21.4	22.8	21.9
(6) 岐阜市もえぎの里多目的体育館		H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期
利用者数(単位:人)		33,709	30,903	28,458	18,644	13,620
各室稼働状況(%)	競技場	93.6	73.7			
	アリーナ	79.7	81.9			
(7) 岐阜市南部市民プール		H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期
利用者数(単位:人)			11,702		12,969	
各室稼働状況(%)						
(8) 岐阜市本荘市民プール		H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期
利用者数(単位:人)			4,267		4,781	
各室稼働状況(%)						
		H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期
利用者数合計(単位:人)		183,726	237,602	204,139	223,045	187,511

●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」「岐阜県スポーツ指導員」「障がい者スポーツ初級指導員」等を配置し、全館の統括的管理にあたっている。</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。 ・民間情報誌「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たっている。 館長会での決定事項は各館で報告を行い、全職員に対して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>②体育館デー</p> <p>下記自主事業の実施</p> <p>①親子で信長ウォーク</p> <p>②ドリームスクール(バドミントン)</p> <p>③スポーツ教室バレーボール交流会</p>	<p>【指定事業】</p> <p>①H29第2回体育館スポーツ教室(9月～12月) 22種目 66講座 延べ参加者数 22,922人 受講者数 1,626人</p> <p>②体育館デー ・総体・東部・もえぎ 2月18日 参加者数 973人 ビームライフルやバランスボール、ふらばーるバレーボールなどの体験会や、弓道、合気道などのスポーツ教室体験会、身障者の卓球やソフティナーバレーボール大会、トレーニングや卓球の無料開放などを実施 ・南部・西部 3月21日 参加者数 312人 ソフトバレーボールやバドミントン、バスケットボールなどの交流会、トレーニングや卓球の無料開放などを実施</p> <p>【自主事業】</p> <p>①親子で信長ウォーク 11月23日 参加者数 12人 ・ノルディックウォーキングで信長公ゆかりの史跡をめぐる。 ・協力:長良西総合型地域スポーツクラブ ・岐阜市埋蔵文化財調査事務所との共催事業</p> <p>②ドリームスクール(バドミントン) 11月25日 参加者数126人 西部体育館 ・小学生を対象にトップアスリートを講師に招きバドミントン教室を開催。 ・協力:岐阜市バドミントン協会、岐阜市小学生バドミントン連盟</p> <p>③バレーボール交流会 12月13日 参加者数 8チーム77人 東部体育館 ・岐阜市スポーツ教室で開講している「バレーボール」の受講生を対象に、スポーツ教室講師主導で、交流会を開催。 <b>長良川以北体育館へも参加を呼び掛け、岐阜市全域の交流会として開催した。</b></p>

区分	確認事項	履行状況
指定事業・自主事業	<p>④第8回卓球レベルアップ講座</p> <p>⑤障がい者スポーツ関連事業</p> <p>⑥ソフティバレーボール大会</p> <p>⑦市民芸術文化・スポーツ基金 スポーツ事業助成</p>	<p>④卓球レベルアップ講座 2月5日～3月12日 9回コース 参加者数 16人 総合体育館 ・今年度2回目の講座 ・トップレベルのコーチを講師に招き、少人数による技術力アップを目的に開催する。</p> <p>⑤チャレンジ卓球大会 2月18日 参加者数 27人 ボランティア 30人 岐阜市民総合体育館 ・総合体育館スポーツ教室「身障者卓球」受講者を中心に一般参加者を募り、身体障がいの部と視覚障がいの部(サウンドテーブルテニス)で開催。 ・大会終了後は、参加者とボランティアのスタッフで交流会を行った。 協力:岐阜県障害者卓球協会、岐阜聖徳学園高校卓球部</p> <p>⑥第13回FIAT CUP(3月18日) 参加者数 57チーム 約500人 ・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</p> <p>⑦スポーツ事業助成(平成29年度下半期) 岐阜市を拠点に活動しているスポーツ団体が主催するスポーツ事業の経費の一部を助成し、団体の活動を支援することで市民スポーツ活動の振興を図る。 ・申請団体 3件 うち、助成決定は1件 ・助成の審査については有識者による助成審査委員会による、審査を行い、決定団体に助成しました。</p>
施設管理	<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、集重点検を毎月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電気工作物保安管理業務 年6回点検</p>

