

令和元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 ～ 令和4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 166,339,764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		R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期
利用者数(単位:人)		58,286	53,025	60,390	59,192	63,734
各室稼働状況(%)	競技場	86.0	83.1	90.3	88.7	88.2
	剣道場	40.4	39.8	42.1	34.8	33.3
	柔道場	24.3	22.7	26.8	26.1	29.3
	格技場	27.0	33.1	33.7	33.7	35.2
(2) 岐阜市岐陽体育館		R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期
利用者数(単位:人)		16,253	14,718	9,977	15,899	15,154
各室稼働状況(%)	競技場	77.7	81.8	82.6	81.8	82.3
(3) 岐阜市南部スポーツセンター		R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期
利用者数(単位:人)		33,740	31,607	35,899	20,774	36,844
各室稼働状況(%)	競技場	95.6	93.1	94.6	96.5	96.9
	剣道場	48.6	58.2	51.9	59.2	58.2
	柔道場	28.9	30.0	28.9	30.5	28.1
	テニスコート(人)	710	397	556	331	994
(4) 岐阜市東部体育館		R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期
利用者数(単位:人)		26,914	25,965	30,062	28,240	29,617
各室稼働状況(%)	競技場	91.6	94.7	94.2	96.3	91.7
	剣道場	52.2	48.1	49.4	54.1	52.8
(5) 岐阜市西部体育館		R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期	H28 下半期
利用者数(単位:人)		42,521	39,422	44,790	25,912	45,381
各室稼働状況(%)	競技場	95.6	95.2	94.8	96.0	96.7
	剣道場	37.4	36.5	36.4	31.2	35.6
	柔道場	17.2	21.0	22.1	21.2	18.2
(6) 岐阜市もえぎの里多目的体育館		R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期
利用者数(単位:人)		40,263	40,025	38,627	33,709	30,903
各室稼働状況(%)	競技場	83.9	83.4	81.5	93.6	73.7
	アリーナ	82.4	86.1	82.2	79.7	81.9
(7) 岐阜市南部市民プール		R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期
利用者数(単位:人)		10,445		10,856		11,702
各室稼働状況(%)						
(8) 岐阜市本荘市民プール		R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期
利用者数(単位:人)		3,486		3,878		4,267
各室稼働状況(%)						
利用者数合計(単位:人)		231,908	204,762	234,479	183,726	237,602

●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。 岐阜市民総合体育館に「上級体育施設管理士」「体育施設運営士」「体育施設管理士」「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」「カローリングC級指導員」等を配置し、全館の統括的管理にあたっている。そして、7月には総合体育館職員が「体育施設管理士」、8月にはもえぎの里体育館職員が「トレーニング指導士」を新たに取得し、体育館の運営業務に厚みを加える。総合体育館に「防災士」が配置されており、災害発生時に迅速に対応できるようにしている。</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。特に、ホームページの情報発信に力を入れ、事業の募集や結果、利用についてのお知らせ等をこまめに発信した。イベント開催時にはケーブルテレビ「CCN」にて取材、放映していただき啓発に努めた。</p> <p>④アンケートを実施し、意見・要望・苦情を把握し、解決に向けて迅速に対応している。 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、各館が統一した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の館内会議にて報告を行い、全職員に対して情報の共有を図っている。 特に上半期においてはプールが開場され、施設面、接客等お客様からの声については指定管理者でできることは迅速に、必要に応じて随時所管課に報告し指示を仰いだ。</p>																					
	指定事業	<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市民プール開設事業</p> <p>下記自主事業の実施</p> <p>①エクササイズ無料体験会</p>	<p>【指定事業】</p> <p>①R元第1回体育館スポーツ教室(4月～7月) 22種目 67講座 延べ参加者数 22,030人 受講者数 1,586人</p> <p>②市民プール ・南部・本荘市民プールを7月13日～9月8日 47日間 ・プールデー 7月21日、8月18日 参加者数 南部 802人、本荘 169人 無料開放を実施</p> <p>【自主事業】</p> <p>①エクササイズ無料体験会 毎月2回開催 ・市民総合体育館トレーナーによる、毎月様々なテーマの無料体験会を実施。</p> <table border="1" data-bbox="1011 1644 1527 1890"> <thead> <tr> <th></th> <th>内容</th> <th>参加人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4月</td> <td>バランスボール</td> <td>41人</td> </tr> <tr> <td>5月</td> <td>ダンベル体操</td> <td>39人</td> </tr> <tr> <td>6月</td> <td>リズム体操</td> <td>40人</td> </tr> <tr> <td>7月</td> <td>バランスボールdeヨガ</td> <td>45人</td> </tr> <tr> <td>8月</td> <td>チューブエクササイズ</td> <td>43人</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td>タオルdeエクササイズ</td> <td>33人</td> </tr> </tbody> </table>		内容	参加人数	4月	バランスボール	41人	5月	ダンベル体操	39人	6月	リズム体操	40人	7月	バランスボールdeヨガ	45人	8月	チューブエクササイズ	43人	9月	タオルdeエクササイズ
	内容	参加人数																					
4月	バランスボール	41人																					
5月	ダンベル体操	39人																					
6月	リズム体操	40人																					
7月	バランスボールdeヨガ	45人																					
8月	チューブエクササイズ	43人																					
9月	タオルdeエクササイズ	33人																					

