

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	株式会社 技研サービス		
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)	3館及び1プール一括 87,000,000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)岐阜市北部体育館	所在地	岐阜市正木1020-2
施設概要	開設年月 昭和56年4月 競技場(36m×29.4m) バasket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、卓球場、トレーニング室		
施設名	(2)岐阜ファミリーパーク体育館	所在地	岐阜市山県北野2078-1
施設概要	開設年月 昭和62年11月 競技場(36m×36m) バasket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 トレーニング室、卓球場		
施設名	(3)岐阜市北西部体育館	所在地	岐阜市則松2-65-2
施設概要	開設年月 平成2年8月 競技場(36m×34m) バasket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		
施設名	(4)岐阜市北部市民プール	所在地	岐阜市正木1020-2
施設概要	開設年月 昭和61年7月 一般プール(25m×17m・8コース) ・ 幼児プール(248㎡)		

●利用状況

(4)岐阜市北部体育館		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)		36,390	42,249	39,041	41,890	40,347
各室稼働状況(%)	競技場	96.9	94.7	97.1	95.8	96.9
	剣道場	49.9	47.0	45.4	47.2	38.1
	柔道場	36.6	35.3	36.4	33.3	30.9
(7)岐阜ファミリーパーク体育館		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)		22,562	31,966	24,400	31,615	24,407
各室稼働状況(%)	競技場	76.1	79.5	78.3	79.8	76.7
(8)岐阜市北西部体育館		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)		20,290	25,989	17,078	24,990	16,270
各室稼働状況(%)	競技場	84.1	86.6	88.6	86.5	76.7
(10)岐阜市北部市民プール		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)			6,723		7,973	
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)		79,242	106,927	80,519	106,468	81,024

●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、岐阜市民プール条例及び施行規則に則って、開館日及び開館時間を遵守。</p> <p>②統括責任者及び業務担当が全館を統括管理して、各館には館長、副館長を配置。加えて受付・清掃職員を適宜配置して常時2名体制で運営。</p> <p>③広報ぎふや施設ホームページ、館内掲示を活用して、広報活動を実施。 施設ホームページのトピックスにてイベント情報等を提供。また1月からは岐阜市体育館(長良川以北)のツイッターを開設して体育館情報を随時発信して、施設広報を実施。 3体育館及び北部プール共通の施設パンフレットを新たに作成して市内の当社指定管理施設に設置。 館内ロビーに季節の飾りつけを実施。 ・施設の利用申し込み案内を館内に設置。 ・北部体育館所管の無料テニスコート、トレーニング室、卓球場の体育館の案内を館内に設置。</p> <p>④利用者カードと投書箱を設置してアンケート調査を実施。ご意見やご要望などを把握して速やかに対応。また、スポーツ教室の受講者を対象としたアンケート調査も実施。その他、受付での声掛け運動を励行して、より細やかなご意見などの聞き取りに努めています。</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 ファミリーパーク体育館 ・スポーツターム開催 ・自販機(アイス)の設置 北部体育館 ・子ども総合スポーツ教室開催 北西部体育館 ・自販機(アイス)の設置</p>	<p>①北部体育館 8種目(16コース)・ファミリーパーク体育館 5種目(7コース)・北西部体育館 5種目(6コース) 受講者 (第1回)総数842人(第2回)総数793人</p> <p>②平成30年2月18日(日) 北部体育館・北西部体育館開催 参加者495名 平成30年3月21日(水・祝) ファミリーパーク体育館開催 参加者延べ2400名</p> <p>ファミリーパーク体育館 ・10月1日(日)スポーツターム開催(みわスポーツクラブ) ソフティバレー大会 参加者200名 自販機(アイス)の新設(11月～) 北部体育館 子ども総合スポーツ教室(2～3月全8回)開催 小学生27名参加 北西部体育館 自販機(アイス)の新設予定(平成30年度4月～)</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電気工作物保安全管理業務</p>	<p>①日常清掃(毎日)・定期清掃(2ヶ月毎) ・事務室や倉庫などの清掃及び整理整頓の実施。 ・巡回時に気が付いた箇所を随時清掃。</p> <p>②機械警備 ・毎日(午後9時30分～翌午前8時30分) ・休館日(午前8時30分～翌午前8時30分)</p> <p>③し尿浄化槽維持管理業務 ・毎月の定期点検実施</p> <p>④施設・設備点検業務 ・職員による日常点検を実施 ・専門業者による各種設備の定期点検を実施</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 <ul style="list-style-type: none"> ・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:上期23件 下期9件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者が安全、安心に利用できる施設であることを最優先に迅速な修繕を実施。 ・体育館競技場の床面事故の情報提供を受けて緊急点検のうえ、要修繕箇所の部分補修を全館で完了。 <p>【北部体育館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・浄化槽流水ポンプ交換 ・ポータブルアンプ修繕 ・受水槽給水系統修繕 ・玄関照明LED交換 ・受水槽加圧ポンプ修繕 <p>【ファミリーパーク体育館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ローラーベッド部品交換 ・消火器交換 <p>【北西部体育館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・競技場床修繕 ・消火栓流量計交換 <p>指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートや聞き取りの要望に迅速に対応。 ・利用者からの要望を聞くだけでなく、日常から職員が器具、備品などの点検及び整備を実施。 <ul style="list-style-type: none"> ・職員による修繕・整備 <p>【北部体育館】</p> <p>敷地柵外剪定・トイレ、水道止水栓調節・照明器具確認・跳び箱運搬カート作製・器具庫の整理整頓</p> <p>【ファミリーパーク体育館】</p> <p>剪定・草刈り・ラケット修繕・器具庫の整理整頓・バスケットゴールネット取替え</p> <p>【北西部体育館】</p> <p>剪定・草刈り・ホールソファー修繕・バレーボール支柱塗装・駐車場側溝蓋のガタツキの修繕・器具庫整理整頓</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 	<ul style="list-style-type: none"> ①個人情報の保護 <ul style="list-style-type: none"> ・関係法令に基づいた対応の徹底 ・個人情報保護マニュアルの整備 ・個人情報が含まれた紙媒体の管理の徹底 ・個人情報漏えい対応保険への加入 ②非常時の対応策 <ul style="list-style-type: none"> ・危機管理マニュアル及び防災管理マニュアルの整備。 ・防火管理者の選任と消防避難訓練の実施。 ・管理職職員の防火管理者講習の受講 ・AED日常点検の実施。 ・緊急時に警備員の派遣体制を構築。 ③関係法令の遵守 <ul style="list-style-type: none"> ・岐阜市体育館条例及び施行規則、岐阜市民プール条例及び施行規則などの関係法令を遵守。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<p>①「利用者カード」(団体利用) ・すべての施設利用団体へ依頼 ・質問項目「利用頻度」「満足度」「職員のあいさつ」「職員の接遇」「設備の不備」「ご意見ご要望」</p> <p>②「利用者アンケート」(常設アンケート) ・常設の投書箱により回収 ・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個人種目「利用者アンケート」 ・卓球室、トレーニング室利用者に依頼 ・質問項目「施設を知ったきっかけ」「使用場所」「利用頻度」「ご意見」</p>																																																																																																																
利用者アンケートの実施結果	<p>①「利用者カード」(団体利用) 回収枚数 2151枚 ○利用頻度区分 「初めて利用」84団体 「複数回利用」2067団体</p> <table border="1" data-bbox="403 645 1396 1014"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>大変満足・満足 