区分	確認事項	履行状況
施設修繕	<p>下記の観点からの修繕実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・迅速な修繕の実施</li> <li>・指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備</li> </ul>	<p>修繕の実施:55件4,234,192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。 ・競技場床修繕・トレーニング機器修繕・バドミントンコートライン修繕・弓道場ワックス塗装 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。 ・1階ロビーの風よけ対策(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>
危機管理・法令遵守	<ul style="list-style-type: none"> <li>①個人情報の保護</li> <li>②非常時の対応策</li> <li>③関係法令の遵守</li> </ul>	<p>①個人情報の保護 ・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> <p>②非常時の対応策 ・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。</p> <p>③関係法令の遵守 ・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。</p>

●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「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アンケート週間「利用満足度アップアンケート」          ・一定期間内の来館者に依頼          ・質問項目「利用頻度」「性別」「年齢層」「本日の満足度」「満足できた／できなかった理由」「施設の使いやすさ」「施設・備品」「美観」「職員の対応」「ご意見」</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 5,720枚          ○利用頻度区分          「初めて利用」205団体、「複数回利用」5,515団体</p> <table border="1" data-bbox="351 728 1428 985"> <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></td> <td>初めて利用</td> <td>(96.6%) 69.6%</td> <td>27.0%</td> <td>3.4%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>複数回利用</td> <td>(91.1%) 56.1%</td> <td>35.0%</td> <td>8.8%</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></td> <td>初めて利用</td> <td>(93.1%) 69.6%</td> <td>23.5%</td> <td>6.9%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>複数回利用</td> <td>(91.0%) 55.8%</td> <td>35.2%</td> <td>9.0%</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></td> <td>初めて利用</td> <td>(91.7%) 64.2%</td> <td>27.5%</td> <td>7.8%</td> <td>0.5%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>複数回利用</td> <td>(90.0%) 54.7%</td> <td>35.3%</td> <td>9.6%</td> <td>0.4%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>「不満」のご意見          ・ウォシュレットトイレを導入してほしい。          ⇒順次計画されていることをお伝えしています。          ・駐車場を拡張してほしい。          ⇒大会開催時には近隣施設の駐車場をお借りするようにし、確保に努めています。</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 30枚          ○利用頻度区分          「初めて利用」16人、「複数回利用」14人          (いただいたご意見)</p> <p>「初めて利用」          ・広くて使いやすい。高さがあってとても良い。(もえぎ多目的)          ・雨が降りこんでくる(総体)          ・トイレがきれいです。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。</p> <p>「複数回利用」          ・談話室が設置されており、迎えに来て待つのにとても良かった。(総体)          ・トレーニングルームが日々改善されており、利用者の声を反映しているのもとてもいい。(総体)          ・洋式トイレを増やしてほしい。          ・駐車場の整備をお願いします。(西部 整備検討)          ・いつも清掃が行き届いている。(同様のご意見多数あり)</p>			大変満足	満足	ふつう	不満	大変不満	「満足度」								初めて利用	(96.6%) 69.6%	27.0%	3.4%	0.0%	0.0%		複数回利用	(91.1%) 56.1%	35.0%	8.8%	0.1%	0.0%	「職員の接遇」								初めて利用	(93.1%) 69.6%	23.5%	6.9%	0.0%	0.0%		複数回利用	(91.0%) 55.8%	35.2%	9.0%	0.0%	0.0%	「設備環境」								初めて利用	(91.7%) 64.2%	27.5%	7.8%	0.5%	0.0%		複数回利用	(90.0%) 54.7%	35.3%	9.6%	0.4%	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	(96.6%) 69.6%	27.0%	3.4%	0.0%	0.0%																																																																	
	複数回利用	(91.1%) 56.1%	35.0%	8.8%	0.1%	0.0%																																																																	
「職員の接遇」																																																																							
	初めて利用	(93.1%) 69.6%	23.5%	6.9%	0.0%	0.0%																																																																	
	複数回利用	(91.0%) 55.8%	35.2%	9.0%	0.0%	0.0%																																																																	
「設備環境」																																																																							
	初めて利用	(91.7%) 64.2%	27.5%	7.8%	0.5%	0.0%																																																																	
	複数回利用	(90.0%) 54.7%	35.3%	9.6%	0.4%	0.0%																																																																	