<p>市民スポーツ 自主事業</p>	<p>②おもしろゼミナール体育2・3</p> <p>③ソフティバレーボール大会</p> <p>④岐阜スーパース親子バスケットボール教室</p> <p>⑤市民芸術文化・スポーツ基金 スポーツ事業助成</p>	<p>②おもしろゼミナール体育2・3 (8月7・8・9日の3日間コース・1～2年生対象コース おもしろゼミナール体育2・3～6年生対象コース おもしろゼミナール体育3の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:小学生 49人 ・ドリームシアター岐阜との共催事業</p> <p>③FIAT CUP 8月18日(日) 参加者数 50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・北西部体育館</p> <p>④岐阜スーパース親子バスケットボール教室 7月20日 参加者数78人 南部スポーツセンター ・南部スポーツセンター開設40周年記念事業として開催。初心者コース親子22組、経験者コース親子17組 ・協力:岐阜スーパース</p> <p>⑤スポーツ事業助成(令和元年度上半期) 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 2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、決定団体に助成した。</p>
<p>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) 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 下水道に切り替えのため9月にて業務終了</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電気工作物保安全管理業務 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"> ・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:40件2,232,270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。また、駐輪禁止のシートを駐車場に張り付け、利用者にわかりやすく表示した。</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。 ・トレーニングルーム床修繕・トレーニング機器修繕・柔道場手摺修繕など</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。 ・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)</p>
危機管理・法令遵守	<ul style="list-style-type: none"> ①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守 	<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> <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、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。 ・館内での犯罪を抑止するため、岐阜中警察署に依頼し、岐阜市民総合体育館が「重点警ら箇所」に指定されている。 ・9月には火災を想定した消防訓練を実施した。 <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」「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2・3「参加者(保護者)アンケート」 回収枚数 28枚</p> <p>⑤ミニイベント「参加者アンケート」 ・参加者に依頼 ・質問項目「満足度について」「ご意見」</p> <p>⑥「岐阜スーパース親親子バスケットボール教室」アンケート 回収枚数64枚 ・参加者(親・子)に依頼 ・質問項目「満足度について」「ご意見」</p> <p>⑦「アンケート週間」実施 ・体育館利用者に期間を設定して依頼 ・質問項目「満足度」「利用のしやすさ」「施設設備」「美観」「職員対応」「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 6,442枚 ○利用頻度区分 「初めて利用」183団体、「複数回利用」6,259団体</p> <table border="1" data-bbox="368 1055 1520 1339"> <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 colspan="7">「満足度」</td> </tr> <tr> <td>初めて利用</td> <td>(94.1%)</td> <td>71.9%</td> <td>22.2%</td> <td>5.9%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td>(93.0%)</td> <td>59.8%</td> <td>33.2%</td> <td>7.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td colspan="7">「職員の接遇」</td> </tr> <tr> <td>初めて利用</td> <td>(95.5%)</td> <td>73.7%</td> <td>21.8%</td> <td>4.5%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td>(92.7%)</td> <td>60.0%</td> <td>32.7%</td> <td>7.3%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td colspan="7">「設備環境」</td> </tr> <tr> <td>初めて利用</td> <td>(89.1%)</td> <td>66.3%</td> <td>22.8%</td> <td>10.9%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td>(92.0%)</td> <td>58.5%</td> <td>33.5%</td> <td>7.8%</td> <td>0.2%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>〈主な意見〉 ・施設(トイレの改修や老朽化対策など)・設備(空調や温水シャワーの設置など)の修繕要望 ・駐車場の拡大希望(特に大会開催時) ・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 22枚 ○利用頻度区分 「初めて利用」2人、「複数回利用」20人 (いただいたご意見)</p> <p>「複数回利用」 ・開館時間を柔軟に対応していただけてありがたかった。(大会利用者) ・卓球場にエアコンを入れてほしい。 ・とても使いやすくてよかった。 ・トイレが2階しかないのが不便(岐陽) ・体育館利用者以外の車が駐車している。(総体)</p>			大変満足	満足	ふつう	不満	大変不満	「満足度」							初めて利用	(94.1%)	71.9%	22.2%	5.9%	0.0%	0.0%	複数回利用	(93.0%)	59.8%	33.2%	7.0%	0.0%	0.0%	「職員の接遇」							初めて利用	(95.5%)	73.7%	21.8%	4.5%	0.0%	0.0%	複数回利用	(92.7%)	60.0%	32.7%	7.3%	0.0%	0.0%	「設備環境」							初めて利用	(89.1%)	66.3%	22.8%	10.9%	0.0%	0.0%	複数回利用	(92.0%)	58.5%	33.5%	7.8%	0.2%	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	(94.1%)	71.9%	22.2%	5.9%	0.0%	0.0%																																																																	
複数回利用	(93.0%)	59.8%	33.2%	7.0%	0.0%	0.0%																																																																	
「職員の接遇」																																																																							
初めて利用	(95.5%)	73.7%	21.8%	4.5%	0.0%	0.0%																																																																	
複数回利用	(92.7%)	60.0%	32.7%	7.3%	0.0%	0.0%																																																																	
「設備環境」																																																																							
初めて利用	(89.1%)	66.3%	22.8%	10.9%	0.0%	0.0%																																																																	
複数回利用	(92.0%)	58.5%	33.5%	7.8%	0.2%	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 968枚