合計</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>(95.2%)</td> <td>75.0%</td> <td>20.2%</td> <td>4.8%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td>(95.4%)</td> <td>70.4%</td> <td>25.0%</td> <td>3.1%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>「職員のあいさつ」</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>初めて利用</td> <td>(96.5%)</td> <td>78.6%</td> <td>17.9%</td> <td>3.5%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td>(95.6%)</td> <td>71.9%</td> <td>23.7%</td> <td>3.6%</td> <td>0.0%</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>(96.5%)</td> <td>79.8%</td> <td>16.7%</td> <td>3.5%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td>(95.6%)</td> <td>71.2%</td> <td>24.4%</td> <td>3.7%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>「設備の不備」</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>初めて利用</td> <td>(97.7%)</td> <td>79.7%</td> <td>17.8%</td> <td>2.3%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td>(95.0%)</td> <td>72.5%</td> <td>22.5%</td> <td>4.3%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>その他ご意見(口頭を含む) ・最近の体育館がきれいで、職員の対応も親切で、いろいろな飾り付けもあって楽しい雰囲気です。 ・車椅子の搬入時に配慮いただきありがとうございました。(ファミリー) ・館内の飾り付けを見た利用者の方から折り紙飾りやお花を頂いて玄関に飾らせて頂きました。</p> <p>②「利用者アンケート」(常設アンケート) なし</p> <p>③第2回スポーツ教室「受講者アンケート」 回収枚数 608枚 ○参加頻度区分 「初めて参加」38枚、「2回目以上」570枚</p> <table border="1" data-bbox="403 1305 1396 1413"> <thead> <tr> <th>「満足度」</th> <th>大変満足・満足 合計</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>初めて参加</td> <td>(86.8%)</td> <td>42.1%</td> <td>44.7%</td> <td>10.5%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>2回目以上</td> <td>(86.1%)</td> <td>42.1%</td> <td>44.0%</td> <td>12.6%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>その他ご意見 ・施設全体が整理整頓され、フロアにも季節の飾りがあり、職員の方々の前向きな姿勢がとても良い。 ・準備、片付けなど職員の方に色々お手伝って頂き感謝しています。 ・先生の丁寧な指導が分かりやすく嬉しかった。 ・元気で継続してできることを先生、職員の方々に感謝したい。</p> <p>④個人種目「利用者アンケート」 回収枚数 46枚 卓球場13枚 トレーニング室33枚 利用頻度 初めて利用 1枚 複数回利用 45枚 満足度 大変満足 10枚 満足 31枚 ふつう 5枚</p>	項目	大変満足・満足 合計	大変満足	満足	ふつう	不満	大変不満	「満足度」							初めて利用	(95.2%)	75.0%	20.2%	4.8%	0.0%	0.0%	複数回利用	(95.4%)	70.4%	25.0%	3.1%	0.0%	0.0%	「職員のあいさつ」							初めて利用	(96.5%)	78.6%	17.9%	3.5%	0.0%	0.0%	複数回利用	(95.6%)	71.9%	23.7%	3.6%	0.0%	0.0%	「職員の接遇」							初めて利用	(96.5%)	79.8%	16.7%	3.5%	0.0%	0.0%	複数回利用	(95.6%)	71.2%	24.4%	3.7%	0.0%	0.0%	「設備の不備」							初めて利用	(97.7%)	79.7%	17.8%	2.3%	0.0%	0.0%	複数回利用	(95.0%)	72.5%	22.5%	4.3%	0.0%	0.0%	「満足度」	大変満足・満足 合計	大変満足	満足	ふつう	不満	大変不満	初めて参加	(86.8%)	42.1%	44.7%	10.5%	0.0%	0.0%	2回目以上	(86.1%)	42.1%	44.0%	12.6%	0.0%	0.0%
項目	大変満足・満足 合計	大変満足	満足	ふつう	不満	大変不満																																																																																																											