利用者アンケートの実施結果	<p>③第2回スポーツ教室「受講者アンケート」 回収枚数 1,075枚 ○参加頻度区分 「初めて参加」96枚、「2回目以上」979枚</p> <table border="1"> <tr> <td>「満足度」</td> <td></td> <td><b>大変満足</b></td> <td><b>満足</b></td> <td>ふつう</td> <td>不満</td> <td>大変不満</td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>(83.0%)</b></td> <td><b>49.0%</b></td> <td><b>34.0%</b></td> <td>15.2%</td> <td>1.3%</td> <td>0.5%</td> </tr> </table> <p>〈主な意見〉  <ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもが楽しそうに参加していてとても良かった。</li> <li>・講師の方の指導が親切丁寧でよかった。</li> <li>・個人のレベルにあった指導をしてくれて、講師の方の指導方法も改善されていたように感じた。</li> <li>・楽しく参加することができた。次回も参加したい。</li> </ul> <p>「不満」・「大変不満」のご意見  <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者の受講料が一般と同じなので、安くしてほしい。 ⇒ 現在のところ受講料の減額は設定されていないため、所管課へ声を届けます。</li> <li>・講師は熱心だが、他の参加者に不満がある。 ⇒ 職員より講師に意見を求め、改善に努力し、理解を求めた。</li> <li>・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への理解を求めながら、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。</li> </ul> </p> </p>	「満足度」		<b>大変満足</b>	<b>満足</b>	ふつう	不満	大変不満		<b>(83.0%)</b>	<b>49.0%</b>	<b>34.0%</b>	15.2%	1.3%	0.5%																																																																																																	
	「満足度」		<b>大変満足</b>	<b>満足</b>	ふつう	不満	大変不満																																																																																																									
	<b>(83.0%)</b>	<b>49.0%</b>	<b>34.0%</b>	15.2%	1.3%	0.5%																																																																																																										
<p>④「利用満足度アップアンケート」(期間集中アンケート) 回収枚数 285枚 ○利用頻度区分 「初めて利用」48人、「2回目以降」237人 ○性別 「男性」92人、「女性」193人 ○年齢層区分 「小・中学生」11人、「高校生・大学生」50人、「一般」224人</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td><b>大変満足</b></td> <td><b>満足</b></td> <td>ふつう</td> <td>不満</td> <td>大変不満</td> </tr> <tr> <td>「利用満足度」</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>初めて利用</td> <td><b>(86.0%)</b></td> <td><b>46.0%</b></td> <td><b>40.0%</b></td> <td>12.0%</td> <td>2.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td><b>(76.7%)</b></td> <td><b>28.6%</b></td> <td><b>48.1%</b></td> <td>22.1%</td> <td>0.4%</td> <td>0.8%</td> </tr> <tr> <td>「利用のしやすさ」</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>初めて利用</td> <td><b>(86.0%)</b></td> <td><b>38.0%</b></td> <td><b>48.0%</b></td> <td>14.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td><b>(73.6%)</b></td> <td><b>27.4%</b></td> <td><b>46.2%</b></td> <td>25.2%</td> <td>0.9%</td> <td>0.3%</td> </tr> <tr> <td>「施設・設備」</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>初めて利用</td> <td><b>(80.0%)</b></td> <td><b>46.0%</b></td> <td><b>34.0%</b></td> <td>20.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td><b>(62.7%)</b></td> <td><b>26.8%</b></td> <td><b>35.9%</b></td> <td>31.6%</td> <td>4.8%</td> <td>0.9%</td> </tr> <tr> <td>「美観」</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>初めて利用</td> <td><b>(80.0%)</b></td> <td><b>42.0%</b></td> <td><b>38.0%</b></td> <td>20.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td><b>(68.3%)</b></td> <td><b>27.4%</b></td> <td><b>40.9%</b></td> <td>29.1%</td> <td>2.2%</td> <td>0.4%</td> </tr> <tr> <td>「職員対応」</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>初めて利用</td> <td><b>(88.0%)</b></td> <td><b>52.0%</b></td> <td><b>36.0%</b></td> <td>12.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td><b>(81.1%)</b></td> <td><b>35.6%</b></td> <td><b>45.5%</b></td> <td>18.0%</td> <td>0.9%</td> <td>0.0%</td> </tr> </table> <p>「不満」・「大変不満」のご意見  <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレに温水便座やウォシュレット機能を付けてほしい。