○参加頻度区分

「初めて参加」59枚、「2回目以上」909枚

「満足度」

	大変満足	満足	ふつう	不満	大変不満
(82.4%)	46.3%	36.1%	15.2%	1.7%	0.7%

「大変満足」のご意見

- ・1つずつ技術が身につくのを実感しています。やれることが増え、バレーボールが楽しくなりました。ありがとうございました。
- ・みんな和気あいあいと楽しく教室ができてよかった。講師の指導もよかった。

「大変不満」のご意見

- ・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ている。所管課に対して要望として伝達していく。

〈主な意見〉

- ・いつも楽しく参加させていただいています。ありがとうございました。
- ・笑っぱなしの時間でした。
- ・毎回楽しく参加していました。
- ・毎回よく考えられている内容で楽しみです。

④おもしろゼミナール体育2・3「参加者(保護者)アンケート」

回収枚数 体育2(小学1・2年生対象)13枚 体育3(小学3～6年生対象)15枚

	大変満足	満足	どちらかという よかった	どちらかという よくなかった	よくなかった
「利用満足度」	(100%)	61.6%	38.4%	0.0%	0.0%

(主な意見)

- ・先生の説明がわかりやすく、とび箱が跳べるようになりました。
- ・とべなかったとび箱がとべるようになりました。
- ・ありがとうございました。

⑤ミニイベント「参加者アンケート」

回収枚数 217枚

(主な意見)

- ・ダンベルが家にあるけどやらないので、久しぶりにやって楽しかったです。毎月違うレッスンで新鮮です。平日の昼に曜日固定でやって欲しいです。(ダンベル体操)
- ・あっという間の40分でした。もっと続けたいと思ったら終わってしまいました。幅広い年代の方ができると思いました。汗が出てちょうどいい運動量でした。(ステップエクササイズ)
- ・ウォームアップ、筋トレ、有酸素運動とメニューも豊富で楽しく活動出来ました。曲に合わせての運動もとても楽しくリフレッシュ出来ました。(バランスボール)
- ・体が気持ちよくなる運動で身も心も軽くなりました。大変楽しかった。体がのびた感じでした。(リズム体操)

⑥「岐阜スーパース親子バスケットボール教室」

回収枚数 64枚

「総合満足度」

	大変満足	満足	ふつう	不満	大変不満
(98.4%)	90.6%	7.8%	1.6%	0.0%	0.0%

(主な意見)

- ・親子で無理なく楽しくできてよかった。
- ・毎日忙しく運動の機会がありませんが、今日は子どもと一緒に楽しい汗を流せ、夏休みの良い思い出ができました。
- ・色々なパターンで練習でき、何より本物の選手と触れ合えてよかった。
- ・親子でスポーツをする時間を楽しくてよかったです。
- ・練習だけではなく、遊びの要素があり、とても楽しめました。
- ・子どもが大好きな選手と練習ができた。
- ・子どもも親もとてもいい運動になりました。
- ・少ない時間でもスピード感のある教室内容がとてもよかったです。