「満足度」																																																																																																																	
初めて利用	(95.2%)	75.0%	20.2%	4.8%	0.0%	0.0%																																																																																																											
複数回利用	(95.4%)	70.4%	25.0%	3.1%	0.0%	0.0%																																																																																																											
「職員のあいさつ」																																																																																																																	
初めて利用	(96.5%)	78.6%	17.9%	3.5%	0.0%	0.0%																																																																																																											
複数回利用	(95.6%)	71.9%	23.7%	3.6%	0.0%	0.0%																																																																																																											
「職員の接遇」																																																																																																																	
初めて利用	(96.5%)	79.8%	16.7%	3.5%	0.0%	0.0%																																																																																																											
複数回利用	(95.6%)	71.2%	24.4%	3.7%	0.0%	0.0%																																																																																																											
「設備の不備」																																																																																																																	
初めて利用	(97.7%)	79.7%	17.8%	2.3%	0.0%	0.0%																																																																																																											
複数回利用	(95.0%)	72.5%	22.5%	4.3%	0.0%	0.0%																																																																																																											
「満足度」	大変満足・満足 合計	大変満足	満足	ふつう	不満	大変不満																																																																																																											
初めて参加	(86.8%)	42.1%	44.7%	10.5%	0.0%	0.0%																																																																																																											
2回目以上	(86.1%)	42.1%	44.0%	12.6%	0.0%	0.0%																																																																																																											

利用者からの 要望・苦情と 対処・改善	<p>①利用者カード(団体利用) ご要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 体育館シューズのまま履けるスリッパがもう少しあればとの要望 ⇒追加しました。(3館共) ・ 卓球場に空調設備の設置要望 ⇒市と協議します。(継続要望) (北部・ファミリー) ・ バスケットゴールネットの破れの交換要望 ⇒交換済み(3館共)
	<p>②「利用者アンケート」(常設アンケート) なし</p>