(一般) ⇒ 今後、市と協議して対応していきます。</li> <li>・寒い。(一般) ⇒ 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。</li> </ul> <p>〈主な意見〉  <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の対応やあいさつが明るくて良い。</li> <li>・気軽に声掛けをしてくれるので不安がなくなる。</li> <li>・清掃がしっかりしてある。</li> <li>・安く利用できるのでもいい。</li> <li>・整理整頓が行き届いている。</li> </ul> </p> </p>			<b>大変満足</b>	<b>満足</b>	ふつう	不満	大変不満	「利用満足度」							初めて利用	<b>(86.0%)</b>	<b>46.0%</b>	<b>40.0%</b>	12.0%	2.0%	0.0%	複数回利用	<b>(76.7%)</b>	<b>28.6%</b>	<b>48.1%</b>	22.1%	0.4%	0.8%	「利用のしやすさ」							初めて利用	<b>(86.0%)</b>	<b>38.0%</b>	<b>48.0%</b>	14.0%	0.0%	0.0%	複数回利用	<b>(73.6%)</b>	<b>27.4%</b>	<b>46.2%</b>	25.2%	0.9%	0.3%	「施設・設備」							初めて利用	<b>(80.0%)</b>	<b>46.0%</b>	<b>34.0%</b>	20.0%	0.0%	0.0%	複数回利用	<b>(62.7%)</b>	<b>26.8%</b>	<b>35.9%</b>	31.6%	4.8%	0.9%	「美観」							初めて利用	<b>(80.0%)</b>	<b>42.0%</b>	<b>38.0%</b>	20.0%	0.0%	0.0%	複数回利用	<b>(68.3%)</b>	<b>27.4%</b>	<b>40.9%</b>	29.1%	2.2%	0.4%	「職員対応」							初めて利用	<b>(88.0%)</b>	<b>52.0%</b>	<b>36.0%</b>	12.0%	0.0%	0.0%	複数回利用	<b>(81.1%)</b>	<b>35.6%</b>	<b>45.5%</b>	18.0%	0.9%	0.0%
		<b>大変満足</b>	<b>満足</b>	ふつう	不満	大変不満																																																																																																										
「利用満足度」																																																																																																																
初めて利用	<b>(86.0%)</b>	<b>46.0%</b>	<b>40.0%</b>	12.0%	2.0%	0.0%																																																																																																										
複数回利用	<b>(76.7%)</b>	<b>28.6%</b>	<b>48.1%</b>	22.1%	0.4%	0.8%																																																																																																										
「利用のしやすさ」																																																																																																																
初めて利用	<b>(86.0%)</b>	<b>38.0%</b>	<b>48.0%</b>	14.0%	0.0%	0.0%																																																																																																										
複数回利用	<b>(73.6%)</b>	<b>27.4%</b>	<b>46.2%</b>	25.2%	0.9%	0.3%																																																																																																										
「施設・設備」																																																																																																																
初めて利用	<b>(80.0%)</b>	<b>46.0%</b>	<b>34.0%</b>	20.0%	0.0%	0.0%																																																																																																										
複数回利用	<b>(62.7%)</b>	<b>26.8%</b>	<b>35.9%</b>	31.6%	4.8%	0.9%																																																																																																										
「美観」																																																																																																																
初めて利用	<b>(80.0%)</b>	<b>42.0%</b>	<b>38.0%</b>	20.0%	0.0%	0.0%																																																																																																										
複数回利用	<b>(68.3%)</b>	<b>27.4%</b>	<b>40.9%</b>	29.1%	2.2%	0.4%																																																																																																										
「職員対応」																																																																																																																
初めて利用	<b>(88.0%)</b>	<b>52.0%</b>	<b>36.0%</b>	12.0%	0.0%	0.0%																																																																																																										
複数回利用	<b>(81.1%)</b>	<b>35.6%</b>	<b>45.5%</b>	18.0%	0.9%	0.0%																																																																																																										