<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>⑦「プール利用者アンケート」(常設アンケート) 回収枚数 87枚 ○利用頻度区分 「初めて利用」11人、「2回目以降」76人 ○性別 「男性」37人、「女性」50人 ○年齢層区分 「小学生」69人、「中学生」3人、「大人」15人</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 colspan="7">「満足度」</td> </tr> <tr> <td>初めて利用</td> <td>(83.4%)</td> <td>75.1%</td> <td>8.3%</td> <td>8.3%</td> <td>8.3%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td>(86.6%)</td> <td>64.4%</td> <td>22.2%</td> <td>6.8%</td> <td>2.2%</td> <td>4.4%</td> </tr> <tr> <td colspan="7">「職員のあいさつ」</td> </tr> <tr> <td>初めて利用</td> <td>(66.7%)</td> <td>25.0%</td> <td>41.7%</td> <td>25.0%</td> <td>8.3%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td>(48.9%)</td> <td>22.2%</td> <td>26.7%</td> <td>31.1%</td> <td>4.4%</td> <td>15.6%</td> </tr> <tr> <td colspan="7">「職員の接遇」</td> </tr> <tr> <td>初めて利用</td> <td>(83.4%)</td> <td>25.0%</td> <td>58.4%</td> <td>8.3%</td> <td>8.3%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td>(82.3%)</td> <td>37.8%</td> <td>44.5%</td> <td>8.9%</td> <td>4.4%</td> <td>4.4%</td> </tr> <tr> <td colspan="7">「利用のしやすさ」</td> </tr> <tr> <td>初めて利用</td> <td>(83.4%)</td> <td>66.7%</td> <td>16.7%</td> <td>8.3%</td> <td>8.3%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td>(84.5%)</td> <td>53.4%</td> <td>31.1%</td> <td>8.9%</td> <td>4.4%</td> <td>2.2%</td> </tr> <tr> <td colspan="7">「更衣室の整理」</td> </tr> <tr> <td>初めて利用</td> <td>(85.7%)</td> <td>14.3%</td> <td>71.4%</td> <td>0.0%</td> <td>14.3%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td>(71.1%)</td> <td>48.9%</td> <td>22.2%</td> <td>17.8%</td> <td>6.7%</td> <td>4.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>「不満」・「大変不満」のご意見 ・「職員のあいさつ」の不満は10件、「職員の接遇」の不満は5件ですが、いずれも記載事項はありませんでした。 ⇒ 特に職員のあいさつ(複数回利用)の満足度は50%を割っており、来年度に向けてスタッフ全員が問題意識をもって、より一層のあいさつと丁寧な接客の徹底を図ります。 ・「利用のしやすさ」の不満は4件で、いずれも南部市民プールですが記載事項はありません。 ⇒ 利用状況を確認し問題となりそうな箇所があれば見直しをしました。 ・「更衣室の整理」の不満は6件です。 ⇒ 巡回時の整理整頓を徹底し、利用者に対し、丁寧な説明を行いました。</p> <p>(主な意見) ・水がきれいで気持ちよかった。楽しかった。 ・トイレが古い。洋式にしてほしい ・木の葉がプールに落ちるのが気になった。(本荘)</p>			大変満足	満足	ふつう	不満	大変不満	「満足度」							初めて利用	(83.4%)	75.1%	8.3%	8.3%	8.3%	0.0%	複数回利用	(86.6%)	64.4%	22.2%	6.8%	2.2%	4.4%	「職員のあいさつ」							初めて利用	(66.7%)	25.0%	41.7%	25.0%	8.3%	0.0%	複数回利用	(48.9%)	22.2%	26.7%	31.1%	4.4%	15.6%	「職員の接遇」							初めて利用	(83.4%)	25.0%	58.4%	8.3%	8.3%	0.0%	複数回利用	(82.3%)	37.8%	44.5%	8.9%	4.4%	4.4%	「利用のしやすさ」							初めて利用	(83.4%)	66.7%	16.7%	8.3%	8.3%	0.0%	複数回利用	(84.5%)	53.4%	31.1%	8.9%	4.4%	2.2%	「更衣室の整理」							初めて利用	(85.7%)	14.3%	71.4%	0.0%	14.3%	0.0%	複数回利用	(71.1%)	48.9%	22.2%	17.8%	6.7%	4.4%
		大変満足	満足	ふつう	不満	大変不満																																																																																																											