	<p>③第2回スポーツ教室「受講者アンケート」 「不満」のご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・洋式トイレを増やしてほしい。 ⇒市と協議します。(継続要望) ・卓球場の冷暖房を完備してほしい。 ⇒市と協議します。(継続要望) ・運転出来ない人の交通手段を考慮願いたい。免許証返納の為今年度で終わるのが残念です。 ⇒市と協議します。 ・スポーツ保険を川北・川南共通にして頂きたい。 ⇒市と協議します。(継続要望)
	<p>④個人種目「利用者アンケート」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・卓球場にエアコンがほしい。 ⇒市と協議します。(継続要望) ・70歳以上の方のマナーが悪い。 ⇒館内巡回の際の声掛けを徹底します。 ・トレーニング室の機種を増やして欲しい。 ⇒市と協議します。(継続要望)

●指定管理者の選定基準に基づく評価

【体育館・プール(長良川以北)】

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利用者に安全と高品質なサービスを平等に提供する体制の構築	A	A	A
		(2) 情報公開、広報の方策	①広報等に関する方針 ②新規利用者の誘客・リピーター増加に向けた施策 ③ホームページの充実 ④ホームページアクセス状況の検証	A	A	A
		(3) 個人情報を保護するための方策	①個人情報保護に関する方針 ②個人情報保護の方策 ③職員への徹底 ④個人情報漏洩対応保険への加入 ⑤情報公開 ⑥情報公開への対応 ⑦マニュアル及び規程集の完備	A	A	A
		(4) その他指定管理者の提案によるもの	①複数の指定管理者を誘めるスケールメリットの創出	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		A	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利用者ニーズの把握及び実現 ②トラブル・苦情処理への基本的考え方 ③クレームへの対策 ④苦情対応 ⑤適切な遺失物管理 ⑥対応結果の開示 ⑦苦情・クレームの再発防止	A	A	A
		(3) 利用者に対するサービス向上の方策(窓口対応、プロモーション、設備の整備など)	①施設価値を高める ②物的サービスの向上 ③利用者の利便性向上 ④より良い施設を目指して ⑤利用者支援に繋がる施策	A	A	A
		(4) 利用促進、利用者増の方策	①既存利用者への配慮 ②特性を考慮に入れた企画の推進 ③講座や教室の運営について ④利用率向上に繋がる新たな利活用策 ⑤子どもの体力向上に向けた事業(ファミリーパーク体育館) ⑥メタボリックシンドローム対策のための事業(北部体育館) ⑦指導者育成のための事業(北部体育館) ⑧介護予防対策のための事業(北西部体育館) ⑨施設活性化と利用促進のためのイベントの開催	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業務評価・モニタリング	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管理運営組織 ②統括責任者を中心とした一括管理 ③職員の確保策 ④男女共同参画への取り組み	A	A	A
		(7) その他指定管理者の提案によるもの	①業務担当の配置 ②プールへの対応体制 ③自社での人員配置	A	A	A
区分評価					A	
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収支のポイント	A	A	A
		(2) 収支計画の妥当性	②当社の指定管理者としての経験から	A	A	A
		(3) 管理経費削減の具体的方策	①人件費の抑制 ②光熱水費の削減 ③ライフサイクルを見据えた維持管理コストの軽減 ④職員のコスト意識	A	A	A
		(4) その他指定管理者の提案によるもの	①5Mの排除 ②環境問題への取り組み ③環境に配慮した備品等の購入	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
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	②経営基盤	A	A	A
		(2)スタッフ配置の妥当性	①労働基準法の遵守 ②相互補完の精神 ③充実した労働環境の提供	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多岐に亘る有資格者集団	A	A	A
		(4)スタッフの管理、監督体制	①各種規程に基づいた管理運営 ②コンプライアンス ③経理の管理体制 ④現金管理の徹底	A	A	A
		(5)スタッフの人材育成の方策	①職員の研修計画 ②基礎教育・応用教育 ③他施設での事前研修 ④職員の心得 ⑤教育資料の整備 ⑥会議・技術研修 ⑦各種研修 ⑧指定管理物件相互の人事交流及び現場研修 ⑨職員向け掲示板(コミュニケーションボード) ⑩ユニホームの統一 ⑪本社からの定期的巡回及びチェック体制 ⑫個人面談の実施 ⑬5段階評価	A	A	A
		(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地元と施設と関連機関は安全確保の生命線 ②未然防止 ③情報管理 ④日常管理 ⑤施設内外の安全管理 ⑥安全管理体制 ⑦事故や怪我を防ぐために ⑧危機管理マニュアル ⑨安全管理のための研修 ⑩緊急時に対応できる備え ⑪利用者参加型の訓練・講習 ⑫防犯管理 ⑬防火管理 ⑭火災発生時の対応 ⑮防災管理マニュアル ⑯防災対応 ⑰日常で発生する事故の対応 ⑱緊急時の連絡体制 ⑲急病時対応 ⑳災害時や緊急時の対応	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賠償責任保険の加入	A	A	A