| 利用者からの要望・苦情と対処・改善 | 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。  〈主な意見〉   - ・トイレを洋式にし、ウォシュレットトイレにしてほしい。 ⇒ 市民体育課への要望事項として取り上げていますが、順次行われる施設の工事等で改善される可能性があり、ご理解をいただくようにしております。 - ・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、ストーブの設置や扇風機の設置、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していただくなど、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

【体育館・プール(長良川以南)】

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			
				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、管理経費の削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) 管理経費削減の具体的方策	①経費削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、通信運搬費の削減 ⑤光熱水料費等の削減 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
(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	S	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					A	

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
				S	A	A
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	S	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	S	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) IV-(5)-③④)</p> <p>○育む・伸ばすスポーツ 小学生、指導者を対象としたバドミントンドリームスクールの実施。 ヨネックスの選手を講師に招き、より専門的な知識と技術の向上を目的に開催し、126名の参加がありました。 受講者から大変好評で継続して実施予定です。</p> <p>○利用者ニーズに合わせた体育館デーの充実 工事のため閉鎖していた西部体育館と南部スポーツセンターにおいては3月に実施いたしましたが、その他の体育館では長良川以北体育館と同日に卓球、トレーニングルームの無料開放や各種体験会を実施いたしました。総合体育館においては、スポーツ教室のように長期、長時間には参加できないけれど、健康維持・増進の講座を受けたいという利用者の声を受け、バランスボール講座・体験会を4回開催し59名の参加がありました。単発のイベントで終わらず、平成30年度においては同様のイベントを定期的に開催いたします。</p> <p>○支えるスポーツ 体育館デーの中で「チャレンジ卓球講習会・交流会」と合わせてサウンドテーブルテニスの体験会を実施しました。 障がいを持たれた方に運動の場を提供するだけでなく、健常者の方にも障がい者スポーツを理解していただくと同時に交流会では共に楽しく汗を流していただきました。</p> <p>○職員の資格取得の推進と研修 総合体育館職員2名が障がい者スポーツ初級指導員の資格を取得しました。総合体育館では軽スポーツ器具の貸し出しも行っており、その中にはボッチャやフライングディスクなど障がい者の方にもご利用いただけるものがあります。職員が知識を深めることで貸し出し説明だけでなく、効果的な利用提案を行ったり、体育館で開催される障がい者スポーツへの運営補助等にも積極的に関わっていく準備を整えています。</p> <p>(II-(4)-③) V-(1)-① V-(5)-①②)</p> <p>○市民芸術文化・スポーツ基金 スポーツ事業助成の実施 自主事業として、岐阜市のスポーツ団体の活動を支援することで市民スポーツ活動の振興を図るため、岐阜市を拠点に活動しているスポーツ団体が主催するスポーツ事業の経費の一部を助成する「市民芸術文化・スポーツ基金 スポーツ事業助成」を行いました。平成29年度下半期は申請団体が3件、うち、助成決定は1件(総合型地域スポーツクラブみわスポーツクラブ)であり、クラブが運営するスクール事業の会場使用料として助成を行いました。