「満足度」																																																																																																																	
初めて利用	(83.4%)	75.1%	8.3%	8.3%	8.3%	0.0%																																																																																																											
複数回利用	(86.6%)	64.4%	22.2%	6.8%	2.2%	4.4%																																																																																																											
「職員のあいさつ」																																																																																																																	
初めて利用	(66.7%)	25.0%	41.7%	25.0%	8.3%	0.0%																																																																																																											
複数回利用	(48.9%)	22.2%	26.7%	31.1%	4.4%	15.6%																																																																																																											
「職員の接遇」																																																																																																																	
初めて利用	(83.4%)	25.0%	58.4%	8.3%	8.3%	0.0%																																																																																																											
複数回利用	(82.3%)	37.8%	44.5%	8.9%	4.4%	4.4%																																																																																																											
「利用のしやすさ」																																																																																																																	
初めて利用	(83.4%)	66.7%	16.7%	8.3%	8.3%	0.0%																																																																																																											
複数回利用	(84.5%)	53.4%	31.1%	8.9%	4.4%	2.2%																																																																																																											
「更衣室の整理」																																																																																																																	
初めて利用	(85.7%)	14.3%	71.4%	0.0%	14.3%	0.0%																																																																																																											
複数回利用	(71.1%)	48.9%	22.2%	17.8%	6.7%	4.4%																																																																																																											
<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"> ・混雑時の卓球場・トレーニングルームの利用について ⇒ 卓球場については皆さんが平等に利用できるよう利用区分の掲示等を徹底し、必要に応じて職員が説明した。トレーニングルームにおいては、トレーナーが中心となり利用者が安全・円滑に運動できるよう声かけをした他、定期利用者には他体育館の空いているトレーニングルームの案内を行った。 ・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を確保するなど混雑の緩和に努めています。 ・トイレをきれいにしてほしい。温水シャワーを設置してほしい。 ⇒ 順次計画されている施設の工事等で改善される可能性があるため、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。また、体調の悪い人には役員室や談話室の利用を案内しました。 ・修繕要望 ⇒ 利用者の安全を第一に考え協定書に基づいた金額に応じて優先順位をつけ、迅速に対応した。大規模修繕については所管課に報告をした。 																																																																																																																