		(8)その他指定管理者の提案によるもの	①被災時の相互扶助 ②被災時はお互い様 ③災害救援ベンダー	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維持管理業務委託先の選定 ②業務委託に関する指導監督について	A	A	A
		(2)地元の住民、高齢者、障害者等の雇用	①地域居住者雇用と地域貢献 ②高齢者の雇用 ③障がい者の雇用状況 ④障がい者の雇用計画 ⑤「働きたい!応援団 ぎふ」サポーター企業として	A	A	A
		(3)地元での資材等の調達	①地域発展のために	A	A	A
		(4)地元での社会活動等への参加	①社会貢献活動の推進	A	A	A
		(5)その他指定管理者の提案によるもの	①地域貢献活動実績	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>I-(2)-①②③④</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設ホームページのトピックスにてイベント情報等を提供。また1月からは岐阜市体育館(長良川以北)のツイッターを開設して体育館情報を随時発信して、施設広報を実施。市役所、施設予約サービス、岐阜市体育館(長良川以南)、岐阜ファミリーパーク、岐阜市少年自然の家へのリンク設置。 3体育館及び北部プール共通の施設パンフレットを新たに作成して市内の当社指定管理施設等に設置して施設広報を実施。 館内ロビーに季節の飾りつけを実施して、親しみやすい施設環境の整備を継続して行いました。 施設の利用申し込み案内を館内に設置。 北部体育館所管の無料テニスコート、トレーニング室、卓球場の体育館の案内を館内に設置。
	<p>I-(3)-①②③④⑦</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護マニュアルを整備して、適切な情報管理ができるよう館長会議等を通じ全職員へ徹底しています。 個人情報が含まれた紙媒体の管理の徹底。(施錠できる箇所への収納及び廃棄時の情報保護の徹底) 個人情報漏えい対策保険に加入しています。
	<p>II-(1)-①②</p> <ul style="list-style-type: none"> 受付窓口には、事務室2名体制を厳守して1名が常駐し対応しています。 職員は利用者から一見して職員とわかるよう、統一のユニフォームと名札を着用しています。 施設の掲示物(利用案内等)を利用者目線で、随時見直しを図っています。 館内ロビーに季節の飾りつけを実施して、親しみやすい施設環境の整備を行いました。 施設の利用申し込み案内を館内に設置。 北部体育館所管の無料テニスコート、トレーニング室、卓球場の体育館の案内を館内に設置。
	<p>II-(2)-①②</p> <ul style="list-style-type: none"> 全職員に施設利用者をお客様として迎えるよう特に挨拶及び声掛けを再確認し、実行しています。 苦情などについては、時間を要することなく早急な対応を基本に実践しました。 苦情などの情報は、館長会議で内容を協議して、全職員で情報を共有のうえ、再発防止に努めています。
	<p>II-(3)-①②③④</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者増加への初歩は丁寧な対応であり、挨拶及び声掛け運動を重視して、気持ちよく施設をご利用いただくよう努めています。 受付窓口には、事務室2名体制を厳守して、1名が常駐して接客にあたっています。 職員は利用者から一見して職員とわかるよう、統一のユニフォームと名札を着用しています。 館内ロビーに季節の飾りつけを実施して、親しみやすい施設環境の整備を行いました。 利用者が安全、快適に利用できる施設であることを最優先に、要望のあった修繕や改善等を速やかに行いました。(バスケットゴールネットの交換、スリッパの追加等) 玄関ロビー照明のLED交換を実施することで玄関アプローチが明るくなりました。(北部) 自販機(アイス)を新設してサービス向上を図りました。(ファミリー) ※平成30年度より北西部も新設予定 施設の利用申し込み案内を館内に設置。 北部体育館所管の無料テニスコート、トレーニング室、卓球場の体育館の案内を館内に設置。 スポーツ教室開設の曜日、時間帯に使用不可能な卓球場等については、他の施設と連携を取り合い、空き状況など利用者に情報提供を行っています。
	<p>II-(4)-⑤⑨</p> <ul style="list-style-type: none"> 子ども総合スポーツ教室(2~3月全8回)を自主事業として開催して、小学生27名の参加を頂きました。新年度4月から開催するスポーツ教室への利用継続に努めました。(北部) 10月1日(日)スポーツターム(みわスポーツクラブ)を開催して、地元の方を中心にソフティバレー大会に200名の参加を頂きました。
	<p>II-(7)-①③</p> <ul style="list-style-type: none"> 統括責任者が各館を定期巡回すると共に業務担当が各館で勤務することで各館の状況を把握して、全館の統一した運営管理を実施しています。 自社警備員の派遣体制を維持して、緊急時に備えています。