</p> <p>○総合型地域スポーツクラブ事業連絡会の開催 岐阜市内の総合型地域スポーツクラブと事業の相互連携を深めるため、「総合型地域スポーツクラブ事業連絡会」を開催しました。活発な意見交換が行われ、岐阜市のスポーツ振興を図ります。また、総合型地域スポーツクラブの事業をより市民にPRし、地域スポーツを推進するため、各館にPR用の掲示ボード・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>(II-(3)-③) IV-(7)-①)</p> <p>○トレーニングルームの改善について、トレーナーの増員だけでなく、年度末にすべてのトレーニングルームの安全点検を実施し、必要に応じた修繕のほか、利用者の安全性を確保するために総合体育館においてベンチプレス2台を新品に入れ替えました。今後も利用者からの声を大切にして機器の配置換えなど、より安全で使いやすい施設運営に努めます。</p> <p>(II-(4)-②)</p> <p>○スポーツ教室の内容について全館で受講者アンケートに基づき検討し、一部定員の見直しと障がい者卓球において講師の増員を行いました。今後は新規種目の開講に向けて検討を進めてまいります。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>(II-(3)-①②)</p> <p>○岐阜体育館において7月、8月の2か月に渡り、非構造物を対象とした改修工事が実施されます。一定期間施設が利用できなくなるため年間調整において関係団体には支障がないようにいたしましたが、利用者への周知を徹底し、代替え施設の提案等を行います。またファミリーパーク体育館においても9月から12月にかけて工事による閉館が予定されています。後期のスポーツ教室が開講できないため、ぎふ南スポーツコミュニティとして市民体育課及び長良川以北体育施設管理者と連携を図り、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)-②③)</p> <p>○より多くの市民の方にスポーツを楽しみ、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>○平成30年度も継続して総合型地域スポーツクラブ事業連絡会開催します。特にもえぎの里多目的体育館において実施するスポーツ教室については総合型スポーツクラブと連携を強化して計画します。各体育館においても、ハード面だけでなくソフト面の充実に向け、市民体育課、長良川以北指定管理者とも協力して、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

・「親子で信長ウォーク」「バドミントンドリームスクール」「バレーボールスポーツ教室交流会」バランスボール講習会及び体験コーナー」に多くの方が参加され「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がったことは「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。

・(Ⅳ-(5)-③④)について

・新たに2名が障がい者スポーツ初級指導員の資格を取得したことにより「S」評価としているが、資格取得による具体的な成果や効果が表れていないため、今後の施設運営や、利用者への指導の充実等による成果や効果を期待し「A」評価とする。

・(Ⅴ-(1)-① Ⅴ-(5)-①②)について

・自主事業として、市民芸術文化・スポーツ基金の第1回スポーツ助成事業として、1団体に助成したことは「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

・体育館全体の利用人数は平成28年度下半期と比較して20,413人減少(9.9%ダウン)しているが、南部スポーツセンター及び西部体育館が12月～2月まで非構造部材耐震補強工事により休館となっていたためである。その他の体育館は、平成28年度下半期と比較して増加している。

○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。
- ・様々な事業を実施することにより、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

・障がい者スポーツ初級指導員の資格を職員2名が取得したとあったが、今回は具体的な提案があったわけではないのでA評価とした。今後資格を活かしたより良い提案があり、その取り組みが利用者増等につながっていくことを期待する。

・市民文化芸術・スポーツ助成事業について、助成金はスポーツを地域や市民に広めていただく目的に使っていただきたい。特に内容のある活動や他団体の模範となる活動を行っている団体に積極的に助成してほしい。