●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				
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	S	S
		(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	S	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	S	S	S
		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	S	S	S
		(6) 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
		(7) 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	S	S	S
		(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					A

●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)

今期の取組みに対する評価

(Ⅱ-(1)-①②③④)

○はじめるスポーツ

トレーニングルームにおいて利用者が安全かつ効果的な運動ができるように機器や施設の修繕を行った他、利用しやすいようトレーニング機器の配置換えを実施した。4月には職員向けの講習会を実施し、トレーナーだけでなく全ての職員が利用者へ操作方法の指導を行えるようにした。また、今年度から総合体育館のトレーナーが定期的に西部体育館でも専門的な指導を行った。トレーニングルーム内の掲示物や運動機器のリニューアルも行い大幅な利用者増となった。

平成30年度との上半期比較

総体 11,206→11,652 対前年比104%

西部 3,590 → 4,198 対前年比117%

○トレーニングルーム利用者増に伴い利用者アンケートで老朽化したトレーニングマシンの入替や増設を望む声が多く寄せられた。

事業団自主財源にて9月1日よりランニングマシン4台をリースし、総合体育館2台、西部体育館1台、もえぎの里多目的体育館に1台を配置した。

利用者からは新しい機器の導入でトレーニングしやすくなった、待ち時間が減った等の感謝の声が多く寄せられた。

○育む・伸ばすスポーツ

小学生の子とその親を対象とした南部スポーツセンター40周年記念事業「岐阜スーパース親子バスケットボール教室」の実施。

7月20日(土)プロバスケットボールB3リーグに所属している岐阜スーパースを招き、実技指導を受けた。当日は78名の参加があり、参加者からは是非また参加したいとの声を多数いただいた。

受講者アンケートでも大変好評で、今後も継続して実施予定。

また、夏休みおもしろゼミナール体育2・3を、総合体育館にて8月7日～9日の3日間開催した。小学校教諭の指導は参加者や保護者からも大変好評、来年度もぜひ参加したいとの声を多数いただいた。夏の暑い時期の開催のため、熱中症対策を講じ、来期も開催予定。

○スポーツ教室の充実

もえぎの里多目的体育館では、新規講座「初心者バドミントン教室」を開講した。先着順の応募で定員20名で充足率100%で開講した。今後も利用者のニーズに合うよう、新規スポーツ教室の開講やスポーツ教室の見直しを図っていく。

(Ⅳ-(5)-①②③④、Ⅳ-(7)-③)

○職員の資格取得の推進

もえぎの里多目的体育館及び総合体育館では職員が新たな資格を取得した。

もえぎの里多目的体育館では、トレーニング指導士の資格を取得した。これにより現在もえぎの里トレーニングのみで行われている講習会の充実が計れた他、より効果的専門的なトレーニングメニューを提供することができた。

また総合体育館では体育施設管理士の資格を取得し、すでに上級体育施設管理士、体育施設管理士、体育施設運営士を取得している職員と連携して老朽化した施設での安全確保や新たに今後の修繕計画を立て、所管課と協議することができた。そして、総合体育館だけでなく、長良川以南地域体育館の修繕計画も立て効率的、効果的に業務にあたることができた。

○保険内容の見直し

今年度から日帰りイベント事業に新たに(熱中症危険保障特約)を加えたことで、近年増加傾向にある熱中症に対する対策を実施するとともに、万一の際の死亡保障、通院、入院保障についても手厚い内容に変更した。