<p>今期の取り組みに対する評価</p>	<p>IV-(3)-①</p> <ul style="list-style-type: none"> ・体育館の総合的管理運営が要求される中で、建物総合管理を行っている当社の有資格者を必要に応じて派遣する体制を維持しています。また、職員が多彩な経歴を持ち、施設の軽微な修繕等で業務に生かしています。 <p>IV-(5)-④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪</p> <ul style="list-style-type: none"> ・危機管理等の各種マニュアルを全館に整備しました。 ・毎月の館長会議を基本に、各館で会議及び業務等の職員研修を実施しています。 ・各館の管理職員が防火管理者講習を受講して、複数の防火管理者講習の修了者を配置しています。 ・当社の他の指定管理施設を随時視察して、運営管理に関する情報を共有して運営管理を行っています。 ・職員は利用者から一見して職員とわかるよう、統一のユニフォームと名札を着用しています。 ・全館に引継ぎノートを作成して、職員の情報共有を行っています。 ・統括責任者が各館を定期巡回すると共に業務担当が各館で勤務することでチェック体制を整えています。 ・統括責任者が、施設を定期巡回して、職員個別に聞き取りを実施しています。 <p>V-(2)-①②</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地元地域で雇用した職員(55%)で施設運営を行っています。 ・60歳以上の高齢者(70%)の職員が、豊富な知識と過去の経験を業務に生かしています。 <p>V-(3)-①</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各業者による点検等は地元業者に積極的に依頼しています。(市内業者発注率83%) ・消耗品、資材等購入については、地元での調達に留意しています。
<p>前回までの意見を踏まえた取り組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆市のホームページから各体育施設のホームページへリンクしていると良いと思う。 ⇒市のホームページから指定管理者作成のホームページへのリンクが設置されました。 ◆一部の利用者から職員の対応について好意的な評価が聞かれた。引き続きサービス向上に努めてもらいたい。 ⇒施設利用者をお客様として迎えるよう挨拶及び声掛けを徹底しています。その中で館内の飾りつけを見た利用者の方から、施設に飾る折り紙飾りやお花を頂けるようになりました。 ◆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良い。 ⇒北部体育館にて子ども総合スポーツ教室(2~3月全8回)を開催して、新年度4月から開催するスポーツ教室への利用継続に努めました。今後、種目内容については利用者ニーズを踏まえ検討してまいります。
<p>今後の取り組み</p>	<p>I-(2)-② II-(2)-① (3)-③④ II-(4)⑥⑧⑨</p> <p>施設利用者をお客様として迎えるよう心掛け、挨拶及び声掛けを重視して、継続的に取り組みます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3体育館及び北部プール共通の施設パンフレットを活用して施設の広報を行います。また、市内公共施設へのパンフレット設置を推進します。 ・ホームページに施設パンフレットを公開して、利用者に閲覧できるようにして施設広報と利便性向上を図ります。 ・利用者ニーズの把握について、アンケート以外の生の声も大切に、施設の改善に継続的に取り組みます。 ・玄関、ロビーに生け花などの季節飾りを充実させて、親しみやすい施設づくりを継続します。 ・新規の自主事業(運動教室)開催を推進して、新規利用者の発掘と利用率及び利用者サービス向上に努めます。 ・北部:「頑張らない運動術教室」「やさしいピラティス教室」 ・ファミリー:「頑張らない運動術教室」 ・北西部:「頑張らない運動術教室」「バランスボール教室」 ・ファミリーパークに設置した自販機(アイス)について北西部へも新設してサービス向上に努めます。 ・市内スポーツクラブ(三輪スポーツクラブ・長良西スポーツクラブ)などと連携を図り、スポーツ振興に努めます。

●所管課の意見

<p>○「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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・評価項目については、事業計画書の内容どおり業務を遂行している。 <p>○利用者の増減について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・体育館利用人数は、平成28年度下半期と比較して1,277人微減(1.5%ダウン)している。 <p>○今後の方針について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「指定管理者の取組に対する自己評価」のとおり様々な事業を行っており、今後さらなる事業推進による利用者の増加を期待します。 ・新規の自主事業(運動教室)などの実施、また、作成した施設パンフレットを活用した広報など、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

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者増や満足度アップに繋げるため、様々な取り組みはやってきてはいるが、いずれも要求水準の範囲内でありA評価とした。今後は、より効果成果のある取り組みが増えることを期待する。
--