・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>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>(IV-(3)-①、V-(5))</p> <p>○公認ジュニアスポーツ指導員、スポーツプログラマー、障がい者スポーツ指導員の資格を生かし令和元年度 長良川大学ガイドブック出前講座に3講座掲載し、11月および2月に実施予定。また、利用者の安全対策のため、上級体育施設管理士、体育施設運営士、防災士等の資格取得者で施設内外の再点検を実施した。総合体育館においては駐輪場の整備をした他、要修繕箇所を洗い出し、予防保全の観点から短期計画、長期計画を立て、所管課と協議中である。</p> <p>(II-(2)-①、II-(4)-②)</p> <p>○スポーツ教室では、上半期においてはもえぎの里多目的体育館において利用者要望の多かった初心者向けバドミントン教室を新たに開設した。定員を超える申し込みがあり、好評であった。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>(II-(3)-①②)</p> <p>○昨年度から総合体育館で実施しているエクササイズ無料体験会は毎回定員を超える応募があり、利用者満足アンケートの結果も大変好評である。来年度に向けてこの講座をスポーツ教室として実施するかトレーニングルーム内での講習会にするのか検討していく。</p> <p>(II-(4)-②③)</p> <p>○スポーツ教室の受講者数が年々減少している中で、リピーターを大切にしながら新たな受講者獲得のために、定員の見直しだけでなく利用者ニーズに沿った新規種目の開設を行う。また、教室運営にあたっては講師スキルの向上も不可欠であり全講師が一同に会して共通理解を図りながらスキルアップできる研修会の実施を目指していく。研修会に関しては長良川以北にも呼びかけ市民サービスの向上を図る。</p> <p>(II-(4)-④、(7)-①、V-(5)-③)</p> <p>○令和元年10月をもって東部体育館で開催されている「健康運動教室」が終了する。受講者アンケートに基づき継続して健康づくりの場を提供するために体育館自主企画事業として、中市民保健センター協力の元で、あらたに「スロートレーニング教室」を実施する。</p>

●所管課の意見

II-(1)-①②③④について

トレーニング機器の導入や、自主事業「岐阜スーパース親子バスケットボール教室」の実施等、市民がスポーツを始めるきっかけとなる機会を提供した。また課題となっていたスポーツ教室の見直しも実施されたことにより「S」評価とする。

II-(3)-①②③について

多種多様の要望がある中での設備整備については評価に値するが、利用者に対するプロモーションの実施を期待し「A」評価とする。

III-(4)-①

自主財源によるスポーツ機器の導入は、利用者のニーズに対応しており、市民サービスの向上に繋がっている。また、スポーツ機器の導入は、事業計画に基づき提案された内容であり、計画通り遂行されたことから「S」評価とする。

IV-(5)-①②③④

トレーニング指導士及び体育施設運営士の資格を各1名取得し、施設の管理運営を効率的かつ効果的に行う体制を整えている。計画的に行う人材育成は評価に値し、今後、取得した資格を活用した具体的な取り組みを期待し「S」評価とする。

IV-(7)-③

熱中症危機補償特約をつけることや、死亡・後遺障害及び入院保障の補償額を上げる工夫を、利用者の負担額を増やすことなく実施した成果より「S」評価とした。

○利用者の増減について

H30上半期と比較すると、6体育施設+2市民プールの利用者数は減少している。主な理由としては、大会開催のため予約されていた施設の直前のキャンセルが複数件発生した。また、プールの利用者数の減少については7月の悪天候が影響したことが要因である。

○今後の方針について

現在評価している事業の継続や、新たな事業の実施等、さらなる市民サービスの向上及び利用者の増加を期待する。

●指定管理者評価委員会の意見

・事業計画に基づいたトレーニング機器の導入は評価できる。

・引き続き利用者のニーズに対応し、利用者の増加を期待する。